

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีความสัมพันธ์เป็นมารดา มีสถานภาพสมรส แต่งงานอยู่ด้วยกัน มีช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้รวมโดยเฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวไม่เกิน 20,000 บาท บุตรหลานที่ครอบครัวมีภาระเลี้ยงดูจำนวน 1 คน ส่วนใหญ่มีบุตรหลานในครอบครัวที่ใช้บริการในสถานรับเลี้ยงเด็ก 1 คน ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กช่วง วันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลาระหว่าง 7.00 - 18.00 น. อัตราค่าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 501 – 1,000 บาท อายุของบุตรหลานที่ใช้บริการในสถานรับเลี้ยงเด็ก ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 2 – 3 ขวบ

##### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาครในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ รองลงมาในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ ควรมีการฝึกให้ความช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ ควรมีการฝึกให้พูด อ่าน เขียน นับเลข (ค่าเฉลี่ย 4.52) ห้องน้ำและสุขภัณฑ์ สะอาดควรมีได้สัดส่วน เหมาะสมกับวัยและเพียงพอกับจำนวนเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.46) ควรมีการจัดกิจกรรม กระตุ้นพัฒนาการของเด็ก ในแต่ละวัย (ค่าเฉลี่ย 4.44) เครื่องเล่นควรหลากหลายและเหมาะสมกับวัยของเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.38) จำนวนเด็กในแต่ละห้องควรมีจำนวนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.34) โต๊ะ เก้าอี้ควรมีขนาดเหมาะสมกับวัยเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ควรมีห้องจัดกิจกรรมกระตุ้นพัฒนาการของเด็ก (ค่าเฉลี่ย

4.30) สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ควรมีการจัดแบ่งห้องพักเด็กตามช่วงอายุ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ผู้ก่อตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ควรมีบริการรถรับส่งเด็กที่สะดวกและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ ควรมีความชัดเจนของการแจ้งค่าบริการ การกำหนดค่าบริการควรคำนึงถึงคุณภาพและบริการที่ให้แก่เด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ ควรมีระยะเวลาการแจ้งล่วงหน้าในการกำหนดให้ชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ควรมีการกำหนดค่าบริการสำหรับเด็กแต่ละช่วงอายุอย่างเหมาะสมชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ควรมีการผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวด (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางออกสะดวกและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.55) สถานที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กควรอยู่ในบริเวณที่มีการคมนาคมสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.27) สถานที่รับเลี้ยงเด็กควรอยู่ใกล้สถานบริการทางการแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) สถานที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กควรตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ ควรมีโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การให้วัคซีนเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ควรมีโปรแกรมพิเศษ สำหรับครอบครัวที่ฝากบุตรมากกว่าหนึ่งคน เช่น การให้ส่วนลดสำหรับบุตรคนที่สองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถานรับเลี้ยงเด็ก โดยสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) ควรมีส่วนลดค่าบริการในกรณีที่เด็กป่วยจริง (มิใช่รับรองแพทย์) (ค่าเฉลี่ย 3.65) ควรมีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในด้านบุคคลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความขี้มั่นใจและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของ

เด็กแต่ละวัย (ค่าเฉลี่ย 4.65) ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก (ค่าเฉลี่ย 4.61) ผู้ดูแลเด็กควรมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนเด็กแต่ละห้อง (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเห็นในด้านด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ควรมีห้องปฐมพยาบาลเป็นสัดส่วนและมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.25) ห้องควรมีบรรยากาศเหมาะสมแก่การรับเลี้ยงเด็ก เช่น สะอาด หรือมีเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.22) สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีอุปกรณ์การศึกษาและเทคโนโลยีสำหรับการศึกษาที่ทันสมัย เช่น วีดีโอ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเห็นในด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการแก้ปัญหาร่วมกันโดยสถานรับเลี้ยงเด็กและผู้ปกครอง (ค่าเฉลี่ย 4.58) ควรมีกระบวนการสอนและการให้บริการดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.56) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.44) ควรมีการแจ้งผลการพัฒนาการของเด็กให้ผู้ปกครองทราบอย่างรวดเร็ว และชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ รายได้รวม โดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน จำนวนบุตรหลานที่ครอบครัวรับภาระเลี้ยงดู

