

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ใน อำเภอเมืองเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่ใช้บริการในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในอำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยพิจารณาจากจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ที่ได้รับการจดทะเบียนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 44 แห่ง รวมจำนวน กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 343 ราย โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาสรุป อภิปรายผล ตลอดจนข้อ ค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ปกครอง

จากการศึกษาพบว่าผู้ปกครองเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด มีรายได้ของครอบครัวโดยประมาณต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีเด็กที่นำมาฝากสถานรับเลี้ยง เด็ก อายุ 2 ปีครึ่ง-4 ปี มากที่สุด และส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเด็ก โดยเป็นบิดา มารดา

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็ก ที่ผู้ปกครองใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน และลักษณะในการใช้ บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครอง

จากการศึกษาพบว่าผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กมากที่สุดตามตำบลต่าง ๆ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ดังนี้ ตำบลวัดเกต ได้แก่ วารี ตำบลช้างคลาน ได้แก่ บ้านเด็ก ตำบลช้าง ม่อย ได้แก่ ลานนาไทย ตำบลท่าศาลา ได้แก่ อนุบาลร่มเย็น ตำบลป่าแดด ได้แก่ พิมานเด็ก ตำบล ป่าตัน ได้แก่ บ้านแสนสุข ตำบลพระสิงห์ ได้แก่ ศิริปัญญา ตำบลแม่เหียะ ได้แก่ ทศนิทร ตำบล ศรีภูมิ ได้แก่ นันทชาติพริศกุล ตำบลสุเทพ ได้แก่ ลิตเติ้ลสตาร์ไบลิงกั๋วพริศกุล ตำบลหนองป่าครั่ง ได้แก่ ดวงแก้ว ตำบลหายยา ได้แก่ ดรุมทิพย์ มีแหล่งที่รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการใน ปัจจุบันโดยใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด ใช้บริการสถานรับเลี้ยงตั้งแต่แรกเริ่มเมื่อเด็กมีอายุ 13 - 24 เดือน ส่วนใหญ่มีจำนวนเด็กที่นำมาฝากเลี้ยงในสถานรับเลี้ยงเด็ก 1 คนและฝากเลี้ยงเฉลี่ยวัน

ละ 4-8 ชั่วโมง และยังพบว่าผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาวันทำงาน มีการปฏิบัติก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก และมีค่าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 - 2,000 บาท มากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปกครองมีเหตุผลที่นำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ พบว่าเหตุผลที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี ต้องการเตรียมความพร้อมให้เด็กก่อนเข้าโรงเรียน ใกล้เคียงบ้าน/ใกล้ที่ทำงาน จำเป็นต้องทำงานนอกบ้าน ไม่ไว้ใจที่จะให้พี่เลี้ยงอยู่ดูแลเด็กที่บ้าน โดยลำพัง ไม่มีผู้ช่วยดูแลเด็กที่บ้าน พี่เลี้ยงเด็กหายาก ตามลำดับ และเหตุผลที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการนำเด็กมาฝากเลี้ยงต่ำกว่าการจ้างพี่เลี้ยงเด็กที่บ้าน

### **ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่**

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.61) อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.64) อยู่ในระดับสำคัญมาก และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.98) อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับ

#### **ด้านผลิตภัณฑ์**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.60) สถานรับเลี้ยงเด็กผ่านการจดทะเบียนอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีการเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์โดยให้เล่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.58) อาหารกลางวันและอาหารเสริมมีคุณภาพ มีคุณค่าทางโภชนาการและมีปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.56) ครูและพี่เลี้ยงมีความรู้และประสบการณ์ด้านปฐมวัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมตามวัย (ค่าเฉลี่ย 4.52) ครูและพี่

เลี้ยงได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กระทรวงกำหนด และหลักสูตรการการอบรมพัฒนาการทุก ด้านตามวัย (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีแนวทางการป้องกันโรคติดต่อ เช่น แยกห้องเลี้ยงเด็กเมื่อเด็กป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ สถานรับเลี้ยง เด็กได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการสอนที่ ผสมผสานทั้งการเรียนหนังสือ (อ่าน-เขียน) และเสริมการสอนทักษะด้านกีฬา, ดนตรี, คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถานรับเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีบริการตรวจสอบสภาพ ให้เด็กทุก 3 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีบริการรับเลี้ยงเด็กหลังเลิกเรียนในกรณีที่ผู้ปกครองมารับช้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการสอนเสริมด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีบริการ รับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีชุดเครื่องแบบ (Uniform) ให้เด็ก (ค่าเฉลี่ย 3.36) และมีบริการรถรับ-ส่งนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

#### ด้านราคา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองใน การเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ อัตรา ค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการ แจ็งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีอัตราค่าใช้บริการฝากเลี้ยง แบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้ว และไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ อัตรา ค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.34) สามารถแบ่งชำระค่าบริการฝากเลี้ยงเป็น งวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.30) และสามารถต่อรองค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยง เด็ก ไป – มาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) สถานรับเลี้ยงเด็กมีทางเข้า-ออก อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.35) การจราจรไม่ติดขัด ในช่วงก่อนและหลังฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 4.27) ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้สถานที่ทำงานของผู้ปกครอง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ในย่านชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.13) มีส่วนลดพิเศษ ให้แก่ผู้ปกครองที่แนะนำผู้ปกครองท่านอื่นมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การลงโฆษณา ในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิชยู (ค่าเฉลี่ย 2.99) มีส่วนลดค่าบริการฝากเลี้ยงเมื่อเลือกชำระเงินแบบเหมาจ่ายทั้งปี (ค่าเฉลี่ย 2.99) มีการจัดแพ็คเกจส่วนลดพิเศษสำหรับการดูแลลูกนอกรอบวันและเวลาราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.94) มีการเปิดแถลงข่าวและเชิญผู้สื่อข่าวและผู้ปกครองมาเยี่ยมชมสถานรับเลี้ยงเด็ก เป็นประจำทุกปี (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีการจัดบูธ แนะนำ ให้รายละเอียดของสถานรับเลี้ยงเด็กตามห้างสรรพสินค้าต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.79) และมีการแถมของเล่นให้ในกรณีที่จ่ายค่าบริการฝากเลี้ยงเหมาจ่ายแบบรายปี (ค่าเฉลี่ย 2.69) ตามลำดับ

