

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

**ผู้เขียน**

นางสาวณภัทร รัตนเดชาพิทักษ์

**ปริญญา**

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

**อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่ใช้บริการในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยพิจารณาจากจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ที่ได้รับการจดทะเบียนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 44 แห่ง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 343 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด มีรายได้ของครอบครัวโดยประมาณต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีเด็กที่นำมาฝากสถานรับเลี้ยงเด็ก อายุ 2 ปีครึ่ง-4 ปี มากที่สุด และส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเด็ก โดยเป็นบิดา มารดา

ผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กที่วारीมากที่สุด โดยตั้งอยู่ในตำบลวัดเกต มีแหล่งที่รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดยใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด ใช้บริการสถานรับเลี้ยงตั้งแต่แรกเริ่มเมื่อเด็กมีอายุ 13 - 24 เดือน ส่วนใหญ่มีจำนวนเด็กที่นำมาฝากเลี้ยงในสถานรับเลี้ยงเด็ก 1 คนและฝากเลี้ยงเฉลี่ยวันละ 4-8 ชั่วโมง และยังพบว่าผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาวันทำงาน มีการปฏิบัติก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก และมีค่าใช้บริการสถานรับ

เลี้ยงเด็กโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 - 2,000 บาท มากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปกครองมีเหตุผลที่นำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ ต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี มากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน

ปัจจัยด้านกระบวนการ อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป-มาสะดวก

ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ

และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน

**Independent Study Title** Services Marketing Mix Factors Affecting Decision of Parents Towards Selecting Private Day Care Services in Mueang Chiang Mai District

**Author** Miss Napat Rattanadechapithak

**Degree** Master of Business Administration (Marketing)

**Independent Study Advisor** Lecturer Dr. Naruemol Kimpaphorn

### Abstract

This independent study aimed to explore services marketing mix factors affecting decision of parents towards selecting private day care services in Mueang Chiang Mai District. The data were collected from parents using the services of private day care services in Mueang Chiang Mai District. Considering the numbers of children taken care by private day care services registered with Social Development and Welfare of Chiang Mai Province, 44 private day care centers were chosen and the samples gathered were totally 343 cases. The instrument used in this research study was questionnaires and the data obtained were then analyzed by descriptive statistical methods including frequency, percentage, and means.

The findings indicated that most parents were female, married, and worked as personnel/employees in private companies. The average monthly income per household was in between 10,001 and 20,000 Baht. Most parents graduated with Bachelor's degrees and most children taken care by the day care centers were 2 years and a half to 4 years old. Most samples had relation to children as parents.

The parents preferred the services of "Warea Day Care" the most, which was located in Watket Sub-district. The criterion in choosing the day care services was the convenience or the closeness to their houses or offices. The service started when children were about 13 to 24 months. Most parents brought 1 child to the day care centers and allowed them to take care of their children approximately 4-8 hours a day. It was found that the parents preferred

to let their children to be nursed during weekdays. Prior to deciding suitable day care services, the parents would first observe the environment in the day care centers. The charges of the nursing service the parents preferred the most was between 1,001 and 2,000 Baht a month and the reason expressed the most by the parents in having their children taken care by the day care centers was to develop the children's growing process.

Services Marketing Mix Factors Affecting Decision of Parents Towards Selecting Private Day Care Services in Mueang Chiang Mai District can be discussed in order of priorities as follows:

People Factor was found at *the most important level* and the sub-factor with highest means was the readiness and determination in providing the service of teachers and assisting staff.

Physical Evidence Factor was found at *the very important level* and the sub-factor with highest means was the safe fence encircling the compound.

Process Factor was found at *the very important level* and the sub-factors with highest means were the record and assessment of children's growth, behaviors, and 4 aspects of child development including physical, intellectual, emotional, and social aspects, which were conducted every 6 month.

Product Factor was found at *the very important level* and the sub-factor with highest means was the learning activities provided to support child development.

Place Factor was found at *the very important level* and the sub-factor with highest means was convenient location of the day care centers in terms of traveling back and forth.

Price Factor was found at *the very important level* and the sub-factor with highest means was the monthly charges of day care service which were calculated appropriately congruent with the economic situation.

Promotion Factor was found at *the moderately important level* and the sub-factor with highest means was the websites of day care centers in which key information and details were amply provided.