ตาราง 5.1 ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามเพศ

ส่วนประสม การตลาดบริการ ของสถานรับเลี้ยง เด็ก	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย S.D.	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย S.D.
ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ	- ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	4.67 (0.47)	- ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	4.60 (0.58)
ด้านราคา	- ควรมีระยะเวลาการแจ้งล่วงหน้าในการ กำหนดให้ชำระค่าบริการ	4.35 (0.55)	- ควรมีความชัดเจนของการแจ้ง ค่าบริการ	4.28 (0.65)
ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	- สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออก สะดวกและปลอดภัย	4.58 (0.56)	- สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็น สัดส่วน - สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออก สะดวกและปลอดภัย	4.55 (0.61)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	- ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่าง สม่ำเสมอ	4.22 (0.74)	- ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่าง สม่ำเสมอ	4.15 (0.88)
ด้านบุคคล	- ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการ และการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	4.68 (0.47)	- ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.66 (0.49)
ด้านการสร้างและ การนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	- บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่ กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ	4.43 (0.69)	- บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่ กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ	4.37 (0.69)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	- ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจใน การแก้ปัญหาาร่วมกันโดยสถานรับเลี้ยง เด็กและผู้ปกครอง	4.65 (0.48)	- เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	4.64 (0.50)

จากตาราง 5.1 ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามเพศ พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวัน โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านราคา เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยเพศชายมีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีระยะเวลาการแจ้งล่วงหน้าในการกำหนดให้ชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนเพศหญิงความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีความชัดเจนของการแจ้งค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อยเรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก และเพศหญิงมีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรกด้วยเช่นกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อยเรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีบริการตรวจสุขภาพเด็กอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านบุคลากร เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยเพศชายมีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนเพศหญิงมีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่กว้างขวาง สบายงาม เป็นธรรมชาติ โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านกระบวนการให้บริการ เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยเพศชาย มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการแก้ปัญหาพร้อมกัน โดยสถานรับเลี้ยงเด็กและผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนเพศหญิงมีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ตาราง 5.2 ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก  
จำแนกตามอายุ

ส่วนประสม การตลาดบริการ ของสถานรับเลี้ยง เด็ก	อายุ			
	น้อยกว่า 36 ปี		36 ปีขึ้นไป	
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย S.D.	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย S.D.
ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ	- ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	4.65 (0.53)	- ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	4.57 (0.57)
ด้านราคา	- การกำหนดค่าบริการควรมีความ คุ้มค่าและบริการที่ให้แก่เด็ก	4.26 (0.64)	- ควรมีความชัดเจนของการแจ้ง ค่าบริการ	4.53 (0.67)
ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	- สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออก สะดวกและปลอดภัย	4.58 (0.59)	- สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็น สัดส่วน	4.61 (0.57)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	- ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่าง สม่ำเสมอ	4.13 (0.84)	- ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่าง สม่ำเสมอ	4.27 (0.80)
ด้านบุคคล	- ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.70 (0.48)	- ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.65 (0.52)
ด้านการสร้างและ การนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	- บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่ กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ	4.39 (0.68)	- บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่ กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ	4.39 (0.72)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	- เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	4.62 (0.54)	- เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	4.67 (0.52)