#### ด้านบุคลากร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคล ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ครูและพี่เลี้ยงมีความเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของเด็กเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.68) ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับ เป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.67) ครูและพี่เลี้ยงเด็กมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.67) ความน่าเชื่อถือและบุคลิกภาพของครูและพี่เลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 4.64)



ครูและพี่เลี้ยงเด็กแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.54) ครูและพี่เลี้ยงรู้จักวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 4.51)

และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ สัดส่วนของจำนวนพี่เลี้ยงเด็กต่อจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงมีความเหมาะสมตามกระทรวงกำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

#### ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.55) เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ในการหลับนอนของเด็กสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.53) บริเวณโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็ก สะอาด เป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.52) จัดเก็บสิ่งปฏิกูลในสถานที่ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ห้องนอน ห้องเรียน ห้องพยาบาล ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องส้วม มีแสงสว่าง และการระบายอากาศ อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีการจัดห้องเรียนและห้องกิจกรรมเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.47) พื้นที่ภายนอกอาคารสำหรับวิ่งเล่น หรือพักผ่อนหย่อนใจของเด็กอย่างเพียงพอ และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.46) บรรยากาศโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็กร่มรื่น และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีความเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ และสนามหญ้า (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีที่โล่งกว้างและมีพื้นที่นุ่ๆบริเวณที่ตั้งอุปกรณ์เครื่องเล่น (ค่าเฉลี่ย 4.40) จำนวนเด็กต่อห้องไม่แออัดและไม่มากเกินไป ประมาณ 20-25 คนต่อห้อง (ค่าเฉลี่ย 4.40) และห้องเรียน และห้องนอน มีเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

#### ด้านกระบวนการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27)

โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.42) จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีกระบวนการเรียนการสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีกระบวนการดูแลเด็กที่ชัดเจนเป็นขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีการจัดแสดงตารางกิจกรรมแต่ละวัน

อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการจัดแสดงรายการเมนูอาหาร และของว่างอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

#### **ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ปกครอง**

พบว่าผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพียงร้อยละ 21.6 โดยผู้ปกครองให้ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในแต่ละด้าน ดังนี้

##### **ด้านผลิตภัณฑ์**

ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีความปลอดภัยในทุกๆด้าน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีการส่งเสริมการเรียนรู้ให้เด็กได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆรอบตัว คิดเป็นร้อยละ 0.3 ต้องมีการพัฒนาการเรียนการสอนและการเลี้ยงดูที่ถูกหลักการอยู่เสมอ ให้ทันต่อเหตุการณ์และเสริมความรู้ในการพัฒนาการของเด็กตามอัตราส่วนที่เหมาะสมของเด็กแต่ละวัย คิดเป็นร้อยละ 0.3 สถานรับเลี้ยงเด็กต้องได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 0.3 มีหลักสูตรที่สอนให้เด็กมีวินัยให้เด็กมีความฉลาดรอบรู้ คิดเป็นร้อยละ 0.3 สถานรับเลี้ยงเด็กต้องมีประวัติและชื่อเสียงที่ดี คิดเป็นร้อยละ 0.3 บุคลากรทุกคนต้องมีความรู้เกี่ยวกับด้านปฐมวัยมาโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 0.3 อยากให้สถานรับเลี้ยงเด็กต่อเวลารับเลี้ยงอีก 3-4 ชม. คิดเป็นร้อยละ 0.3 ควรมีหลักสูตรสอนเด็กให้เรียนรู้ธรรมชาตินอกห้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.3 และสามารถดูแลเด็กให้มีพัฒนาการตามวัยที่เหมาะสมทั้งในด้าน IQ และ EQ และรวมทั้งการพัฒนาในส่วนของ MQ ด้วย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

##### **ด้านราคา**

ได้แก่ ราคาสมเหตุสมผลและเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.9

##### **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กไม่ควรไกลเกินไปและควรเดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 0.9 เลือกสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ที่ตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้โรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 0.3 และอยากให้สถานรับเลี้ยงที่อยู่ในเมือง กระจายอยู่แถวชานเมืองบ้าง อากาศดี รถไม่ติด เด็กๆจะได้สนุกกับการเดินทางไปเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

##### **ด้านการส่งเสริมการตลาด**

ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์โรงเรียนไม่สำคัญเท่าการบอกเล่าจากปากต่อปากของผู้ปกครองที่ได้นำเด็กของตนเองเข้าเรียนนั้นๆ เพราะจะได้ความชัดเจนและเป็นความจริงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.3

### ด้านบุคคล

ได้แก่ ครู และพี่เลี้ยงดูแลเอาใจใส่เด็กในทุกๆเรื่อง ทั้งเรื่องรายละเอียดด้านพฤติกรรมของเด็ก และหากผู้ปกครองถามถึงอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเด็ก สามารถตอบได้อย่างถูกต้องและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ครูพี่เลี้ยงความเป็นตัวอย่างที่ดี เพราะนิสัยเด็ก การพูดจาและการแสดงออก จะถูกลอกเลียนแบบมาจากพี่เลี้ยงประมาณ 80% คิดเป็นร้อยละ 0.6 ผู้บริหารและครูพี่เลี้ยงให้ความสำคัญและเป็นกันเองต่อเด็ก และผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 0.6 เจ้าของกิจการสถานรับเลี้ยงเด็กที่อยู่ดูแลกิจการตลอดหรือสม่ำเสมอ ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญอีกข้อที่ผู้ปกครองอยากพาลูกไปฝากเลี้ยง เพราะไม่อยากให้เกิดเหตุการณ์ครูทำร้ายเด็ก เพราะไม่มีคนดูแล คิดเป็นร้อยละ 0.3 ควรสังเกตพฤติกรรมของครูพี่เลี้ยงในการเอาใจใส่เด็ก คิดเป็นร้อยละ 0.3 ความพร้อมและความเต็มใจในการบริการของสถานบริการและครูพี่เลี้ยงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าสิ่งอื่นใดๆทั้งสิ้น องค์กรประกอบภายนอกเช่นการตลาด ไม่ใช่สาระสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 0.3 และครูและพี่เลี้ยงมีทัศนคติที่ดี และมีจิตวิทยาในการกระตุ้นให้เด็กรักการมา โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

### ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

ได้แก่ สถานที่ของสถานรับเลี้ยงเด็กต้องสะอาด และเป็นสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีบริเวณสนามเด็กเล่น พื้นที่สีเขียวกว้างพอให้เด็กได้วิ่งเล่นออกกำลังกายและมีต้นไม้ที่ให้ร่มเงากับเด็กในกรณีที่เด็กวิ่งเล่นนอกอาคาร คิดเป็นร้อยละ 0.9 สถานที่ บริเวณ และสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่สำคัญต่อเด็ก คิดเป็นร้อยละ 0.6 ไม่ควรให้เด็กแออัดมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ 0.3 เลือกที่บรรยากาศของสถานรับเลี้ยง คิดเป็นร้อยละ 0.3 และของเล่นเด็กต้องไม่อันตรายมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

### ด้านกระบวนการ

ได้แก่ มีระบบและช่องทางที่ให้ผู้ปกครองสามารถติดต่อสื่อสารกับสถานรับเลี้ยงเด็กได้สะดวก รวดเร็ว และตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 0.9 สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีความตื่นตัวด้านโรคติดต่อที่กำลังระบาดอยู่ ณ.ปัจจุบัน เช่น ควรมีการคัดอบรมสัมมนาครูและพี่เลี้ยงเรื่องไข้หวัด 2009 คิดเป็นร้อยละ 0.6 ควรมีการจัดการการจลาจลก่อนและหลังเลิกเรียนให้ดี คิดเป็นร้อยละ 0.3 ควรมีการแข่งขันการพัฒนาคุณภาพของการจัดการการเรียนการสอน โดยเฉพาะเรื่องสถานที่และสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 0.3 ควรมีหน่วยงานของรัฐเข้ามาดูแล ในด้านการฝึกอบรมครูพี่เลี้ยง การตรวจสอบสถานรับเลี้ยงเด็กเพื่อให้มีมาตรฐานและกระบวนการในการดูแลเด็กที่ชัดเจน ตรวจสอบมาตรฐานสม่ำเสมอ รวมถึงตรวจสอบสถานที่ที่ควรมีความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ควรมีกระบวนการรักษาความปลอดภัยในการรับ-ส่งเด็ก คิดเป็นร้อยละ 0.3 สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการออกแบบจำนวนคุณครูและพี่เลี้ยงให้เพียงพอต่อจำนวนเด็ก เพราะถ้าหากมีเด็กมากเกินไป

เลี้ยงอาจดูแลเด็กได้ไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 0.3 สถานรับเลี้ยงเด็กต้องให้ความสำคัญต่อระบบรักษาความปลอดภัยเป็นอันดับแรก เช่น บุคคลภายนอกห้าม เข้า-ออก การตรวจตราบุคคลที่น่าสงสัยต่างๆ ที่อาจมาทำอันตรายหรือลักพาตัวเด็ก ข้อนี้สำคัญมาก กำลังเจ้าหน้าที่ก็ควรมีเพียงพอในการช่วยป้องกัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 สถานรับเลี้ยงเด็กควรเน้นกระบวนการเรียนรู้ด้านต่างๆ ของเด็กให้รอบด้าน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ควรมีข้อเสนอแนะ เฉพาะของเด็กแต่ละคนให้พ่อแม่ทราบว่าเด็กชอบหรือไม่ชอบอะไร สนใจหรือไม่สนใจอะไร กลัวหรือไม่กลัวอะไร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 0.3 มีการทดสอบพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสมตามวัย คิดเป็นร้อยละ 0.3 มีการจัดรายการอาหารที่หลากหลาย ไม่ซ้ำกันจนเกินไป คิดเป็นร้อยละ 0.3 มีการแจ้งพฤติกรรมและการบริโภคของเด็ก กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง คิดเป็นร้อยละ 0.3 และควรเน้นการปลูกจิตสำนึกด้านดีๆ ให้กับเด็กในด้านคุณธรรมและจริยธรรมโดยผ่านกระบวนการดูแล และการมีส่วนร่วมทั้งผู้ปกครองและผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

#### และด้านอื่น ๆ

ได้แก่ เลือกสถานรับเลี้ยงเด็กจากความรู้สึกว่าเด็กรับเลี้ยงน่าจะมีความสุขถ้าได้ฝากเลี้ยงที่นี่ คิดเป็นร้อยละ 1.5 การเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก จะเลือกสถานรับเลี้ยงที่นำเด็กมาฝากแล้วรู้สึกอุ่นใจไว้วางใจได้ คิดเป็นร้อยละ 0.3 และเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กที่เราไว้วางใจได้ และสนิทสนมด้วย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของเด็ก และอาชีพของผู้ปกครอง

**5.1** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของเด็ก

ผู้ปกครองที่มีเด็กอายุแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กผ่านการจดทะเบียนอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) อาหารกลางวันและอาหารเสริมมีคุณภาพ มีคุณค่าทางโภชนาการและมีปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.56)



ปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีอัตราค่าใช้จ่ายบริการฝากเลี้ยงแบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้ว และไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป – มาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.58) สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.55) สถานรับเลี้ยงเด็กมีทางเข้า-ออก อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็น ไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.11) การลงโฆษณา ในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยู (ค่าเฉลี่ย 2.99)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริเวณโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็ก สะอาด เป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.57) บรรยากาศโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็กร่มรื่น และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีกระบวนการเรียนการสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุแรกเกิด – 2 ปีครึ่ง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.77) ครูและพี่เลี้ยงเด็กมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.77) ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับ เป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.72)

### ผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 2 ปีครึ่ง - 4 ปี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 2 ปีครึ่ง - 4 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.70) มีสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมตามวัย (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีการเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์โดยให้เล่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 2 ปีครึ่ง - 4 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีอัตราค่าใช้บริการฝากเลี้ยงแบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้ว และไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 2 ปีครึ่ง - 4 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป - มาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.47) สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) สถานรับเลี้ยงเด็กมีทางเข้า-ออก อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 2 ปีครึ่ง - 4 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีส่วนลดค่าบริการฝากเลี้ยง เมื่อเลือกชำระเงินแบบเหมาจ่ายทั้งปี (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 2 ปีครึ่ง - 4 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของเด็กเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.69) ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับ เป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 2 ปีครึ่ง - 4 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.56) เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ในการหลับนอนของเด็กสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.55) บริเวณโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็ก สะอาด เป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 2 ปีครึ่ง - 4 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีกระบวนการเรียนการสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.49) จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

### ผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 4-6 ปี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 4-6 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์ โดยให้เล่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.53) สถานรับเลี้ยงเด็กผ่านการจดทะเบียนอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) อาหารกลางวันและอาหารเสริมมีคุณภาพ มีคุณค่าทางโภชนาการและมีปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 4-6 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีอัตราค่าใช้จ่ายบริการฝากเลี้ยงแบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้ว และไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 4-6 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป-มาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.43) สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การจราจรไม่ติดขัด ในช่วงก่อนและหลังฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 4-6 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.98) การลงโฆษณา ในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยู (ค่าเฉลี่ย 2.89) มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 2.89)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 4-6 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.62) ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับ เป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) ความน่าเชื่อถือและบุคลิกภาพของครูและพี่เลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 4-6 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.49) บริเวณโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็ก สะอาด เป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.47) เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ในการหลับนอนของเด็กสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีเด็กอายุ 4-6 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีกระบวนการเรียนการสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

## 5.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง

### ผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความรู้และประสบการณ์ด้านปฐมวัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีการเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์โดยให้เล่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีอัตราค่าใช้จ่ายบริการฝากเลี้ยงแบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้ว และไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป – มาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.51) สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้สะดวก



เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) การจราจรไม่ติดขัด ในช่วงก่อนและหลังฝากเลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีส่วนลดค่าบริการฝากเลี้ยง เมื่อเลือกชำระเงินแบบเหมาจ่ายทั้งปี (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) ความน่าเชื่อถือและบุคลิกภาพของครูและพี่เลี้ยง (ค่าเฉลี่ย 4.61) ครูและพี่เลี้ยงมีความเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของเด็กเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเป็นธรรมชาติ มีต้นไม้ และสนามหญ้า (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีการจัดห้องเรียนและห้องกิจกรรมเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.59) บรรยากาศโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็กร่มรื่น และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.56) เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ในการหลับนอนของเด็กสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.56) จัดเก็บสิ่งปฏิกูลในสถานที่ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.41) จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีกระบวนการเรียนการสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

#### ผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กผ่านการจดทะเบียนอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 4.61) มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีการเรียนการสอน

ให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์โดยให้เล่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ครูและพี่เลี้ยงมีความรู้และประสบการณ์ด้านปฐมวัยโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.56) อาหารกลางวันและอาหารเสริมมีคุณภาพ มีคุณค่าทางโภชนาการและมีปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูก กำหนดอย่างเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยงอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีอัตราค่าใช้บริการฝากเลี้ยงแบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้ว และไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป – มาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.53) สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.46) สถานรับเลี้ยงเด็กมีทางเข้า-ออก อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.08) การลงโฆษณา ในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.01)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับ เป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.69) ครูและพี่เลี้ยงเด็กมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริเวณโดยรอบของสถานรับเลี้ยงเด็ก สะอาด เป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.57) เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ในการหลับนอนของเด็กสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา

อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.46) จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครอง ในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีกระบวนการเรียนการสอนและ ขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.42)

### ผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มี อาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้อง ตามพัฒนาการของเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.77) มีสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมตามวัย (ค่าเฉลี่ย 4.71) มี การเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์โดยให้เล่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้าน ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการฝากเลี้ยง อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24) อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสภาวะ เศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีอัตราค่าใช้บริการฝากเลี้ยงแบบเป็นแพ็คเกจที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้ว และไม่ต้องจ่ายเพิ่มอีก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของ ผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อกับทางสถาน รับเลี้ยงเด็กได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป – มาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.48) สถานรับเลี้ยงเด็กมีทางเข้า-ออก อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ปกครองในการ รับ-ส่ง เด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของ ผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยง เด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.51) มีการเปิดแถลงข่าวและเชิญผู้สื่อข่าวและผู้ ปกครองมาเยี่ยมชมสถานรับเลี้ยงเด็ก เป็นประจำทุกปี (ค่าเฉลี่ย 3.15) มีส่วนลดให้ในกรณีที่มี ความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) ครูและพี่เลี้ยงมีความเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของเด็กเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.74) ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับ เป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.71) ครูและพี่เลี้ยงเด็กมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.55) เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ในการหลับนอนของเด็กสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.48) จำนวนเด็กต่อห้องไม่แออัดและไม่มากเกินไป ประมาณ 20-25 คนต่อห้อง (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนของผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีกระบวนการเรียนการสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.43) จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการ  
เลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของเด็ก

ตารางที่ 44 สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง  
ในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกจำแนกตามอายุของเด็ก

| ปัจจัย<br>ส่วนประสมทาง<br>การตลาดบริการ | อายุของเด็ก  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | แรกเกิด-2 ปีครึ่ง  | 2 ปีครึ่ง-4 ปี   | 4-6 ปี   |
| ด้านผลิตภัณฑ์                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪สถานรับเลี้ยงเด็กผ่านการ</li> <li>▪จดทะเบียนอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีการเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์โดยให้เด่นอย่างเสรีเพื่อให้เกิดพัฒนาการในด้านต่างๆ</li> </ul> |
| ด้านราคา                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ</li> </ul>                             |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก</li> <li>▪ไป – มาสะดวก</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก</li> <li>▪ไป – มาสะดวก</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก</li> <li>▪ไป – มาสะดวก</li> </ul>  |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียดครบถ้วน</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียดครบถ้วน</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีส่วนลดให้ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่ได้นำเด็กไปฝากเลี้ยง เช่น เด็กป่วยหยุดไป 1-2 อาทิตย์ เป็นต้น</li> </ul> |
| ด้านบุคลากร                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ</li> <li>▪ครูและพี่เลี้ยงเด็กมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ และไม่ป่วยโรคติดต่อ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ครูและพี่เลี้ยงมีความเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของเด็กเป็นอย่างดี</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ</li> </ul>   |

