

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎี และแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตเนื้อหา	13
ขอบเขตประชากร	13
ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	13
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	15
การรวบรวมข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
สถานที่ทำการศึกษาและระยะเวลาในการศึกษา	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กใน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	28
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กใน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้รวม โดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน จำนวนบุตรหลานใน ครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู	42
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	98
5.1 สรุปผลการศึกษา	98
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	111
5.3 ข้อค้นพบ	113
5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	125
บรรณานุกรม	127
ภาคผนวก	129
ประวัติผู้เขียน	136

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนของเด็กที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาคร และการคำนวณจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	14
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับเด็ก	18
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	19
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	19
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	20
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้รวมโดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	21
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู	22
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	23
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	24
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่บุตรหลานใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	25
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราค่ารับบริการสถานรับเลี้ยงเด็กต่อคนที่จ่ายต่อเดือน	26
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุของบุตรหลานที่เข้าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	27

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	28
4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	30
4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	32
4.17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาดบริการที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	34
4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	36
4.19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	38
4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	40
4.21 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามเพศ	42
4.22 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านราคาของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามเพศ	44
4.23 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามเพศ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.24 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาน รับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามเพศ	48
4.25 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านบุคลิกของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนก ตามเพศ	50
4.26 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามเพศ	52
4.27 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการของสถาน รับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามเพศ	54
4.28 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามอายุ	56
4.29 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านราคาของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตาม อายุ	58
4.30 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานรับ เลี้ยงเด็ก จำแนกตามอายุ	60
4.31 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดของสถานรับ เลี้ยงเด็ก จำแนกตามอายุ	62
4.32 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านบุคลิกของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนก ตามอายุ	64
4.33 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามอายุ	66
4.34 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการของสถานรับ เลี้ยงเด็ก จำแนกตามอายุ	68
4.35 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	70
4.36 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านราคาของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.37	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	74
4.38	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	76
4.39	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านบุคคลของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	78
4.40	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	80
4.41	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	82
4.42	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู	84
4.43	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านราคาของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู	86
4.44	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการช่องทางการจัดจำหน่ายของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู	88
4.45	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดของสถานรับเลี้ยงเด็ก	90
4.46	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านบุคคลของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู	92
4.47	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู	94
4.48	ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามจำนวนบุตรหลานที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	96

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.1	ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามเพศ	101
5.2	ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามอายุ	103
5.3	ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	105
5.4	ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู	108
5.5	สรุป 10 อันดับแรกของคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	116
5.6	สรุป 10 อันดับแรกของเพศชายต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	117
5.7	สรุป 10 อันดับแรกของเพศหญิงต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	118
5.8	สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า36ปีต่อความคิดเห็น ส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	119
5.9	สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 ปีขึ้นไปต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	120
5.10	สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวไม่เกิน20,000 บาทต่อเดือนต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	121
5.11	สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวตั้งแต่20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือนต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.12	สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุตรหลานจำนวน 1 คนที่ครอบครัวรับภาระเลี้ยงดูต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	123
5.13	สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุตรหลานตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่ครอบครัวรับภาระเลี้ยงดูต่อส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก	124