จากตาราง 5.2 ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามอายุ พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ อายุต่ำกว่า 36 ปีและอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวัน โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านราคา อายุต่ำกว่า 36 ปีและอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยอายุต่ำกว่า 36 ปี มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่องการกำหนดค่าบริการควรคำนึงถึงคุณภาพและบริการที่ให้แก่เด็ก มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ควรมีความชัดเจนของการแจ้งค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อายุต่ำกว่า 36 ปีและอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยอายุต่ำกว่า 36 ปี มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด อายุต่ำกว่า 36 ปีและอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีบริการตรวจสุขภาพเด็กอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านบุคคล อายุต่ำกว่า 36 ปีและอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยอายุต่ำกว่า 36 ปี มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อายุต่ำกว่า 36 ปีและอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่กว้างขวาง สบายงาม เป็นธรรมชาติ โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านกระบวนการให้บริการ อายุต่ำกว่า 36 ปีและอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ตาราง 5.3 ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก  
จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ส่วนประสม การตลาดบริการ ของสถานรับเลี้ยง เด็ก	รายได้รวมโดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท		ตั้งแต่ 20,001 บาท	
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย S.D.	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย S.D.
ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ	- ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	4.63 (0.54)	- ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	4.62 (0.55)
ด้านราคา	- ควรมีความชัดเจนของการแจ้ง ค่าบริการ	4.28 (0.67)	- การกำหนดค่าบริการควรคำนึงถึง คุณภาพและบริการที่ให้แก่เด็ก	4.36 (0.54)
ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	- สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็น สัดส่วน	4.52 (0.62)	- สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออก สะดวกและปลอดภัย	4.68 (0.47)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	- ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่าง สม่ำเสมอ	4.23 (0.75)	- ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่าง สม่ำเสมอ	4.09 (0.94)
ด้านบุคคล	- ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการ และการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	4.62 (0.51)	- ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความ ขยันหมั่นเพียรและเป็นกันเอง	4.76 (0.47)
ด้านการสร้างและ การนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	- บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่ กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ	4.40 (0.69)	- บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่ กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ	4.38 (0.69)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	- เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	4.64 (0.52)	- เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	4.62 (0.55)



จากตาราง 5.3 ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวัน โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านราคา รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ควรมีความชัดเจนของการแจ้งค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง การกำหนดค่าบริการควรคำนึงถึงคุณภาพและบริการที่ให้แก่เด็ก มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านบุคลากร รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านกระบวนการให้บริการ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 5.4 ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก  
จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู

ส่วนประสม การตลาดบริการ ของสถานรับเลี้ยง เด็ก	จำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู			
	1 คน		ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป	
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย S.D.	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย S.D.
ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ	- ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	4.64 (0.54)	- ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	4.59 (0.55)
ด้านราคา	- การกำหนดค่าบริการควรคำนึงถึง คุณภาพและบริการที่ให้แก่เด็ก	4.32 (0.61)	- ควรมีความชัดเจนของการแจ้ง ค่าบริการ	4.30 (0.61)
ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	- สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออก สะดวกและปลอดภัย	4.52 (0.64)	- สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออก สะดวกและปลอดภัย	4.64 (0.51)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	- ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่าง สม่ำเสมอ	4.07 (0.94)	- ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่าง สม่ำเสมอ	4.36 (0.57)
ด้านบุคคล	- ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.72 (0.47)	- ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.64 (0.48)
ด้านการสร้างและ การนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	- บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่ กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ	4.35 (0.72)	- บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่ กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ	4.47 (0.64)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	- เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	4.64 (0.52)	- ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจใน การแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยสถานรับเลี้ยง เด็กและผู้ปกครอง	4.67 (0.54)

จากตาราง 5.4 ค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก จำแนกตามจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ จำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน และตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวันโดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านราคา จำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน และตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง การกำหนดค่าบริการควรคำนึงถึงคุณภาพและบริการที่ให้แก่เด็ก มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่องควรมีความชัดเจนของการแจ้งค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน และตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวกและปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน และตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีบริการตรวจสุขภาพเด็กอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านบุคคล จำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน และตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่องควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความขี้เมี่ยมแจ่มใสและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดูตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน และตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยสอดคล้องกันกับปัจจัยย่อย เรื่อง บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก

ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวนบุคลากรในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน และตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยไม่สอดคล้องกัน โดยจำนวนบุคลากรในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนจำนวนบุคลากรในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดูตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อย เรื่อง ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยสถานรับเลี้ยงเด็กและผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ รองลงมาคือความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

#### ด้านบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านบุคคลระดับความเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่อง ผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดุษณี จตุรสิล (2541) เรื่อง การศึกษาตลาดและปัจจัยทางการตลาดของธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็กอ่อน จังหวัดนนทบุรี พบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้เลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก สรุปเป็นปัจจัยสำคัญ 3 อันดับแรกคือ ทัศนคติของพี่เลี้ยงเด็ก , ความเชี่ยวชาญทางวิชาการของพี่เลี้ยงเด็ก และความสะอาดของพี่เลี้ยงเด็ก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของทับทิม รัตนบรรณสกุล (2547) เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก พบว่า ผู้ปกครองให้ระดับความสำคัญปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยให้ความสำคัญปัจจัยย่อยเรื่อง การดูแลเอาใจใส่เด็กของพี่เลี้ยงเด็ก และพี่เลี้ยงเด็กมีจำนวนเพียงพอ

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ระดับความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อยเรื่อง ควรมีการแจ้งผลการพัฒนาการของเด็กให้ผู้ปกครองทราบอย่างรวดเร็ว และชัดเจน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทับทิม รัตนบรรณสกุล (2547) เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก พบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับเรื่อง การที่สถานรับเลี้ยงเด็กมีการพูดคุยเกี่ยวกับตัวเด็กมีการจดบันทึกพัฒนาการด้านร่างกาย สติปัญญาของเด็กแต่ละคน

### ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยด้านผลิตภัณฑ์บริการในระดับมาก โดยเห็นด้วยกับปัจจัยย่อยเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการฝึกให้ความช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวัน มีการฝึกให้พูด อ่าน เขียน นับเลข โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2542) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพฯ: ความต้องการ รูปแบบ คุณภาพ พบว่า ความคิดเห็นต่อรูปแบบของการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กว่าควรดำเนินการ โดยผู้ที่มีความรู้ด้านเด็กและมีมาตรฐานการจัดบริการแบบเดียวกัน คือ กลุ่มอายุ 0 – 3 ปี ควรมีการจัดกิจกรรมที่เน้นทักษะการช่วยเหลือตนเอง และกิจกรรมการอ่าน – เขียน – นับเลข ในกลุ่มเด็กอายุ 3 – 6 ปี

### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยให้ระดับความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อยเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางออกสะดวก และปลอดภัย และสถานที่ตั้งควรอยู่ในบริเวณที่มีการคมนาคมสะดวก โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทับทิม รัตนบรรณสกุล (2547) เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ปกครองให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่อง สถานที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กมีการเดินทางไป – มา รับ – ส่งสะดวก

### ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก โดยให้ระดับความเห็นด้วยกับปัจจัยย่อยเรื่องบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีสถานที่กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ เป็นอันดับแรก โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทับทิม รัตนบรรณสกุล (2547) เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพผู้ปกครองให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องความแข็งแรงมั่นคงของตัวอาคาร, ความแข็งแรงปลอดภัยของเครื่องเล่นและสภาพแวดล้อมเป็นธรรมชาติร่มรื่น

### ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยด้านราคาในระดับมาก โดยเห็นด้วยกับปัจจัยย่อยเรื่องควรมีการกำหนดค่าบริการสำหรับเด็กแต่ละช่วงอายุอย่างเหมาะสม ชัดเจน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทับทิม รัตนบรรณสกุล (2547) เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก พบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับอัตราค่าบริการที่เหมาะสม

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยเห็นด้วยกับปัจจัยย่อยเรื่องควรมีโปรแกรมพิเศษ สำหรับครอบครัวที่ฝากบุตรมากกว่าหนึ่งคน เช่น การให้ส่วนลดสำหรับบุตรคนที่สองที่มาใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กและควรมีส่วนลดค่าบริการในกรณีที่เด็กป่วยจริง (มิใช่รับรองแพทย์) โดยไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทับทิม รัตนบรรณสกุล (2547) เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก พบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กมาก และเรื่ององค์ประกอบของอัตราส่วนลดที่จะได้รับ

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร มีข้อค้นพบ ดังนี้คือ

**ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (The Service Product)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการฝึกให้เด็กมีการช่วยเหลือตนเองในการใช้ชีวิตประจำวัน เป็นอันดับแรก สอดคล้องกันทั้งการจำแนกตามเพศ อายุ รายได้รวมโดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน และจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู

**ด้านราคา (Price)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 36 ปี มีรายได้รวมโดยเฉลี่ยของครอบครัวไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน และมีจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน ให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่องควรมีการกำหนดค่าบริการสำหรับเด็กแต่ละช่วงอายุอย่างเหมาะสม ชัดเจน เป็นอันดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีรายได้รวมโดยเฉลี่ยของครอบครัวตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน และมีจำนวนบุตรหลานใน



ครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดูตั้งแต่ 2 คน ให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่อง การกำหนดค่าบริการ ควรคำนึงถึงคุณภาพและบริการที่ให้แก่เด็ก เป็นอันดับแรก

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุน้อยกว่า 36 ปี มีรายได้รวมโดยเฉลี่ยของครอบครัวตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือนให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวกและปลอดภัยเป็นอันดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีรายได้รวมโดยเฉลี่ยของครอบครัวไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือนให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน เป็นอันดับแรก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่อง ควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่างสม่ำเสมอเป็นอันดับแรก สอดคล้องกันทั้งการจำแนกตามเพศ อายุ รายได้รวม โดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน และจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู

**ด้านบุคคล (People)** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีรายได้รวมโดยเฉลี่ยของครอบครัวไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือนให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่องผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัยเป็นอันดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 36 ปี มีรายได้รวม โดยเฉลี่ยของครอบครัว ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน และมีจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู 1 คน ให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่อง ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความขี้เมี่ยมแจ่มใสและเป็นกันเองเป็นอันดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดูตั้งแต่ 2 คน ให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่องผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเป็นอันดับแรก

**ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence and Presentation)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่อง บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ควรมีสถานที่กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติเป็นอันดับแรก สอดคล้องกันทั้งการจำแนกตามเพศ อายุ รายได้รวม โดยเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน และจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดู

ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีจำนวนบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดูตั้งแต่ 2 คน ให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่องปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการแก้ปัญหาาร่วมกันโดยสถานรับเลี้ยงเด็กและผู้ปกครองเป็นอันดับแรก เพศชาย มีบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดูจำนวน 1 คน ให้ระดับความเห็นด้วยปัจจัยย่อยเรื่องเด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก เป็นอันดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 5.5\_ สรุป 10 อันดับแรกของคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการ  
สถานรับเลี้ยงเด็ก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด บริการด้าน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
1	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความขยัน เยี่ยมแจ่มใสและเป็นกันเอง	ด้านบุคคล	4.67 (มากที่สุด)	0.49
2	ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	ด้านบุคคล	4.65 (มากที่สุด)	0.50
3	ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและ การ	ด้านบุคคล	4.65 (มากที่สุด)	0.52
4	เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.64 (มากที่สุด)	0.53
5	ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.62 (มากที่สุด)	0.54
6	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก	ด้านบุคคล	4.61 (มากที่สุด)	0.53
7	ผู้ดูแลเด็กควรมีจำนวนที่เหมาะสมกับ จำนวนเด็กแต่ละห้อง	ด้านบุคคล	4.59 (มากที่สุด)	0.55
8	ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการ แก้ปัญหาพร้อมกัน โดยสถานรับเลี้ยงเด็ก และผู้ปกครอง	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.58 (มากที่สุด)	0.60
9	ควรมีกระบวนการสอนและการให้บริการ ดีมีคุณภาพ	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	0.53
10	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออก สะดวกและปลอดภัย	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.56 (มากที่สุด)	0.56

ตาราง 5.6 สรุป 10 อันดับแรกของเพศชายต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด บริการด้าน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
1	ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	ด้านบุคคล	4.68 (มากที่สุด)	0.47
2	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	ด้านบุคคล	4.68 (มากที่สุด)	0.50
3	ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	ด้านบุคคล	4.67 (มากที่สุด)	0.47
	ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวัน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.67 (มากที่สุด)	0.47
4	ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยสถานรับเลี้ยงเด็กและผู้ปกครอง	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.65 (มากที่สุด)	0.48
5	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก	ด้านบุคคล	4.63 (มากที่สุด)	0.52
6	ผู้ดูแลเด็กควรมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนเด็กแต่ละห้อง	ด้านบุคคล	4.58 (มากที่สุด)	0.53
7	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวกและปลอดภัย	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.58 (มากที่สุด)	0.56
8	ควรมีการจัดกิจกรรม กระตุ้นพัฒนาการของเด็ก ในแต่ละวัย	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.55 (มากที่สุด)	0.53
9	เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	0.56
10	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.55 (มากที่สุด)	0.62

ตาราง 5.7 สรุป 10 อันดับแรกของเพศหญิงต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด บริการด้าน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
1	เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.68 (มากที่สุด)	0.50
2	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	ด้านบุคคล	4.66 (มากที่สุด)	0.49
3	ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	ด้านบุคคล	4.64 (มากที่สุด)	0.52
4	ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	ด้านบุคคล	4.63 (มากที่สุด)	0.54
5	ควรมีกระบวนการสอนและการให้บริการดีมีคุณภาพ	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.60 (มากที่สุด)	0.54
6	ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวัน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.60 (มากที่สุด)	0.58
7	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก	ด้านบุคคล	4.59 (มากที่สุด)	0.53
8	ผู้ดูแลเด็กควรมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนเด็กแต่ละห้อง	ด้านบุคคล	4.59 (มากที่สุด)	0.56
9	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.55 (มากที่สุด)	0.61
	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวกและปลอดภัย	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย		
10	ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการแก้ปัญหาาร่วมกันโดยสถานรับเลี้ยงเด็กและผู้ปกครอง	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	0.66

ตาราง 5.8 สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 36 ปีต่อความคิดเห็นส่วน  
 ประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด บริการด้าน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
1	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความยิ้ม แย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	ด้านบุคคล	4.70 (มากที่สุด)	0.48
2	ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและ การเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	ด้านบุคคล	4.66 (มากที่สุด)	0.49
3	ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	ด้านบุคคล	4.65 (มากที่สุด)	0.49
4	ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.65 (มากที่สุด)	0.53
5	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก	ด้านบุคคล	4.62 (มากที่สุด)	0.50
6	เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.62 (มากที่สุด)	0.54
7	ควรมีการฝึกให้พูด อ่าน เขียน นับตัวเลข	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.59 (มากที่สุด)	0.54
8	ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการ แก้ปัญหาาร่วมกัน โดยสถานรับเลี้ยงเด็ก และผู้ปกครอง	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.59 (มากที่สุด)	0.62
9	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวก และปลอดภัย	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.58 (มากที่สุด)	0.59
10	ผู้ดูแลเด็กควรมีจำนวนที่เหมาะสมกับ จำนวนเด็กแต่ละห้อง	ด้านบุคคล	4.56 (มากที่สุด)	0.55

ตาราง 5.9 สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 ปีขึ้นไปต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด บริการด้าน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
1	เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.67 (มากที่สุด)	0.52
2	ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	ด้านบุคคล	4.65 (มากที่สุด)	0.52
3	ผู้ดูแลเด็กควรมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนเด็กแต่ละห้อง	ด้านบุคคล	4.65 (มากที่สุด)	0.56
4	ควรมีกระบวนการสอนและการให้บริการดีมีคุณภาพ	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.63 (มากที่สุด)	0.56
5	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	ด้านบุคคล	4.61 (มากที่สุด)	0.53
6	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.61 (มากที่สุด)	0.57
	ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	ด้านบุคคล	4.61 (มากที่สุด)	0.57
7	ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวัน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.57 (มากที่สุด)	0.57
	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก	ด้านบุคคล		
	ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการแก้ปัญหาร่วมกันโดยสถานรับเลี้ยงเด็กและผู้ปกครอง	ด้านกระบวนการ ให้บริการ		
8	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวกและปลอดภัย	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.53 (มากที่สุด)	0.61
9	ควรมีความชัดเจนของการแจ้งค่าบริการ	ด้านราคา	4.53 (มากที่สุด)	0.67
10	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการควรมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.47 (มากที่สุด)	0.58

ตาราง 5.10 สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือนต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด บริการด้าน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
1	เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.64 (มากที่สุด)	0.52
2	ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวัน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.63 (มากที่สุด)	0.54
3	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	ด้านบุคคล	4.62 (มากที่สุด)	0.51
4	ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	ด้านบุคคล	4.62 (มากที่สุด)	0.53
5	ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	ด้านบุคคล	4.60 (มากที่สุด)	0.53
6	ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการแก้ปัญหาพร้อมกันโดยสถานรับเลี้ยงเด็กและผู้ปกครอง	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.58 (มากที่สุด)	0.57
7	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก	ด้านบุคคล	4.57 (มากที่สุด)	0.53
8	ควรมีกระบวนการสอนและการให้บริการดีมีคุณภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.57 (มากที่สุด)	0.55
9	ควรมีการฝึกให้พูด อ่าน เขียน นับตัวเลข	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.56 (มากที่สุด)	0.59
10	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีร่วมกันเป็นสัดส่วน	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.52 (มากที่สุด)	0.62



ตาราง 5.11 สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปต่อเดือนต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการถนอมรับเลี้ยงเด็ก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด บริการด้าน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
1	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อ ซื่อสัตย์และเป็นกันเอง	ด้านบุคคล	4.76 (มากที่สุด)	0.47
2	ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	ด้านบุคคล	4.73 (มากที่สุด)	0.45
3	ผู้ดูแลเด็กควรมีจำนวนที่เหมาะสมกับ จำนวนเด็กแต่ละห้อง	ด้านบุคคล	4.71 (มากที่สุด)	0.49
4	ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและ การเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	ด้านบุคคล	4.70 (มากที่สุด)	0.49
5	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวก และปลอดภัย	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.68 (มากที่สุด)	0.47
6	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก	ด้านบุคคล	4.64 (มากที่สุด)	0.51
7	ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.62 (มากที่สุด)	0.55
	เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	ด้านกระบวนการ ให้บริการ		
8	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีผู้รู้กันเป็นสัดส่วน	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.59 (มากที่สุด)	0.61
9	ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการ แก้ปัญหาาร่วมกัน โดยสถานรับเลี้ยงเด็ก และผู้ปกครอง	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.59 (มากที่สุด)	0.66
10	ควรมีกระบวนการสอนและการให้บริการ ดีมีคุณภาพ	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	0.50

ตาราง 5.12 สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุตรหลานจำนวน 1 คนที่ครอบครัวยุติการเลี้ยงดูต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด บริการด้าน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
1	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อ ซื่อสัตย์และเป็นกันเอง	ด้านบุคคล	4.72 (มากที่สุด)	0.47
2	ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและ การเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	ด้านบุคคล	4.67 (มากที่สุด)	0.51
3	ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	ด้านบุคคล	4.65 (มากที่สุด)	0.52
4	เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.64 (มากที่สุด)	0.52
5	ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.64 (มากที่สุด)	0.54
6	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก	ด้านบุคคล	4.62 (มากที่สุด)	0.51
7	ผู้ดูแลเด็กควรมีจำนวนที่เหมาะสมกับ จำนวนเด็กแต่ละห้อง	ด้านบุคคล	4.61 (มากที่สุด)	0.56
8	ควรมีกระบวนการสอนและการให้บริการ ดีมีคุณภาพ	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	0.54
9	ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการ แก้ปัญหาาร่วมกัน โดยสถานรับเลี้ยงเด็ก และผู้ปกครอง	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.53 (มากที่สุด)	0.64
10	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวก และปลอดภัย	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.52 (มากที่สุด)	0.64

ตาราง 5.13\_ สรุป 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบุตรหลานจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่  
 ครอบครัวยุติภาวะเลี้ยงดู ต่อความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก

อันดับที่	ปัจจัยย่อย	ส่วนประสมการตลาด บริการด้าน	ค่าเฉลี่ย แปลผล	S.D.
1	ปัญหาของเด็กควรได้รับการใส่ใจในการ แก้ปัญหาด้วยกัน โดยสถานรับเลี้ยงเด็ก และผู้ปกครอง	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.67 (มากที่สุด)	0.54
2	ผู้ดูแลเด็กควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	ด้านบุคคล	4.64 (มากที่สุด)	0.48
3	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวก และปลอดภัย	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.64 (มากที่สุด)	0.51
4	เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ตั้งแต่วันแรก	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.63 (มากที่สุด)	0.55
5	ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและ การเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย	ด้านบุคคล	4.61 (มากที่สุด)	0.52
6	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความยิ้ม แย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	ด้านบุคคล	4.59 (มากที่สุด)	0.53
7	ควรมีการฝึกให้ช่วยตนเองในกิจวัตร ประจำวัน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.59 (มากที่สุด)	0.55
	สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน	ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย		
8	ควรมีกระบวนการสอนและการให้บริการ ดีมีคุณภาพ	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.58 (มากที่สุด)	0.53
9	ควรมีผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการเลี้ยงดูเด็ก	ด้านบุคคล	4.58 (มากที่สุด)	0.56
10	ผู้ดูแลเด็กควรมีจำนวนที่เหมาะสมกับ จำนวนเด็กแต่ละห้อง	ด้านบุคคล	4.55 (มากที่สุด)	0.53

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร สามารถที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลที่จะเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (The Service Product)

ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงควรมีการฝึกให้เด็กมีการช่วยเหลือตนเองในการใช้ชีวิตประจำวัน

#### ด้านราคา (Price)

ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กควรมี การกำหนดค่าบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในเด็กแต่ละช่วงอายุอย่างเหมาะสม ชัดเจนและค่าบริการควรคำนึงถึงคุณภาพและบริการที่ให้แก่เด็ก

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้า - ออกสะดวกปลอดภัยและควรมีรั้วกันเป็นสัดส่วน

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการจัดบริการตรวจสอบสภาพเด็กอย่างสม่ำเสมอ

#### ด้านบุคคล (People)

ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กควรสรรหา ผู้ดูแลเด็กควรมีความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัยและปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองและมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

#### ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กควรจัดบริเวณสถานที่ให้กว้างขวาง สวยงาม เป็นธรรมชาติ

### ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงควรวินิจฉัยให้การต้อนรับเด็กอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก และใส่ใจกับปัญหาของเด็กร่วมกันแก้ปัญหาของเด็กระหว่างสถานรับเลี้ยงเด็กกับผู้ปกครอง

### ข้อจำกัดทางการวิจัย

เนื่องจากการเก็บตัวอย่างตามแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผลการศึกษาที่ได้เหมาะสำหรับเพศหญิงมากกว่าชาย ผลการศึกษาที่ได้มีข้อมูลโน้มเอียงไปทางเพศหญิงมากกว่าชาย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved