

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการ
ฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัด

สมุทรปราการ

Factor Affecting Parent who use service from nursery
Bossboon BabyHome on Decision Making, Bang Phi, Samut Prakan

สรินยา อุดมไพโรพฤกษ์

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sarinya Udompaipeuk

Email : 6114154023@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Marketing,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยเพศ อายุ รายได้ ครอบครัว อาชีพ สถานภาพสมรส จำนวนบุตรในปกครอง และระดับการศึกษา, และปัจจัยลักษณะของครอบครัว ได้แก่ ขนาดครอบครัว ภูมิลำเนา ทำเลที่ตั้งที่ทำงาน และปัจจัยข้อเสนอการให้บริการ (7 Ps) มีผลอย่างไรต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ที่นำบุตรเข้าฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็นเพศหญิง คิดเป็นอัตราร้อยละ 74.8 ที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 68.4 ,รองลงมาคือกลุ่มอายุ 45-50 ปี ร้อยละ18.4 และมีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 50,001-100,000 บาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 50.0 ,มีอาชีพทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 79.2 ,และมีสถานภาพการอยู่เป็นคู่สมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.2, ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีจำนวนบุตรในการดูแล 1 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ,และมีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.0,ผลการวิจัย ด้านขนาดของครอบครัวส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มที่ครอบครัวมีขนาดเล็กที่ประกอบไปด้วย พ่อ แม่ ลูก อาศัยอยู่ร่วมกันเท่านั้น คิดเป็นอัตราร้อยละ 75.6 , ด้านภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คือ กลุ่มครอบครัวที่มีภูมิลำเนาอยู่ในตำบลเดียวกันกับที่ตั้ง

ของสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บุงุ่นฯ คิดเป็นอัตราร้อยละ 38.4 , ด้านทำเลที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีทำเลที่ทำงาน อยู่ห่างจากสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บุงุ่นฯ 5-10 กิโลเมตรคิดเป็นอัตราร้อยละ 26.8 , ผลการวิจัยในประเด็นศึกษาเรื่องข้อเสนอในการให้บริการ(7Ps)พบว่า ด้านการให้บริการ(Service) กลุ่มเป้าหมาย มีความเห็นในระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด กับทุกประเด็นการสำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด ระหว่าง 4.53-4.78,ด้านราคาค่าบริการ(Price) กลุ่มเป้าหมาย มีระดับความเห็นด้วยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.76-4.20 และเห็นด้วยในระดับ(เห็นด้วย)มาก ในประเด็นสำรวจเรื่องราคาค่าบริการที่นำเสนอมีให้เลือกหลากหลายราคา (Mean=4.17,S.D= 0.781)และราคาค่าบริการที่นำเสนอมีความเหมาะสม คุ่มค่า(Mean=4.20,S.D= 0.811),ด้านทำเลที่ตั้ง(Place) มีความเห็นด้วย มีค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.64-4.44 โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด ในประเด็น สถานรับเลี้ยงเด็กฯตั้งอยู่ ณ จุดที่สามารถเดินทางไป-กลับ สะดวก(Mean=4.44, S.D. =0.733), ด้านโปรโมชั่นให้บริการ(Promotion) หรือการส่งเสริมทางการตลาดต่างๆเพื่อกระตุ้นยอดขาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็นด้วย ระหว่าง 2.85-3.44 โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มาก ในประเด็น การรับทราบข้อมูลสถานรับเลี้ยงเด็ก จากทางสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น ทีวี วิทยุ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์ฯ(Mean=3.44, S.D. =1.314),ด้านการจัดการสถานที่สิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ ให้บริการ(Physical evidence) มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็นด้วย ระหว่าง 4.14-4.40โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด ในประเด็น สถานรับเลี้ยงเด็กฯมีการจัดตกแต่งภายในที่ปลอดภัย(Mean=4.40, S.D. =0.738), และมีการจัดตกแต่งภายในที่ถูกต้องลักษณะ สะอาด สวยงาม(Mean=4.31, S.D. =0.800),ด้านบุคลากร ผู้ดูแลเด็ก(People) มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็นด้วย ระหว่าง 4.20-4.62โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด ในประเด็น ครูผู้ดูแลเด็ก มีอัตราสัปดาห์ไม่ตรี และมารยาทดี(Mean=4.62, S.D. =0.625),รองลงมา ครูผู้ดูแลเด็กที่มีลักษณะมีเมตตา กรุณาต่อเด็ก(Mean=4.58, S.D. =0.649), และครูผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความชำนาญ ผ่านการฝึกอบรมการเลี้ยงเด็ก(Mean=4.42, S.D. =0.730),และด้านกระบวนการให้บริการ(Process) พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็นด้วย ระหว่าง 4.26-4.51โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด ในประเด็น สถานรับเลี้ยงเด็กฯมีขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ปกครองสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (Mean=4.51, S.D. =0.660), สถานรับเลี้ยงเด็กฯมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว(Mean=4.41, S.D. =0.719), และสุดท้าย คือ สถานรับเลี้ยงเด็กฯมีระเบียบขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ระเบียบ มีแบบแผนที่ชัดเจน แจ้งให้ทราบ (Mean=4.37, S.D. =0.729)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน โดยภาพรวม มีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บุงุ่น เบบีสโสม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านอายุที่พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ, และปัจจัยด้านลักษณะของครอบครัวที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็ก บอสส์บุงุ่น เบบีสโสมฯ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ 0.05 ,และปัจจัยข้อเสนอด้านการให้บริการ (7 Ps) ที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยง

เด็กบอสส์บูน เบบีโฮมๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และด้านกระบวนการ (Process) มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สถานรับเลี้ยงเด็ก; รับฝากเลี้ยงลูก; ศูนย์ดูแลเด็ก

Abstract

This independent study on factor affecting parent who use service from nursery Bossboonbabyhome on decision making, Bang Phi, Samut Prakan. The purpose of this research were to study (1) personal factor consisted of gender, age, monthly income, career, marital status, number of babies and education background, (2) family factor consisted of size, domicile, working location, and (3) marketing mix factors (7P's) affecting parent who use service from nursery Bossboon babyhome on decision making, Bang Phi, Samut Prakan.

The result of the study has found that major respondents were female (74.8%), 31-30 years old (68.4%), 45-50 years old and monthly income at 50,001-100,000 baht (50%), private company employee (79.2%) and married status (91.2%), parent has one baby (71.6%), bachelor degree (68%). In part of family size, there were father, mother and baby at 75.6% who located in the same village with Bossboonbabyhome at 38.4%. Major respondents have working location near Bossboonbabyhome at 5-10 km. In part of marketing mix factors (7P's), there is the highest positive result on service factor (4.53-4.78) and price factor (3.76-4.20). In part of service price, there are many price rate (Mean=4.17, S.D= 0.781) and high quality (Mean=4.20, S.D= 0.811), place factor also has high positive result and Bossboonbabyhome are very convenient for access (Mean=4.44, S.D.=0.733). Promotion factor has positive comment from television, radio, magazine, or newspaper (Mean=3.44, S.D. =1.314). Physical evidence factor has the most positive comment on the point that Bossboonbabyhome is safe. People factor and process factor also have high score on comment. According to Inferential Statistics, different overall demographic factor indifferent affecting parent who use service from nursery Bossboonbabyhome on decision making, Bang Phi, Samut Prakan at the 0.05 level statistically significant, except, different age factor and family factor at the 0.05 level statistically significant. Overall marketing mix factors (7P's) and in part of promotion and

process factor affecting parent who use service from nursery Bossboonbabyhome on decision making at the 0.05 level statistically significant.

Keyword: Nursery; Childscare; Daycare Center

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันสภาพของสังคมไทย โดยเฉพาะภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและโครงสร้างสังคมหน่วยย่อยระดับครอบครัวที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยโดยเฉพาะสังคมเมืองที่มีการขยายตัวและพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ค่าใช้จ่ายต่างๆ ก็ขยับเพิ่มขึ้นเรื่อยๆตามภาวะเงินเฟ้อ ครอบครัวคนยุคใหม่จึงอยู่กันแบบครอบครัวเดี่ยวขนาดเล็กแบบ พ่อ แม่ ลูก สามีภรรยาต้องออกทำงานนอกบ้านทั้งคู่ ทำให้ไม่มีใครอยู่ดูแลลูกได้ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กถือเป็นทางเลือกที่ดี ในการนำลูกไปฝากเลี้ยง ระหว่างที่พ่อแม่ ต้องออกไปทำงานหารายได้ แต่การจะนำบุตรของตนฝากไว้กับใครนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยในหลาย ๆ ด้าน เช่น ศูนย์รับเลี้ยงเด็กสามารถดูแลบุตรของตนได้ดีแค่ไหน ความสะดวกในการไปรับไปส่ง ค่าใช้จ่ายในการฝากบุตร และยังมีอีกหลายๆปัจจัย ผู้วิจัยจึงมองเห็นโอกาสทางธุรกิจสร้างศูนย์รับเลี้ยงเด็กที่พยายามตอบโจทย์พ่อและแม่ ซึ่งเป็นผู้ปกครองของเด็กให้ได้มากที่สุด

ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ของผู้วิจัย จึงมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาว่ามีแรงจูงใจและความจำเป็นอะไรบ้างในการที่ทำให้ ผู้ปกครองของครอบครัวคนไทยยุคใหม่ หันมาสนใจในการนำลูกมาฝากเลี้ยงในสถานรับเลี้ยงเด็ก และมีเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กที่เหมาะสม สำหรับบุตรหลานของตนเองในประเด็นใดบ้าง โดยผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษา ในสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นธุรกิจส่วนตัวของผู้วิจัยเอง เพื่อจะได้นำผลวิจัยที่ค้นพบ ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงในการบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ครอบครัว อาชีพ สถานภาพสมรส จำนวนบุตรในปกครอง และระดับการศึกษา
2. เพื่อศึกษาการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะของครอบครัว ได้แก่ ขนาดครอบครัว ภูมิลำเนา ทำเลที่ตั้งที่ทำงาน
3. เพื่อศึกษาการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามข้อเสนอแนะการให้บริการ (7 Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะของครอบครัว และปัจจัยข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ (7 Ps) ที่มีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูนเบบี้โฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) จากกลุ่มของผู้ปกครองเด็กที่ฝากเลี้ยงบุตร ณ สถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบี้โฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 250 รายระหว่างวันที่ 5-20 เมษายน พ.ศ. 2563

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ครอบครัว อาชีพ สถานภาพสมรส จำนวนบุตรในปกครอง และระดับการศึกษา มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบี้โฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยด้านลักษณะของครอบครัวที่แตกต่างกัน อันได้แก่ ขนาดของครอบครัว ภูมิลำเนา และทำเลที่ตั้งที่ทำงาน มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบี้โฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3: ปัจจัยข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ (7 Ps) ที่แตกต่างกัน อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Products/Service) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการ (Process) มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบี้โฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ยอมรับความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 หรือนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดของสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบี้โฮม การดำเนินธุรกิจการรับฝากเลี้ยงดูแลเด็ก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปกครองของครอบครัวคนไทยยุคใหม่ ที่ส่วนใหญ่ย้ายถิ่นฐานเข้าไปอยู่ในสังคมเมือง และคาดว่าจะงานวิจัยนี้จะสามารถช่วยเพิ่มยอดขายในการให้บริการ ที่มากขึ้น ในอนาคต

2. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุง วางแผนพัฒนาระบบการจัดการดูแลเด็ก การบริหารดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก ให้สามารถสนองตอบกับความต้องการของผู้ปกครอง ที่เป็นกลุ่มลูกค้าเดิมได้ดีมากขึ้น เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮมฯ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

4. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพและการส่งเสริมพัฒนาการเด็กภายในสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮมฯ ในอนาคตได้เป็นอย่างดี โดยช่วยให้สามารถวางแผนระยะยาวในการแข่งขันสำหรับตลาดธุรกิจเลี้ยงเด็ก (Nursery/Daycare) ภายในประเทศไทย ทำให้มีความได้เปรียบมากขึ้น

5. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุง ออกแบบ วางแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสวัสดิการ ที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอการให้บริการ(7Ps) ให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ปกครองเด็กและบุตรได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ/ราคา/สถานที่ให้บริการ/โปรโมชั่นจูงใจ/ครู/บรรยากาศสิ่งแวดล้อม/และกระบวนการ ขั้นตอนต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการฯ

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรต้นประกอบด้วย

X1: ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ครอบครัว อาชีพ สถานภาพสมรส จำนวนบุตรในการดูแล และระดับการศึกษา

X2: ปัจจัยด้านลักษณะของครอบครัว ได้แก่ ด้านขนาดของครอบครัว ด้านภูมิฐานะ ด้านทำเลที่ตั้งที่ทำงาน

X3: ปัจจัยข้อเสนอด้านการให้บริการ ได้แก่ ข้อเสนอด้านการให้บริการดูแลเด็ก (Products) ข้อเสนอด้านราคาค่าบริการ (Price) ข้อเสนอด้านทำเลที่ตั้งการให้บริการ(Place) ข้อเสนอด้านโปรโมชั่นให้บริการ (Promotion) ข้อเสนอด้านการจัดสถานที่สิ่งแวดล้อมภายในสถานบริการ (Physical) ข้อเสนอด้านบุคลากรผู้ดูแลเด็ก(People) และข้อเสนอด้านกระบวนการให้บริการ(Process)

ตัวแปรตาม(Y) คือ “การพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ”

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่า ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่นำบุตรเข้าฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็นเพศหญิง คิดเป็นอัตราร้อยละ 74.8 ที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 68.4 , รองลงมาคือกลุ่มอายุ 45-50 ปี ร้อยละ18.4 และมีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 50,001-100,000 บาท คิดเป็นอัตราร้อย

ละ 50.0 ,มีอาชีพทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 79.2 ,และมีสถานภาพการอยู่เป็นคู่สมรสมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.2,ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีจำนวนบุตรในการดูแล 1 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ,และมีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.0,ผลการวิจัย ด้านขนาดของครอบครัวส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มที่ครอบครัวมีขนาดเล็กที่ประกอบไปด้วย พ่อ แม่ ลูก อาศัยอยู่ร่วมกันเท่านั้น คิดเป็นอัตราร้อยละ 75.6 , ด้านภูมิภานาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คือ กลุ่มครอบครัวที่มีภูมิภานาอยู่ในตำบลเดียวกันกับที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูนฯ คิดเป็นอัตราร้อยละ 38.4 , ด้านทำเลที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีทำเลที่ทำงาน อยู่ห่างจากสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูนฯ 5-10 กิโลเมตรคิดเป็นอัตราร้อยละ 26.8 , ผลการวิจัยในประเด็นศึกษาเรื่องข้อเสนอในการให้บริการ (7Ps)พบว่า ด้านการให้บริการ(Service) กลุ่มเป้าหมาย มีความเห็นในระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด กับทุกประเด็นการสำรวจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด ระหว่าง 4.53-4.78,ด้านราคาค่าบริการ(Price) กลุ่มเป้าหมาย มีระดับความเห็นด้วยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.76-4.20 และเห็นด้วยในระดับ(เห็นด้วย)มาก ในประเด็นสำรวจเรื่องราคาค่าบริการที่น่าเสนอมีให้เลือกหลากหลายราคา (Mean=4.17,S.D= 0.781) และด้านราคาค่าบริการที่น่าเสนอมีความเหมาะสม คุ่มค่า(Mean=4.20,S.D= 0.811),ด้านทำเลที่ตั้ง(Place)กลุ่มเป้าหมาย มีความเห็นด้วย มีค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 3.64-4.44 โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด ในประเด็นข้อสำรวจคือ สถานรับเลี้ยงเด็กฯตั้งอยู่ ณ จุดที่สามารถเดินทางไป-กลับ สะดวก(Mean=4.44, S.D.= 0.733), ด้านโปรโมชั่นให้บริการ(Promotion) หรือการส่งเสริมทางการตลาดต่างๆเพื่อกระตุ้นยอดขาย พบว่ากลุ่มเป้าหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็นด้วย ระหว่าง 2.85-3.44 โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มาก ในประเด็นการสำรวจ คือ การรับทราบข้อมูลสถานรับเลี้ยงเด็กฯ จากทางสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น ทีวี วิทยุ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์ฯ(Mean=3.44, S.D. =1.314),ด้านการจัดการสถานที่สิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการ(Physical evidence) กลุ่มเป้าหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็นด้วย ระหว่าง 4.14-4.40 โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด ในประเด็นการสำรวจ คือ สถานรับเลี้ยงเด็กฯมีการจัดตกแต่งภายในที่ปลอดภัย(Mean=4.40, S.D. =0.738),และ สถานรับเลี้ยงเด็กฯ มีการจัดตกแต่งภายในที่ถูกต้องลักษณะสะอาด สวยงาม(Mean=4.31, S.D. =0.800),ด้านบุคลากรผู้ดูแลเด็ก(People) กลุ่มเป้าหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็นด้วย ระหว่าง 4.20-4.62โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด ในประเด็นการสำรวจ คือ ครูผู้ดูแลเด็กมี อัจฉริยะไม่ตรี และมารยาทดี(Mean=4.62, S.D. =0.625),รองลงมา ครูผู้ดูแลเด็กที่มีลักษณะมีเมตตา กรุณาต่อเด็ก(Mean=4.58, S.D. =0.649), และครูผู้ดูแลเด็กที่มีความรู้ ความชำนาญ ผ่านการฝึกอบรมการเลี้ยงเด็ก(Mean=4.42, S.D. =0.730),และด้านกระบวนการให้บริการ(Process) พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็นด้วย ระหว่าง 4.26-4.51โดยมีระดับ(เห็นด้วย)มากที่สุด ในประเด็นการสำรวจ คือ สถานรับเลี้ยงเด็กฯมีขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ปกครองสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย (Mean=4.51, S.D. =0.660),ถัดมาคือ สถานรับเลี้ยงเด็กฯ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว(Mean=4.41, S.D. =0.719), และสุดท้าย คือ สถานรับเลี้ยงเด็กฯ มีระเบียบขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ระเบียบ มีแบบแผนที่ชัดเจน แจ้งให้ทราบ(Mean=4.37, S.D. =0.729)

ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ตามสมมติฐานที่1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ครอบครัว อาชีพ สถานภาพสมรส จำนวนบุตรในปกครอง และระดับการศึกษา โดยภาพรวมมีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านอายุที่พบว่าแตกต่าง, และตามสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของครอบครัวที่แตกต่างกัน มีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ 0.05 , และตามสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยข้อเสนอด้านการให้บริการ (7 Ps) ที่แตกต่างกัน ปัจจัยข้อเสนอการให้บริการ(7 Ps) โดยภาพรวม(ตามตารางที่ 4.26) ลักษณะของข้อเสนอการให้บริการ(7 Ps)มีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการเลือกใช้บริการฝากเลี้ยงบุตรกับสถานรับเลี้ยงเด็กบอสส์บูน เบบีโฮม อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และด้านกระบวนการ (Process)มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารอ้างอิง

- กมลลักษณ์ เพ็ญอารมณ. (2559). *ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก คีโต้ 14 เจริญนคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชนม์ธิดา ยาแก้ว และคณะผู้วิจัย. (2560). *ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ณัฐวิกร ทรรษาพันธ์. (2559). *การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลมารีนิรมลจังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จินตนา พัฒนพงศ์ธร, ชัยชนะ บุญสุวรรณ, และนฤมล ธนเจริญวัชร. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อพัฒนาการเด็กปฐมวัยไทย ปี พ.ศ.2557*. นนทบุรี: สำนักส่งเสริมสุขภาพกรมอนามัย.
- ชนิกานต์ ชาญเดช, เสริมศรี สันตติ และจรรยา วิทยะศุภร. (2558). "ปัจจัยทำนายความสามารถของมารดาในการดูแลบุตรวัยขวบปีแรกในเขตกรุงเทพมหานคร". *รามาศิษย์พยาบาลสาร*, 21(1) : 21-37.
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาครอบครัวไทย สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2553). *การศึกษาและพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว*(รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กาญจนา ส่งวัฒนา. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างของครอบครัว และความอยู่ดีมีสุขของแม่*. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้า(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 35(4), 132-146.
- พรนภา ปิยะรุจิรา. (2558). *ผลกระทบของค่าใช้จ่ายครัวเรือนด้านการศึกษาต่อคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลิมพล แจ่มจันทร์1, สุภรณ์ จรัสสิทธิ์2, ณัฐนิชา ลอยฟ้า3. (2562). *ต้นทุนการเลี้ยงดูบุตร (อายุ 0-14 ปี) ในประเทศไทย*. *Chiang Mai University Journal of Economics*, 23(1), 55-77.
- จิรนนท์ พิมถาวร1, โสวัตติ์ ณ ถลาง2, อรณัดดา ชินศิริ3. (2557). *ลักษณะและรูปแบบการดำเนินชีวิตของมารดาในครอบครัวแม่เลี้ยงเดี่ยว*. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 40(1), 85-97.

- ฐิตารีย์ ดุรงค์ดำรงชัย1, ณัชฌานันท์ นิติวัดนะ2, ดากาญ์นดา อรัญมาลา3. (2558). แนวทางการปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดของสถานรับเลี้ยงของเอกชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 9(20), 35-48.
- ฤทธิเจตน์ รินแก้วกาญจน์. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ฤทธิรัตน์ สิทธิบริบูรณ์. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของร้านอาหารวอเตอร์ไซด์ รีสอร์ท. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตราพร ลาดาดก. (2559). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิริภา กิจประเสริฐกุล. (2556). ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทักษะคิด และแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวที่ประเทศเกาหลีของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณภัทร รัตนเดชาพิทักษ์. (2552). “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการ เลือกลูกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวรรตน์ ปรีงเปี่ยมสุข. (2558). เหตุผลในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนระดับปฐมวัยของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเทศบาล ๑ (บางวัว) ในสังกัดเทศบาลตำบลบางวัว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์บริหารการศึกษามหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รวี ศิริปริษากร1, ขวัญใจ จริยาทัศน์กร2. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพัฒนาการของเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดนครนายก ตามการปฏิบัติที่เหมาะสมตามพัฒนาการ. วารสารการศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 14(1), 91-109.
- เขมกัญญา กล่อมจพอท1, สุภาพร ชินสมพล2. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง

- จังหวัดนครราชสีมา.วารสารการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่6, 6(1), 961-966.
- อรพรรณ หมั่นเขตกิจ1, ลัดดาวัลย์ สำราญ2. (2561). อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยทางสังคมที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนของผู้ปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารครูพิบูล, 5(2), 271-284.
- เหม หมดอาหาว. (2559). ระดับปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษาเอกชนระดับอนุบาลเขตเทศบาลนครหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- พิกุล อุพินโน. (2556). การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของเทศบาลตำบลแม่อาว อำเภอแม่อาว จังหวัดเชียงใหม่. วารสารการวิจัยกาสะลองคำ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 7(2), 119-130.
- จงจิตต์ ฤทธิรงค์1,สุภรต์ จรัสสิทธิ2,ธีรณรงค์ สกลศรี3. (2559). การให้บริการของศูนย์การศึกษา ก่อนวัยเรียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว).
- สุกัญญา กะแก้ว. (2560). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการสถาบันพัฒนาเด็กเล็ก.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ คูหา1, นิมนวล โปดม2, พัชรอริญ กาญจนวรินทร์3. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ปกครองในการตัดสินใจเลือกเนอสเซอรี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- family.truelife . (2555). แนวโน้ม ลักษณะของ ครอบครัว ไทยในอนาคต. สืบค้นจาก: <https://women.mthai.com/love-sex/dating/129594.html>. สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2563
- ปรีชา อศวะโกสินธุ์ชัย. (2560). 7Ps ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก : <http://www.thaipt.org/index.php?module=knowledge&id=619>. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2563.
- Healthandtrend. (2558).ข้อดี-ข้อเสีย ของการส่งลูกเข้าเนอสเซอรี่. สืบค้นจาก:<http://www.healthandtrend.com/parental/kid/questions-suspicious-partners-send-their-children-to-nurseries-well>. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2563.

สมัทนา สิ้นสวัสดิ์. (2557). *ครอบครัว และการทำให้ครอบครัวมีความสุข*. สืบค้นจาก :
<https://thaihealthlife.com/>. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2563.

พระอนุกุล ปานประเสริฐ. (2557). *การทำให้ครอบครัวมีความสุข*. สืบค้นจาก :
<https://thaihealthlife.com/>. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2563.

Motherhood. (2562). *ข้อควรพิจารณาในการเลือกเนอสเซอรี่*. สืบค้นจาก :
<https://today.line.me/th/pc/article/>. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2563.

Kotler, Philip. (1997). "Marketing Management : Analysis, Planning Implementation
 and Control" 9th ed. New Jersey : A

Simon & Schuster Company, 1997. Upper Saddle River" NJ: Pearson Education, Inc.
 Publishing as Prentice Hall.

Kotler, Philip. (2012). "Marketing Management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller 14th
 ed. Upper Saddle River" NJ: Pearson Education, Inc. Publishing as Prentice Hall.