

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

“ครอบครัว” เป็นสถาบันสังคมแรกเริ่มที่มีความสำคัญที่สุด เพราะเป็นสถาบันพื้นฐานที่มีบทบาทสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับมนุษย์ทุกคนในสังคม เป็นสถาบันแรกที่ทำหน้าที่ทางสังคมในการถ่ายทอดค่านิยม ปลูกฝังความเชื่อ สร้างเสริมทัศนคติ กำหนดบุคลิกภาพ วิธีประพฤติปฏิบัติตน รวมทั้งการสร้างบรรทัดฐานทางสังคมให้แก่ สมาชิกรุ่นใหม่ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาสังคมและประเทศโดยรวม ครอบครัวจึงเปรียบเสมือนเบ้าหลอมบุคลิกภาพของบุคคลให้เป็นไปตามที่สังคมต้องการ และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ขณะเดียวกัน ยังเป็นแหล่งให้ความช่วยเหลือดูแล เยียวยา บำบัด ฟื้นฟู ในยามที่ต้องเผชิญกับปัญหาวิกฤตที่มากระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของสมาชิกในครอบครัวอีกด้วย

จากการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนทางเศรษฐกิจทั้งของประเทศและโลก ทำให้พ่อแม่ต้องออกไปประกอบอาชีพนอกบ้าน เพื่อหารายได้จุนเจือครอบครัว มีการอพยพแรงงานเข้าสู่เมืองใหญ่ ส่งผลให้ครอบครัวไทยในปัจจุบันทั้งในภาคชนบทและเมือง มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางโครงสร้างกลายเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น โดยในปี 2545 มีครอบครัวขยายเพียงร้อยละ 32.1 ครอบครัวเดี่ยวมีถึงร้อยละ 55.5 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2551: ออนไลน์) ครอบครัวมีแนวโน้มปล่อยให้เด็กอยู่กันตามลำพังมากขึ้น ซึ่งจะมีผลให้ครอบครัวไม่สามารถทำหน้าที่ และมีบทบาทในการดูแลอบรมเด็กและเยาวชนในครอบครัวได้ดี ในปี 2537 คณะอนุกรรมการด้านครอบครัว ได้ร่วมกันจัดทำนโยบาย และแผนการพัฒนาสถาบันครอบครัวขึ้นเป็นครั้งแรก คือ ร่างนโยบายและแผนระยะยาวด้านครอบครัว พ.ศ.2537 – 2546 เพื่อเป็นนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนาครอบครัวที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นส่งเสริมให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนองค์กรและบริษัทธุรกิจเอกชนต่าง ๆ รวมทั้งชุมชนจัดให้บริการด้านครอบครัวศึกษา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ จัดนันทนาการ จัดสถานเลี้ยงเด็กในที่ทำงานและกิจกรรมอื่น ๆ ที่ช่วยให้ครอบครัวมั่นคง และสามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2549 : ออนไลน์)

สำหรับเด็กในช่วงอายุ แรกเกิดถึง 6 ปี สถานรับเลี้ยงเด็กแต่ละแห่งมีส่วนช่วยเหลือผู้ปกครองในการดูแลเด็กในก่อนวัยเรียนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากสภาพสังคมปัจจุบันเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้นและสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้บิดาและมารดาช่วยกันประกอบอาชีพเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว สถานรับเลี้ยงเด็กจึงเป็นสถานที่ที่ช่วยให้การดูแลให้ความรู้ และทำ

กิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของเด็ก ให้เป็นตามวัย เนื่องจากเด็กในช่วงแรกเกิดถึง 6 ปีแรกเป็นช่วงที่เด็กจะเกิดการเรียนรู้มากที่สุดในชีวิต และเป็นช่วงที่กำลังมีการเจริญเติบโตของร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา ซึ่งถือเป็นการสร้างรากฐานของชีวิตที่มีความมั่นคงก่อนก้าวเข้าสู่รั้วสถานการศึกษาในระดับต่างๆต่อไป

ในปี 2550 สถิติเด็กช่วงอายุแรกเกิดถึง 4 ปีในอำเภอเมืองสมุทรสาคร มีจำนวน 7,362 คน และช่วงอายุ 5 ปีถึง 9 ปี มีเด็กจำนวน 7,607 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551 : ออนไลน์) ซึ่งในปัจจุบันอำเภอเมืองสมุทรสาครมีสถานรับเลี้ยงเด็ก 7 แห่ง ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กยศวรรณ, สถานรับเลี้ยงเด็กศรีอักษร, สถานรับเลี้ยงเด็กทองเครือ, สถานรับเลี้ยงเด็คน้อมจิตเนอสเซอรี่, สถานรับเลี้ยงเด็กบุปผาเนอสเซอรี่, สถานรับเลี้ยงเด็กเกาะสมุทรเนอสเซอรี่ และสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนสมฤทัย สภาพการแข่งขันทางการตลาดปัจจุบันยังคงไม่รุนแรงมากนักเนื่องจากแต่ละแห่งกระจายในเขตอำเภอเมืองที่ใกล้เคียงกัน ประกอบกับชื่อเสียงแต่ละแห่งเป็นที่รู้จักของผู้ปกครองในบริเวณนั้นๆ กลยุทธ์ในการตั้งราคาแตกต่างกันตามแต่ละสถานที่ และบางแห่งมีข้อจำกัดในการรับดูแลเด็กเนื่องจากจำกัดด้วยพื้นที่ของการขยายตัวอาคารในการดูแล

ปัจจุบันสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาครยังคงมีไม่มากนักอีกทั้ง ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพอใจและความสะดวกในการคมนาคม ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ทั้งนี้จะได้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้ที่มีสนใจเปิดธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็กต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การตลาดของสถานบริการรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความคิดเห็น** หมายถึง สภาพของสถานบริการรับเลี้ยงเด็กที่ควรจะเป็นในความเห็นของผู้ปกครองของเด็ก

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ปกครองที่มีบุตรและ/หรือใช้บริการของสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก

**ส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

**สถานรับเลี้ยงเด็ก** หมายถึง สถานที่รับเลี้ยงและพัฒนาเด็กที่มีอายุไม่เกินหกปีบริบูรณ์และมีจำนวนตั้งแต่หกคนขึ้นไป