ตารางที่ 44 (ต่อ) สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง  
ในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกจำแนกตามอายุของเด็ก

| ปัจจัย<br>ส่วนประสมทาง<br>การตลาดบริการ | อายุของเด็ก  |   |  |
|---|--|---|--|
|   | แรกเกิด-2 ปีครึ่ง  | 2 ปีครึ่ง-4 ปี  | 4-6 ปี   |
| ด้านลักษณะ<br>ทางกายภาพที่<br>ปรากฏ     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีรั้วล้อมกันบริเวณเป็น<br/>สัดส่วน</li> <li>▪บริเวณโดยรอบของสถานรับ<br/>เลี้ยงเด็ก สะอาด เป็นระเบียบ</li> <li>▪บรรยากาศโดยรอบของสถาน<br/>รับเลี้ยงเด็กร่มรื่น และ<br/>สวยงาม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีรั้วล้อมกันบริเวณเป็น<br/>สัดส่วน</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีรั้วล้อมกันบริเวณเป็น<br/>สัดส่วน</li> </ul>   |
| ด้าน<br>กระบวนการ                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีการบันทึกและประเมินการ<br/>เจริญเติบโต พฤติกรรม และ<br/>พัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง<br/>4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย<br/>สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และ<br/>สังคม ทุกๆ 6 เดือน</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪มีการบันทึกและประเมินการ<br/>เจริญเติบโต พฤติกรรม และ<br/>พัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง<br/>4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย<br/>สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และ<br/>สังคม ทุกๆ 6 เดือน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวก<br/>สะดวกแก่ผู้ปกครองในการ<br/>รับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตู<br/>เป็นประจำทุกวัน</li> </ul> |
| รวม                                     | ▪ปัจจัยด้านบุคคล   | ▪ปัจจัยด้านบุคคล  | ▪ปัจจัยด้านบุคคล   |

สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการ  
เลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพผู้ปกครอง

ตารางที่ 45 สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง  
ในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกจำแนกตามอาชีพผู้ปกครอง

| ปัจจัย<br>ส่วนประสมทาง<br>การตลาดบริการ | อาชีพของผู้ปกครอง  |   |  |
|---|--|---|--|
|   | ข้าราชการ/<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ   | พนักงาน /<br>ลูกจ้างเอกชน   | ธุรกิจส่วนตัว  |
| ด้านผลิตภัณฑ์                           | ▪ครูและพี่เลี้ยงมีความรู้และ<br>ประสบการณ์ด้านปฐมวัย<br>โดยตรง                   | ▪สถานรับเลี้ยงเด็กผ่านการจด<br>ทะเบียนอย่างถูกต้องจาก<br>สำนักงานพัฒนาสังคมและ<br>ความมั่นคงของมนุษย์ | ▪มีกิจกรรมการเรียนการสอน<br>ที่สอดคล้องตามพัฒนาการ<br>ของเด็ก                    |
| ด้านราคา                                | ▪อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อ<br>เดือนถูกกำหนดอย่าง<br>เหมาะสมตามสภาวะ<br>เศรษฐกิจ | ▪อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อ<br>เดือนถูกกำหนดอย่าง<br>เหมาะสมตามสภาวะ<br>เศรษฐกิจ                      | ▪อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อ<br>เดือนถูกกำหนดอย่าง<br>เหมาะสมตามสภาวะ<br>เศรษฐกิจ |
| ด้านช่องทาง<br>การจัดจำหน่าย            | ▪ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป<br>- มาสะดวก                                     | ▪ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก<br>ไป - มาสะดวก  | ▪สามารถติดต่อกับทางสถาน<br>รับเลี้ยงเด็กได้สะดวก เช่น<br>โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ |
| ด้านการส่งเสริม<br>การตลาด              | ▪มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยง<br>เด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด<br>ครบถ้วน            | ▪มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยง<br>เด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด<br>ครบถ้วน                                 | ▪มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยง<br>เด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด<br>ครบถ้วน            |
| ด้านบุคคล                               | ▪ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อม<br>และเต็มใจในการให้บริการ                           | ▪ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อม<br>และเต็มใจในการให้บริการ  | ▪ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อม<br>และเต็มใจในการให้บริการ                           |
| ด้านลักษณะทาง<br>กายภาพที่ปรากฏ         | ▪มีการจัดห้องเรียนและห้อง<br>กิจกรรมเป็นสัดส่วน                                  | ▪บริเวณโดยรอบของสถานรับ<br>เลี้ยงเด็ก สะอาด เป็น<br>ระเบียบ   | ▪มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็น<br>สัดส่วน   |

ตารางที่ 45 (ต่อ) สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง  
ในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกจำแนกตามอาชีพผู้ปกครอง

| ปัจจัย<br>ส่วนประสมทาง<br>การตลาดบริการ | อาชีพของผู้ปกครอง   |   |   |
|---|---|---|---|
|   | ข้าราชการ/<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ  | พนักงาน /<br>ลูกจ้างเอกชน   | ธุรกิจส่วนตัว   |
| ด้าน<br>กระบวนการ                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน</li> <li>จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับ-ส่งเด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน</li> <li>มีกระบวนการเรียนการสอนและขั้นตอนการทำกิจกรรมของแต่ละกิจกรรมที่ชัดเจน</li> </ul> |
| รวม                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>ปัจจัยด้านบุคคล</li> <li>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ปัจจัยด้านบุคคล</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ปัจจัยด้านบุคคล</li> </ul>   |



## 5.2 อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาจากสรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษิตตามแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**แนวคิดแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)** ในส่วนของสิ่งกระตุ้นทางการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix, 7P's) ที่ประกอบด้วย สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ และด้านกระบวนการ ที่ผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ปกครองทำให้เกิดการตอบสนองของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านราคา และปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสามารถแยกอภิปรายแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนิกันต์ ผลเกิด (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็ก : กรณีศึกษากิจการรับเลี้ยงเด็กเล็กเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่าผู้ปกครองมีความต้องการให้เด็กมีพัฒนาการด้านสติปัญญาควบคู่ไปกับการพัฒนา ด้านร่างกายและอารมณ์ ตรงตามหลักการพัฒนาการของเด็กตามวัย ได้แก่ พัฒนาการด้านร่างกาย พัฒนาการด้านสมองและสติปัญญาและพัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ภทร อุทัยวิทย์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังจากการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในปัจจุบัน ด้านความต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี ได้แก่ พัฒนาการด้านสังคม ด้านอารมณ์และจิตใจ ด้านสติปัญญา ด้านร่างกาย และด้านบุคลิกภาพ

### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ สอดคล้องกับการศึกษาของ ลือชัย สุรทรัพย์ (2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กใน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ ราคาจ้างเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ

### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก ไป – มาสะดวก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทร อุทัยวรวิทย์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่าผู้ปกครองให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านสถานที่มากที่สุด คือ สถานที่รับเลี้ยงเด็กที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน หรืออยู่ในเส้นทางที่เดินทางผ่านเป็นประจำ แต่ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งที่สะดวกในการรับ-ส่งเด็ก น้อยที่สุด

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ลือชัย สุรทรัพย์ (2545) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กใน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งพบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ มีการโฆษณาในโบว์ชัวร์/แผ่นพับ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์วิทยุสื่อต่างๆ สะดวก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทร อุทัยวรวิทย์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่าผู้ปกครองให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ จากคำแนะนำของผู้อื่น ส่วนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผู้ปกครองให้ความสำคัญน้อยที่สุด

### ปัจจัยด้านบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ครูและพี่เลี้ยงมีความเอาใจใส่และ

เข้าใจความต้องการของเด็กเป็นอย่างดี ผู้บริหาร ครูและพี่เลี้ยงให้การต้อนรับ เป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิกันต์ ผลเกิด (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็ก : กรณีศึกษากิจการรับเลี้ยงเด็กเล็กเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านบุคคล ที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียนสม่ำเสมอ ครูพูดจาสุภาพต่อเด็ก ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในโรงเรียน

### **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ**

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ลือชัย สุรทรัพย์ (2545) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กใน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งพบว่าปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครอง อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามเหมาะสมกับเด็ก แต่ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในเรื่องมีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน อยู่ในระดับปานกลาง

### **ปัจจัยด้านกระบวนการ**

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน จัดพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองในการรับ-ส่ง เด็กด้านหน้าประตูเป็นประจำทุกวัน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิกันต์ ผลเกิด (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็ก : กรณีศึกษากิจการรับเลี้ยงเด็กเล็กเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด คือ มีการจัดส่งผลงานของนักเรียนให้ผู้ปกครอง มีสมุดจดบันทึกการสื่อสารระหว่างครูกับผู้ปกครอง

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อค้นพบจากการศึกษาที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ปกครองส่วนใหญ่เริ่มใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก เมื่อเด็กมีอายุตั้งแต่ 1-36 เดือน และมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่เริ่มใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเมื่อเด็กมีอายุมากกว่า 36 เดือนขึ้นไป อาจเป็นเพราะผู้ปกครองส่วนใหญ่ต้องการเตรียมความพร้อมให้เด็กวัยก่อนประถมศึกษา จึงเลือกนำเด็กไปฝากเลี้ยงที่โรงเรียนอนุบาลมากกว่านำมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก และผู้ปกครองส่วนใหญ่ที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก มักจะย้ายเด็กไปเข้าโรงเรียนอนุบาลเมื่อเด็กมีอายุถึงเกณฑ์ในระดับอนุบาล คือ อายุมากกว่า 36 เดือนขึ้นไป

2. ผู้ปกครองร้อยละ 30.9 นำเด็กมาฝากเลี้ยงมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งมีมากเป็นอันดับ 2 รองจากผู้ปกครองที่นำเด็กมาฝากเลี้ยง 4-8 ชั่วโมงต่อวัน ทำให้พบว่า การรับเลี้ยงเด็กหลังเลิกเรียนและรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เริ่มมีความจำเป็นมากขึ้น

จำแนกตามอายุของเด็ก

1. ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ 4-6 ปีให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยในด้านผลิตภัณฑ์เรื่อง มีชุดเครื่องแบบ (Uniform) ให้เด็ก ซึ่งต่างจากผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงแรกเกิด-2 ปีครึ่ง และ 2 ปีครึ่ง-4 ปี ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

2. ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงแรกเกิด-2 ปีครึ่ง และ 2 ปีครึ่ง-4 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยในด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง มีบริการรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งต่างจากผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ 4-6 ปี ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

3. ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ 4-6 ปีให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยในด้านราคา เรื่อง อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกว่าที่อื่น ซึ่งต่างจากผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงแรกเกิด-2 ปีครึ่ง และ 2 ปีครึ่ง-4 ปี ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

4. ผู้ปกครองที่มีเด็กแรกเกิด - 2 ปีครึ่ง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เรื่อง สามารถติดต่อกับทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ซึ่งต่างจากผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ 2 ปีครึ่ง-4 ปี และ 4-6 ปี ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

5. ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ 2 ปีครึ่ง-4 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยในการส่งเสริมการตลาด เรื่อง มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด

ครบถ้วน ซึ่งต่างจาก ผู้ปกครองที่มีเด็กแรกเกิด - 2 ปีครึ่ง และ 4-6 ปี ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

6. ผู้ปกครองที่มีเด็กแรกเกิด - 2 ปีครึ่ง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยในด้านบุคคล เรื่อง ครูและพี่เลี้ยงรู้จักวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซึ่งต่างจาก ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ 2ปีครึ่ง-4ปี และ 4-6 ปีที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

7. ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงแรกเกิด-2ปีครึ่ง และ 2ปีครึ่ง-4ปี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ เรื่อง การมีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน ซึ่งต่างจาก ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ 4-6 ปีที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

8. ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงแรกเกิด-2ปีครึ่ง และ 2ปีครึ่ง-4ปี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เรื่อง มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด ซึ่งต่างจาก ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ 4-6 ปีที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง

1. ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง มีบริการรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งต่างจาก ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

2. ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่อง ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กไป - มาสะดวก ซึ่งต่างจาก ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

3. ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านบุคคล เรื่อง สัดส่วนของจำนวนพี่เลี้ยงเด็กต่อจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงมีความเหมาะสมตามกระทรวงกำหนด ซึ่งต่างจาก ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก



#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของสถานรับเลี้ยงเด็ก รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดโดยผู้ศึกษาได้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

##### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ควรผ่านการจดทะเบียนขออนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ผู้ปกครองที่จะนำเด็กมาฝากเลี้ยงและเพื่อเป็นการยืนยันว่าสถานรับเลี้ยงเด็กของท่านได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ นอกจากนั้นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ สถานรับเลี้ยงเด็กควรจัด โปรแกรมหรือกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็กแต่ละวัย เพื่อเสริมสร้างพัฒนาการในด้านร่างกายสติปัญญา อารมณ์-จิตใจ และสังคม อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ กิจกรรมการเรียนการสอนต้องไม่ทำให้เด็กรู้สึกเครียดควรมีการเรียนการสอนให้เด็กรู้จักคิดและสร้างสรรค์โดยให้เปิด โอกาสให้เด็กได้เล่นอย่างเสรี เพื่อให้เด็กเกิดจินตนาการทางด้านความคิด โดยอาจจะให้มีการทำกิจกรรมไปพร้อมกับการเปิดเพลงเพื่อทำให้เด็กผ่อนคลายและสนุกสนาน และควรมีการประเมินและพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับเด็กแต่ละวัยและบริการต่างๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ อีกทั้งควรมีการดูงานในสถานรับเลี้ยงเด็กเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรเตรียมความพร้อมและวางแผนในการขยายกิจการเพื่อเปิดชั้นเรียนในระดับอนุบาลเพิ่มขึ้น เนื่องจาก ส่วนใหญ่ผู้ปกครองมักจะย้ายเด็กไปเข้าโรงเรียนอนุบาลเมื่อเด็กมีอายุถึงเกณฑ์ในระดับอนุบาลเพื่อต้องการให้เด็กมีการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนในระดับประถมศึกษา เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานลูกค้า สถานรับเลี้ยงเด็กที่มีศักยภาพควรขยายกิจการในระดับชั้นอนุบาลเพิ่มมากขึ้นเพราะหากสถานรับเลี้ยงเด็กสามารถสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ปกครองได้แล้วนั้นจะสามารถส่งผลให้จำนวนที่ผู้ปกครองจะนำเด็กย้ายเข้าโรงเรียนอนุบาลเมื่อถึงเกณฑ์ก็ลดลง

ผู้ประกอบการควรมีบริการเสริมรับเลี้ยงเด็กหลังเลิกเรียนและรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือ จัดแพ็คเกจบริการฝากเลี้ยงเด็กให้ผู้ปกครองเลือก โดยจัดแพ็คเกจที่รวมถึงการบริการรับเลี้ยงหลังเลิกเรียนและรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์เข้าไปด้วย เนื่องจาก ปัจจุบันผู้ปกครองนำเด็กมาฝากเลี้ยงมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวันมีสัดส่วนที่มากขึ้น ทำให้ทราบว่าบริการรับเลี้ยงเด็กหลังเลิกเรียนและรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์

อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เริ่มมีความจำเป็นมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง มีบริการรับเลี้ยงเด็กในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีการจัดทำชุดเครื่องแบบ (Uniform) ให้แก่เด็กที่ฝากเลี้ยง และควรออกแบบชุดเครื่องแบบ(Uniform) ของเด็กให้มีความกะทัดรัด สวมใส่สบาย เพื่อความคล่องตัวในการทำกิจกรรม นอกจากนี้ ชุดเครื่องแบบ (Uniform) ควรมีความสวยงามน่ารัก สะอาด และมีรูปแบบ โทนสีเดียวกับสถานประกอบการ เพื่อเป็นการสร้างเอกลักษณ์ของสถานประกอบการ โดยเฉพาะผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ4-6 ปีให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยในด้านผลิตภัณฑ์เรื่อง มีชุดเครื่องแบบ (Uniform)

### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ4-6 ปีให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยในด้านราคา เรื่อง อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกว่าที่อื่น ดังนั้น ก่อนมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมฝากเลี้ยง ควรมีการวิเคราะห์ถึงสถานะเศรษฐกิจในภาพกว้าง วิเคราะห์ความสามารถในการชำระค่าบริการฝากเลี้ยงของกลุ่มผู้ปกครองเป้าหมาย และสำรวจราคาและวิเคราะห์อัตราค่าบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กคู่แข่งก่อน เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาของสถานประกอบการ นอกจากนี้ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีอธิบายรายละเอียดของค่าบริการฝากเลี้ยงให้ผู้ปกครองทราบอย่างละเอียด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความเหมาะสมของราคากับคุณภาพที่ผู้ปกครองจะได้รับ

### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สถานรับเลี้ยงเด็กควรจัดช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปกครองกับสถานรับเลี้ยงได้สะดวก โดยการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้อย่างสะดวกให้แก่ผู้ปกครองทราบ หรือแจ้งหมายเลข โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าของกิจการให้ผู้ปกครองในกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถติดต่อกับสถานรับเลี้ยงเด็กได้ตลอดเวลา เพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้ปกครองในการติดต่อสอบถามถึงพัฒนาการและความผิดปกติของเด็กได้อย่างสะดวก หรือจัดทำห้องสนทนาทางเว็บไซต์ระหว่างสถานรับเลี้ยงเด็กกับผู้ปกครอง หรือระหว่างผู้ปกครองกับผู้ปกครอง ให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันในเรื่องความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมในเด็กแต่ละคน โดยเฉพาะหากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ปกครองที่มีเด็กแรกเกิด - 2 ปีครึ่ง ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากที่สุด

ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่อง ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กไป – มา สะดวก ดังนั้น สถานรับเลี้ยงเด็กควรให้ความสำคัญกับการเลือกทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางไป-กลับ และควรคำนึงถึงสภาพการจราจรในช่วงก่อนและหลังเลิกเรียนด้วย และไม่ควรเลือกสถานที่ตั้งที่อยู่ในย่านชุมชน เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ปกครองในทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านสถานที่ตั้งในย่านชุมชนน้อยที่สุด

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

สถานรับเลี้ยงเด็กควรให้ความสำคัญ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์สถานรับเลี้ยง โดยมีการจัดทำเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูลรายละเอียดของสถานรับเลี้ยงเด็กอย่าง ครบถ้วน และบอกถึงสถานที่ตั้งและที่อยู่ในการติดต่อกับสถานรับเลี้ยงเด็กอย่างชัดเจน นอกจากนี้เว็บไซต์ควรมีการนำเสนอรูปภาพที่แสดงถึงบรรยากาศภายในและภายนอกของสถานรับเลี้ยงเด็ก รวมไปถึงภาพในการทำกิจกรรมของเด็ก เพื่อให้ผู้ปกครองเห็นถึงภาพบรรยากาศความสุขในการทำกิจกรรมของเด็กๆ เนื่องจากปัจจุบันการสืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ได้เข้ามามีบทบาทกับผู้ปกครองในทุกๆอาชีพ อีกทั้งยังรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายในการสืบค้นข้อมูล ดังนั้น การมีข้อมูลที่ครบถ้วนจะเป็นการช่วยให้ผู้ปกครองสามารถประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุ 2ปีครึ่ง-4ปี ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยในด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่อง มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน

### ปัจจัยด้านบุคลากร

สถานรับเลี้ยงเด็กควรให้ความสำคัญในเรื่องการคัดเลือกครูและพี่เลี้ยงที่มีจิตใจดี รักเด็ก มีทัศนคติที่ดี มีความเมตตา มีความน่าเชื่อถือ มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อ และควรตรวจสอบสุขภาพของครูพี่เลี้ยงเป็นประจำ และที่สำคัญครูและพี่เลี้ยงควรรู้จักวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยเฉพาะผู้ปกครองที่มีเด็กแรกเกิด - 2 ปีครึ่ง ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยในด้านบุคคล เรื่อง ครูและพี่เลี้ยงรู้จักวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น เนื่องจากเด็กในวัยแรกเกิด -2 ปีครึ่ง เป็นช่วงวัยที่เด็กยังช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ดังนั้นจึงเป็นวัยที่ครูและพี่เลี้ยงต้องให้ความสำคัญและดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปกครองที่จะนำบุตรหลานในช่วงอายุดังกล่าวมาฝากเลี้ยงนั้น ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กควรคัดเลือกครูและพี่

เลี้ยงเด็กที่จบการศึกษาในด้านพยาบาลเด็กเล็ก หรือ ควรรับครูพี่เลี้ยงที่ผ่านหลักสูตรการดูแลเด็กเล็ก เพราะครูและพี่เลี้ยงที่ผ่านหลักสูตรดังกล่าวจะมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเด็กในเบื้องต้น

นอกจากนี้สถานรับเลี้ยงเด็กควรให้ความสำคัญ และพิจารณาในเรื่องสัดส่วนจำนวนพี่เลี้ยงเด็กให้เหมาะสมกับจำนวนเด็กที่ฝากเลี้ยง โดยเฉพาะหากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องสัดส่วนของจำนวนพี่เลี้ยงเด็กต่อจำนวนเด็กที่รับเลี้ยงมีความเหมาะสมตามกระทรวงกำหนด มากที่สุด ซึ่งการกำหนดสัดส่วนของจำนวนพี่เลี้ยงเด็กกับจำนวนเด็กที่ฝากเลี้ยงให้เหมาะสมนั้น เพื่อให้พี่เลี้ยงสามารถดูแลเด็กได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการเลี้ยงดูเด็กด้วย หากผู้ปกครองสอบถามถึงความผิดปกติของเด็ก พี่เลี้ยงก็สามารถตอบได้อย่างถูกต้อง ทำให้ผู้ปกครองรับรู้ถึงความใส่ใจในการเลี้ยงดูเด็กและเกิดความประทับใจในการบริการเลี้ยงดูเด็ก หากผู้ปกครองเกิดความประทับใจก็จะส่งผลถึงการบอกต่อหรือแนะนำผู้ปกครองท่านอื่น มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กอีกด้วย

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

สถานรับเลี้ยงเด็ก ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบและวางผังของสถานประกอบการ โดยให้มีการล้อมรั้วกันบริเวณให้เป็นสัดส่วน แยกตามอายุของเด็กอย่างชัดเจน โดยเฉพาะผู้ปกครองที่มีเด็กแรกเกิด-2 ปีครึ่ง ที่ให้ความสำคัญในเรื่องการมีรั้วล้อมกันเป็นสัดส่วนมากที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับเด็ก ควรมีการกันบริเวณให้เด็กวัยแรกเกิด-2 ขวบและควรมีพื้นที่นุ่มๆ ให้แก่เด็ก เพราะเด็กในวัยนี้ เป็นช่วงวัยที่กำลังหัดคลาน หัดยืนและหัดเดิน จึงมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุได้ง่ายกว่าวันอื่นๆ นอกจากนี้ ควรมีห้องเรียนที่กันอย่างเป็นสัดส่วนให้แก่เด็กช่วงอายุระหว่าง 2 ปีครึ่ง-4 ปี เพื่อให้เด็กอยู่ในบริเวณที่พี่เลี้ยงสามารถดูแลได้ และเพื่อป้องกันเด็กออกไปวิ่งเล่นนอก เนื่องจากวัยนี้เป็นวัยที่อยากรู้อยากเห็นและอยากรเรียนรู้ในทุกๆ เรื่อง

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ปกครองที่มีเด็กในช่วงอายุแรกเกิด-2ปีครึ่ง และ 2ปีครึ่ง-4ปี ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เรื่อง มีกระบวนการตรวจสอบความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด เนื่องจากเด็กทั้ง 2 ช่วงอายุนี้ เป็นช่วงที่ต้องการการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และผู้ปกครองก็มีความกังวลเรื่องคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กมากกว่าเด็กในช่วงอายุ 4-6 ปี ดังนั้นสถานประกอบการที่รับเลี้ยงเด็กส่วนใหญ่ในช่วงอายุแรกเกิด-2ปีครึ่ง และ 2ปีครึ่ง-4ปี นั้นควรทำการติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อเป็นการลดความกังวลและเพิ่มความไว้วางใจให้แก่ผู้ปกครอง โดยให้

มีการเชื่อมต่อข้อมูลของกล้องวงจรปิดผ่านทางเว็บไซต์ของสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถเปิดดูพฤติกรรมของเด็กและคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กผ่านทางเว็บไซต์ได้ตลอดเวลาที่นำเด็กมาฝากเลี้ยง อีกทั้งการติดกล้องวงจรปิดยังสามารถดูภาพย้อนหลังได้ในระยะเวลา 1 เดือน ซึ่งมีประโยชน์แก่ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กในการสามารถตรวจสอบความผิดปกติ และประเมินผลการดูแลเด็กของพี่เลี้ยงเด็กได้ และยังประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กที่ไม่สามารถอยู่ดูแลเด็กได้ตลอดเวลาที่รับเลี้ยงจึงต้องฝากเด็กไว้กับพี่เลี้ยงเด็กตามลำพังก็สามารถย้อนดูภาพที่บ้านที่ก็ได้

นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ของสถานรับเลี้ยงเด็กก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญ ซึ่งผู้ปกครองได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้ปกครองเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กจากความรู้สึกรักของผู้ปกครองเองว่าเด็กน่าจะมีความสุขถ้าได้ฝากเลี้ยงที่นี่ ดังนั้นการจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของสถานรับเลี้ยงเด็ก ก็เป็นสิ่งจำเป็นอีกประการหนึ่งเช่นกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved