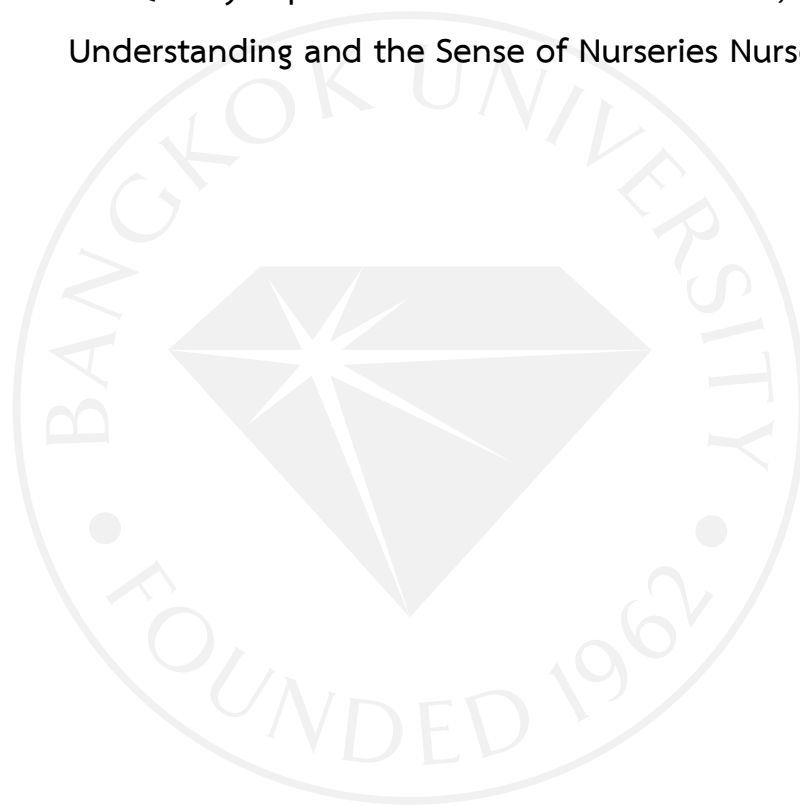


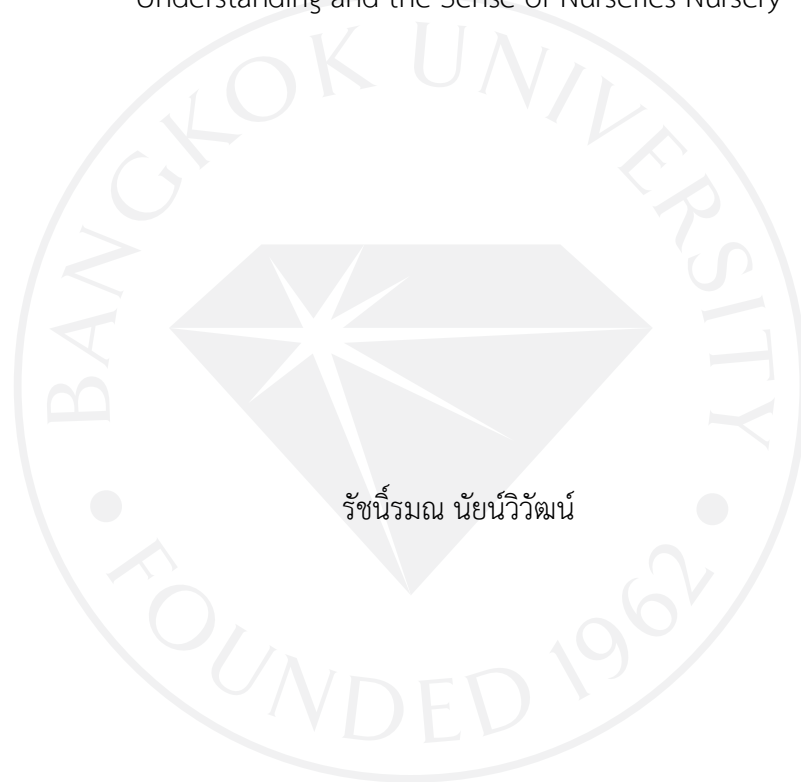
ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ
และด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

The Service Quality Expectations that Affect Attitudes, Knowledge,
Understanding and the Sense of Nurseries Nursery



ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ
และด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

The Service Quality Expectations that Affect Attitudes, Knowledge,
Understanding and the Sense of Nurseries Nursery



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



©2559

รัชน์ภรณ์ นัยน์วิวัฒน์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ
และด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ผู้วิจัย รัชนิรมณ นัยน์วิวัฒน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

(ดร.คັນสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

12 มีนาคม 2559

รัชน์ภรณ์ นัยน์วิวัฒน์. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ (61 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้ผู้ทำวิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แบ่งตัวอย่างเป็นหนึ่งกลุ่มจำนวนตามกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่บริเวณสาทร ลาดพร้าว, เจริญกรุง, ปทุมวัน, อ่อนนุช และลาดกระบัง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบบสอบถามที่มีค่าความน่าเชื่อถือได้เท่ากับ 0.913 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่าความคาดหวังด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ส่งผลมากที่สุด และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่า ความคาดหวังด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ส่งผลมากที่สุด

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ทัศนคติ, ความคาดหวังคุณภาพการบริการ, สถานรับเลี้ยงเด็ก

Naiwiwat, R. M.B.A., March 2016, Graduate School, Bangkok University.

The Service Quality Expectations that Affect Attitudes, Knowledge, Understanding and the Sense of Nurseries Nursery (61 pp.)

Advisor: Sukontip Rattanapupan, Ph.D.

ABSTRACT

This study aims to explore the opinions of consumers with the expectations for the quality of service attitude that affect cognition and sense of Nurseries Nursery. The example used in the study come from the population used services Nurseries Nursery, 400 participants. Researchers have determined the size of the sample using a table of Yamane (1967) at a confidence level of 95 percent. And the tolerance level of ± 5 . The research sample was selected using a sampling method. Divide the sample into a number of groups, for example, that had used the services Nurseries Nursery in Bangkok include area Sathorn, Ladprao, Pathumwan, Onnut and Lat Krabang. Tools used in the study of the query with the research the reliability of 0.913. And verify the accuracy of the content from the experts, including the percentage, mean, standard deviation. And the statistics reference assumptions used in the test is multiple regression analysis (Multiple Regression).

Results of hypothesis testing. Found that expectations toward quality of service each side affect knowledge understanding attitude of Nurseries Nursery significant of statistics at 0.05. These results suggest that the expectations of its famous nursery Nursery most affected. And expectations for the quality of service each side affect sense attitudes of Nurseries Nursery significance of statistics at 0.05. It was found that the expectations of its famous nursery Nursery most affected.

Keywords: Expectations, Attitudes, Expectations Quality of Service, Nursery

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาจาก ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

รัชนิรมณ นัยน์วิวัฒน์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพการบริการ	4
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ	5
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ	6
2.4 ทฤษฎีความคาดหวัง	6
2.5 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค	7
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยและพัฒนาการเด็กปฐมวัย	7
2.7 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจทางการตลาด	8
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.9 กรอบแนวคิด	11
2.10 สมมติฐานการวิจัย	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากร	15
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	15
3.3 ประเภทของข้อมูล	16
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) ระเบียบวิธีวิจัย	
3.6 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	18
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.8 การแปลงผลข้อมูล	19
3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	21
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์	22
4.2 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	36
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษา	42
5.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	45
5.3 การอภิปรายผล	46
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้	47
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	48
5.6 ข้อเสนอแนะนำความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้จากการใช้บริการ	49
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก แบบสอบถามงานวิจัย	54
ประวัติผู้เขียน	61
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: การตรวจสอบความเชื่อมั่น	17
ตารางที่ 3.2: การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละประเภท	20
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	22
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	23
ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	23
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	24
ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	25
ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครอง เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	25
ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม สำหรับการ ส่งลูก ๆ เด็ก ๆ ไปฝากที่สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	26
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในภาพรวม	27
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร ของสถานรับเลี้ยง เด็กเนอสเซอรี่	28
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	29
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการด้านความมีชื่อเสียง ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	30
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการด้านความปลอดภัย ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	31
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ของสถานรับเลี้ยงเด็ก เนอสเซอรี่	33
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการด้านความรู้ความเข้าใจ ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	34
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการด้านความรู้สึก ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	35
ตารางที่ 4.18: ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	36
ตารางที่ 4.19: ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและทัศนคติด้านความรู้สึก ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	37
ตารางที่ 4.20: ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในแต่ ละด้านที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับ เลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อยดังนี้	38
ตารางที่ 4.21: ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในแต่ ละด้านที่แตกต่างกันจะ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็ก เนอสเซอรี่แตกต่างกัน โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อยดังนี้	40

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: ความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	11



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีสถานรับเลี้ยงเด็กเกิดขึ้นมากมาย มีทั้งที่เป็นลักษณะของสถาบันเสริมพัฒนาการเด็กโดยมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่เน้นการเสริมสร้างพัฒนาการเด็ก ๆ ในแต่ละช่วงวัยหรือจะเป็นการรับฝากเลี้ยงธรรมดาทั่ว ๆ ไป จนมีคำถามเกิดขึ้นมาว่าสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ มีความสำคัญหรือบทบาทต่อครอบครัวในปัจจุบันอย่างไร มีความจำเป็นขนาดไหนที่ครอบครัวจะต้องฝากลูกๆไว้กับเนอสเซอรี่ในช่วงกลางวัน จะเห็นได้ว่าครอบครัวในปัจจุบันเป็นครอบครัวเดี่ยวที่พ่อแม่ต้องออกไปทำงานนอกบ้านหรือบางบ้านอาจจะเป็นครอบครัวที่มีคนดูแลลูก ๆ อยู่ที่บ้าน แต่การดูแลนั้นอาจจะไม่ตรงกับใจของพ่อแม่ เช่น คนที่ดูแลเด็ก ๆ อาจจะตามใจเด็ก ๆ มากเกินไป การปล่อยให้เด็ก ๆ กินขนมหวานหรืออยู่หน้าจอทีวีเป็นเวลานานก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เด็ก ๆ อาจจะไม่ได้รับการดูแลที่ไม่เหมาะสม เด็ก ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการเตรียมตัวก่อนการเข้าโรงเรียน บางครอบครัวมีลูกคนเดียว เด็ก ๆ ก็อาจจะไม่มีทักษะหรือขาดทักษะในการเล่นกับเด็กคนอื่น ๆ หรือบางครั้งในแต่ละวันเด็ก ๆ เองก็ยังแทบไม่ได้เจอใครเลยนอกจากพ่อแม่จนอาจจะทำให้เด็ก ๆ กลัวคนแปลกหน้าหรือเข้ากับคนอื่น ๆ ได้ยาก การพาให้เด็กไปเจอคนอื่น ๆ บ้างก็จะทำให้เด็กคุ้นเคยกับผู้อื่นได้ดีขึ้นหรือการฝึกพัฒนาการให้กับเด็ก ๆ เช่น การทานข้าวเอง, การเข้าห้องน้ำเอง ซึ่งหากเป็นพ่อแม่สอนให้เด็กทำบางครั้งเด็ก ๆ เองก็จะงอแงไม่ยอมทำ แต่พอเด็ก ๆ ที่ได้เข้าเนอสเซอรี่และได้เจอเพื่อน ๆ สามารถทำได้ ดังนั้น พ่อแม่ส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะฝากลูกไว้กับเนอสเซอรี่ แต่การที่จะตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่สักแห่งหนึ่งจึงมีปัจจัยหลายอย่างที่เราจะมาพูดถึงในการตัดสินใจ จากตามข่าวที่มีการลงอยู่บ่อยครั้งที่มีการนำลูก ๆ ไปฝากไว้ตามสถานรับเลี้ยงเด็กและเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากความไม่ระวังของพี่เลี้ยงหรือผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลเด็ก ๆ ส่งผลต่อทัศนคติของพ่อแม่ผู้ปกครองที่มีต่อสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่จะเห็นได้จากปัญหาของการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ เรื่องของความคาดหวังคุณภาพในการบริการที่จะทำให้เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่นั้น ๆ และมีผลกับการตัดสินใจเลือกทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ตั้งมีความปลอดภัย, ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร, ความเป็นมาตรฐานของการบริการ, ความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่, ความพร้อมในเรื่องของหลักสูตรการเรียนการสอน, การใส่ใจเอาใจใส่ลูกๆ

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงเลือกทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสถานรับเลี้ยง

เด็กเนอสเซอรี่ ผู้บริโภคนำเอาผลการวิจัยเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ และสถานประกอบการนำไปผลไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สามารถตอบสนองตรงกับ ความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

1.2.2 เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติด้านความรู้สึที่มีต่อสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติด้านความรู้สึที่มีต่อสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกวิธีการสำรวจและเก็บข้อมูล ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้ คือ

1.3.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

1.3.2 ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เลือกจากประชากรโดยสำรวจจากการสุ่มประชากรแบบเจาะจง ที่เป็นครอบครัวเพศหญิง-ชาย ที่มีอายุระหว่าง 25-45 ปี และใช้จำนวน 400 คน ซึ่งจำนวนนี้ได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967)

1.3.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติด้านความรู้สึของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

1.3.4 สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

1.3.5 ระยะเวลาในการเริ่มศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคมถึงพฤศจิกายน 2558

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผู้ประกอบการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่สามารถนำผลของการวิจัยนำไปศึกษาแนวทางพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคจากกลุ่มตัวอย่างการวิจัยและนำไปพัฒนาแผนการตลาดเพื่อดึงดูดความสนใจของกลุ่มผู้บริโภค

1.4.2 ผู้บริโภคสามารถนำผลของการวิจัยมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้บริการยังสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

1.4.3 สถานประกอบการสามารถนำผลของการวิจัยมาพัฒนาคุณภาพของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค

1.5 นิยามศัพท์

สถานรับเลี้ยงเด็ก หมายถึง สถานที่รับเลี้ยงและพัฒนาเด็กที่มีอายุไม่เกินหกปีบริบูรณ์และมีจำนวนตั้งแต่หกคนขึ้นไป ซึ่งเด็กไม่เกี่ยวข้องเป็นญาติกับเจ้าของกิจการหรือผู้ดำเนินการสถานรับเลี้ยงเด็กดังกล่าว ทั้งนี้ไม่รวมถึงสถานพยาบาลหรือโรงเรียนทั้งของรัฐและเอกชน

เนอสเซอรี่ เป็นคำทับศัพท์มาจากคำภาษาอังกฤษว่า NURSERY ในภาษาอังกฤษมีความหมายหนึ่งว่า Baby's Room (ห้องเลี้ยงเด็ก) แต่เรานำมาใช้กับสถานที่รับเลี้ยงดูแลเด็กเล็กก่อนวัยอนุบาลซึ่งเราสามารถเรียกว่าเป็น “สถานรับเลี้ยงเด็ก” โดยส่วนใหญ่จะรับเลี้ยงดูแลเด็กเล็กอายุแรกเกิดถึง 3 ขวบ แต่บางแห่งอาจจะรับเฉพาะในระดับ 2-3 ขวบ คือ ในระดับ “เตรียมอนุบาล” และบางแห่งอาจรับดูแลเด็กอายุแรกเกิดถึง 6 ขวบ (เตรียมประถม) ได้เลย

ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจมาเป็นของตนเองมีการวางแผนการดำเนินงานและดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเองโดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง “ผู้ประกอบการ” เป็นบุคคลที่มองเห็นโอกาสทางธุรกิจและสามารถหาช่องทางที่จะสร้างธุรกิจของตนเองและพร้อมที่จะรับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นตั้งแต่การตัดสินใจเริ่มธุรกิจ

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดหรือแนวคิดที่มาจากประสบการณ์สิ่งแวดล้อมที่เคยประสบมาที่จะทำให้มีแนวโน้มให้บุคคลแสดงถึงการตอบรับการกระทำนั้น ๆ ในเชิงที่สนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติจะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้หรือมองเห็นได้อย่างชัดเจนแต่เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกและอารมณ์

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้บริโภคคิดหรือนึกไว้ว่าจะได้รับการการใช้บริการในสถานบริการที่เลือก ความคาดหวังต่อคุณภาพของการบริการยังรวมถึงเรื่องของความคาดหวังเรื่องความปลอดภัย, ค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไป, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ, บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็นกรนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนด สมมติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman และ Berry (1988)

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ

2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964)

2.5 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภคของ Kotler (2000)

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยและพัฒนาการเด็กปฐมวัย

2.7 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจทางการตลาด

2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.9 สมมติฐานงานวิจัย

2.10 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.11 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

รายละเอียดในแต่ละส่วนที่กล่าวมาข้างต้นมี มีสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องคุณภาพการบริการ

Parasuraman และ Berry (1988) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการ ให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการ ตามที่รับรู้ว่ามีสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มี คุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่าง สม่าเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความ คาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภค นั้นเอง

Bitner และ Hubbert (1994 อ้างใน Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจภาพรวมของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ที่มีต่อความตัวองค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ ว่าคือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ระดับของความสามารถในการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ให้ความหมายคำว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การที่ธุรกิจเสนอคุณภาพการให้บริการตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องทำ ผู้รับบริการจะเกิดความพอใจถ้าได้รับการบริการในสิ่งที่ต้องการในรูปแบบของสินค้าหรือบริการ

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533, หน้า 122) กล่าวว่า “ทัศนคติ เป็นสิ่งที่ชี้ชัดว่าบุคคลนั้นมีความคิดและรู้สึกอย่างไรกับสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคติจะมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงการเตรียมความพร้อมก่อนการตอบสนองต่อสิ่งเร้าเพื่อแสดงความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบต่อเรื่องนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารซึ่งจะมีผลต่อ พฤติกรรมต่อไป”

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 106) กล่าวถึงความหมายของคำว่า “ทัศนคติ (Attitude) ไว้ว่า คือความรู้สึกความคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือความคิด เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม นักการตลาดใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาด ในการช่วยกำหนดทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือบริการ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกต่อสินค้าหรือบริการ ส่งผลทำให้เกิดการซื้อสินค้าหรือบริการ”

Krech และ Crutchfield (1948) กล่าวว่า ทัศนคติ อาจเกิดขึ้นจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล ถ้าสิ่งใดตอบสนองความต้องการได้ ก็จะส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่ง ๆ นั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการไม่ได้ก็จะส่งผลให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่ง ๆ นั้น โดยส่วนมากบุคคลมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตนถ้าทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเองมากจนเกินไป ทัศนคติเป็นส่วนสำคัญสอดคล้องกับบุคลิกภาพของบุคคล คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนที่มีบุคลิกภาพไม่สมบูรณ์มักจะปรับตัวยาก คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยาหรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ

Antonides และ Van Raaij (1998) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดได้จากการที่ลูกค้าเกิดความคาดหวังต่อตัวสินค้าหรือการบริการว่าจะมีคุณภาพสูง จะเกิดก็ต่อเมื่อความต้องการบริการของลูกค้าที่มีตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อตัวสินค้าหรือการบริการซึ่งลูกค้าจะทำการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ บริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพก็ต่อเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการได้รับจริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการ ถ้าไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าการรับรู้ต่อตัวสินค้าก็จะต่ำ

Assale (1998, p. 218) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการของบุคคลในการเลือก (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความ (Interpret) สิ่งเร้าจนเกิดเป็นภาพของสิ่งนั้น ๆ การรับรู้ของแต่ละคนจึงแตกต่างกัน เนื่องจากการรับรู้ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยมความคาดหวังของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ

Gronroos (1990) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่มี 6 ประการ ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ, ทักษะคิดและพฤติกรรมความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการ, พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที, การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่นจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน พนักงานและการง่ายต่อการเข้าถึงบริการ การบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า, ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ, การชดเชยเมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง, ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้ และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

Smith และ Huston (1983) ได้กล่าวถึงผลลัพธ์ของความเป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับหลังจากการใช้บริการมี 4 ประการ คือ ต่ำกว่าคุณภาพ, คุณภาพ, ยอมรับได้, คุณภาพดี และมีคุณภาพที่เหนือกว่า

2.4 ทฤษฎีความคาดหวัง

Vroom (1964) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวังออกมาที่บอกถึงที่มาของแรงจูงใจอันส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ โดยเชื่อว่ามนุษย์ตัดสินใจทำอะไรก็เป็นเพราะความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นการจูงใจเกิดพฤติกรรมก็จะทำได้โดยใช้รางวัลหรือผลลัพธ์ทำให้บุคคลเกิดความคาดหวังและจะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการ

พิภพ วงษ์เงิน (2547) กล่าวถึง ความคาดหวังว่าเป็นพฤติกรรมเฉพาะบุคคล เป็นความต้องการเหตุผลในการที่จะทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อให้ผลตอบแทนตามที่บุคคลคนนั้นต้องการหรือความ

คาดหวังเกิดจากคุณค่าของสิ่งที่มาล่อใจ เช่น รางวัล, เงิน เป็นต้น ที่จะได้รับถ้าสิ่งของเหล่านั้นมีคุณค่า ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าการกระทำใดจะทำให้หน้าไปสู่อะไรที่คาดหวัง

2.5 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค

Kolter (2000) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคล เมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์

Jones และ Sasser (1995) ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่ออธิบายผลของการให้บริการที่ดีที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีความสำคัญและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยและพัฒนาการเด็กปฐมวัย

สิริมา ภิญญอนันตพงษ์ (2553) กล่าวถึงเด็กปฐมวัยว่า เป็นช่วงวัยเด็กเริ่มตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุแปดปี ถือว่าเป็นช่วงระยะที่สำคัญที่สุดของพัฒนาการทุกด้านทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์จิตใจ สังคม และบุคลิกภาพ เมื่อพิจารณาตามธรรมชาติความต้องการการเจริญเติบโตและการเรียนรู้สามารถจัดแบ่งเด็กปฐมวัยได้เป็น 4 ช่วงวัย คือ

- 1) วัยทารก (Baby) หมายถึง เด็กที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิดถึง 2 ปี
- 2) วัยเด็กเล็ก (Infant or Toddler) หมายถึง เด็กที่มีช่วงอายุคาบเกี่ยว 1-3 ปี
- 3) วัยอนุบาล หมายถึง เด็กที่มีอายุ 3 – 6 ปี
- 4) วัยอนุบาลตอนปลาย หมายถึง เด็กที่มีอายุ 6 – 8 ปี

พัชรี เจตน์เจริญรักษ์ (2545) กล่าวถึงคำว่า พัฒนาการ ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้มากขึ้นและดีขึ้นตามช่วงวัยของชีวิตโดยปกติ เด็กจะเจริญเติบโตไปตาม

ขั้นตอน ตามแบบแผนพัฒนาการของเด็ก เช่น เด็กแรกเกิดมองตามสิ่งของที่เคลื่อนไหวในระยะสั้น ๆ ได้เด็กอายุ 12 – 18 เดือน สามารถหยิบของใส่ภาชนะ เป็นต้น

รักตวรรษ ศิริภาพร (2548) ได้กล่าวถึงการพัฒนาการว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เชื่อมโยงกันไปในทุก ๆ ด้านของมนุษย์ นับตั้งแต่ปฏิสนธิจนกระทั่งตาย ซึ่งมีทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่แน่นอน และสามารถคาดการณ์ได้

ศึกษา คชโคตร (2538) กล่าวว่า โรงเรียนปฐมวัยเป็นโรงเรียนที่เตรียมเด็กสำหรับสังคมใหม่ตามที่ต้องการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อฝึกเด็กให้มีความรู้และพัฒนาการและเป็นสถานที่ที่ให้ความสุขแก่เด็ก ซึ่งเด็กจะเรียนรู้ด้วยเหตุผล ไม่ใช่การเรียนรู้จากการบังคับ โรงเรียนปฐมวัยจะต้องกำหนดนิสัยใจคอที่จะต้องปฏิบัติไปสู่นิสัยที่ดีงาม หลักสูตรปฐมวัย สำหรับเด็ก 3-6 ขวบ ประกอบด้วย การอ่าน การเขียน การคิดคำนวณ การเรียนรู้ภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์การร้องรำทำเพลงและหลักการทางจริยธรรม เด็กจะเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยการเล่นสิ่งของการเล่นที่เกี่ยวพันไปในทุ่งนาและป่าเขาใกล้ ๆ โรงเรียน การเล่นเกมต่าง ๆ การเรียนการสอนจะยึดหลักผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

2.7 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจทางการตลาด

Maslow (1954) ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

McGuire (1988) ได้พัฒนาระบบการจำแนกประเภทของแรงจูงใจ ที่มีลักษณะชี้เฉพาะซึ่งเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคที่มีความสอดคล้องกัน (Need for Consistency) ของผู้บริโภคที่ต้องการในทุก ๆ ด้าน ความต้องการทราบเหตุผลที่เป็นที่มาของสิ่งต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถจำแนกข้อมูลและประสบการณ์ที่เข้าใจได้และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้

พิบูล ทีปะปาล (2545) ได้กล่าวว่า สาเหตุของการเกิดแรงจูงใจมี 4 กรณีดังนี้

1) แรงจูงใจที่เกิดจากตัวผลิตภัณฑ์ คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในของผู้บริโภคที่มีความต้องการสินค้าและบริการนั้น ๆ เพื่อมาตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง

2) แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการคิด พิจารณาก่อนตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุและผลของผู้บริโภค ได้แก่ ความประหยัดในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการซื้อหรือการใช้ก็ตาม ประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้สิ่งสำคัญในการจูงใจผู้บริโภคได้ดีทีเดียว เพราะผู้บริโภคทุกคนต่างต้องการความน่าเชื่อถือด้วยกันทั้งสิ้น

3) แรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ ได้แก่ ความต้องการอนุโลมคล้ายตามผู้อื่นมักรอคอยหรือเลียนแบบบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นบุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลที่มีชื่อเสียง ต้องการความสะดวกสบายเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าในที่สุด เนื่องจากคนทุกคนต่างต้องการ

ความสะดอกสบายด้วยกันทั้งสิ้น ความต้องการความสำราญเพลิดเพลินใจ เป็นแรงจูงใจที่ผู้บริโภค ต้องการความสนุกสนาน เช่น การซื้อเครื่องเล่นแผ่นบูเรย์มาเล่น

4) แรงจูงใจที่เกิดจากการอุปถัมภ์ร้านค้า มีสาเหตุได้แก่ บริการดี/ น่าพอใจ, ราคาเหมาะสม ความสะดวกในการเดินทางมาร้านค้าแห่งนั้นมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย เช่น ห้างสรรพสินค้า ชื่อเสียงของร้านค้า

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 4 จังหวัดราชบุรี กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2557) การศึกษาปัจจัยด้านการเลี้ยงดูของผู้ปกครองและการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการส่งเสริมการเจริญเติบโตและพัฒนาการเด็กปฐมวัย ในเขตสาธารณสุขที่ 4 และ 5 เป็นการวิเคราะห์และสำรวจกลุ่มตัวอย่าง เป็นเด็กปฐมวัยอายุแรกเกิด - 5 ปี จำนวน 1,600 คน พบว่า จำนวนเด็กปฐมวัยแรกเกิด - 5 ปี มีความสัมพันธ์ต่อการเจริญเติบโตของเด็กปฐมวัย ตามดัชนีส่วนสูงตามเกณฑ์อายุ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพัฒนาการเด็กสมวัยรวม 4 ด้าน ได้แก่ สถานภาพสมรส การศึกษาของผู้เลี้ยงดูเด็ก อายุของผู้เลี้ยงดู และรายได้ของครอบครัว ที่ค่า P - Value < 0.05 เด็กปฐมวัยยังมีปัญหาพัฒนาการล่าช้าถึง ร้อยละ 28.5 โดยเฉพาะ พัฒนาการด้านภาษา มีภาวะทุพโภชนาการคือมีเด็กน้ำหนักเกินเกณฑ์ร้อยละ 9.97 เริ่มอ้วน และอ้วน ร้อยละ 8.94 ค่อนข้างเตี้ย และเตี้ย ร้อยละ 9.66 ดังนั้น ผู้ปกครอง บุคลากรสาธารณสุข ครูผู้ดูแลเด็ก ต้องร่วมกันส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ถึงวิธีการส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย เฝ้าระวังการเจริญเติบโตของเด็กโดยใช้สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก หน่วยบริการสาธารณสุขทุกแห่ง พัฒนาระบบให้บริการตามมาตรฐาน และมีคุณภาพ ปรับปรุงระบบการกำกับติดตามด้านการส่งเสริมการเจริญเติบโตและพัฒนาการเด็กปฐมวัย โดยกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในระดับอำเภอและจังหวัด

กรภัทร์ กาญจนพิศาล (2553) เรื่องโครงการเนอสเซอรี่เพื่อพัฒนาการเด็ก การอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่ และสถาบันเลี้ยงดูเด็กจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เด็กเติบโตและมีประสิทธิภาพที่ดีในอนาคต ผลจากการวิจัยพบว่ามีความเป็นไปได้ในการประกอบธุรกิจ จากประเด็นหลัก 3 ประการคือ 1) ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งสถาบันเลี้ยงดูและพัฒนาการเด็ก ยังมีความต้องการที่สูง 2) การตอบรับของผู้บริโภคที่มีต่อสถาบันเลี้ยงดูและพัฒนาการเด็กในปัจจุบัน มีผู้ใช้บริการสถาบันประเภทนี้เป็นจำนวนมากขึ้น 3) ความเป็นไปได้ทางการตลาด ขนาดของตลาดยังมีความต้องการมากและชัดเจน

ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเล่นของเด็กวัยก่อนเรียนที่เข้ารับบริการ ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (2558) เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรม การเล่นของเด็กวัยก่อนเรียนที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในความรับผิดชอบของเทศบาล เมืองจังหวัดชลบุรี พบว่า พฤติกรรมการเล่นทางสังคมของเด็กวัยก่อนเรียนมีคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากที่สุด โดยสภาพแวดล้อมที่บ้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

เล่นทางสังคมของเด็กวัยก่อนเรียนเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดและมีนัยสำคัญทางสถิติสามารถทำนายพฤติกรรมการเล่นทางสังคมของเด็กวัยก่อนเรียนได้ร้อยละ 35.9

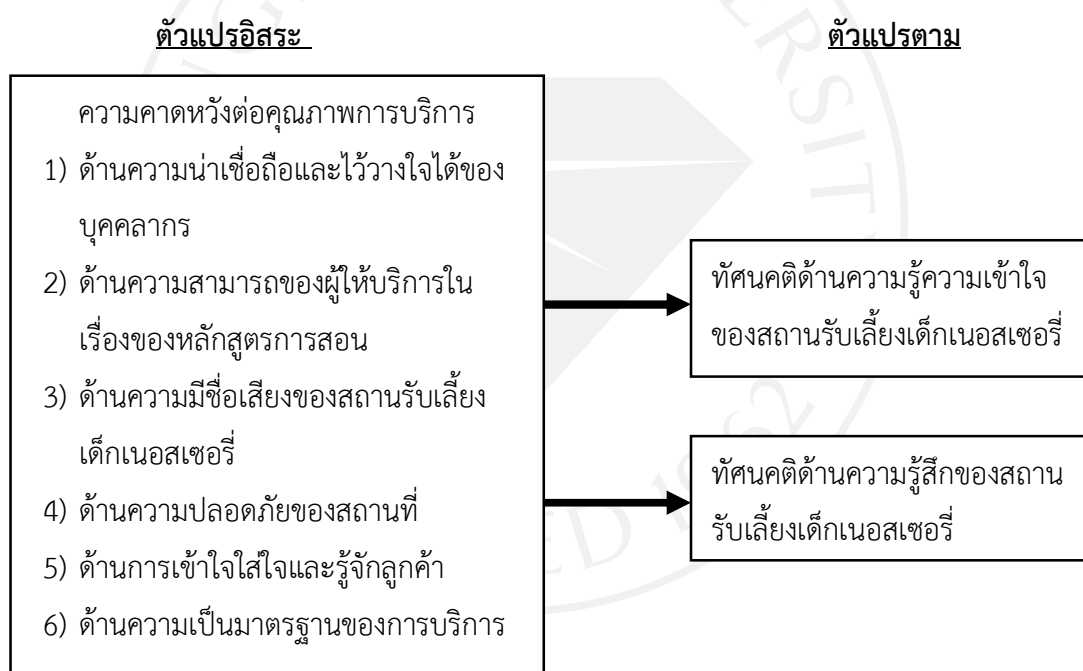
ธนพล ดอนชวนชม (2552) เรื่องแนวทางการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกองแขก จังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาปัญหาและความต้องพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและเสนอแนวทางการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จากการศึกษาพบว่าปัญหาการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและถือว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือปัญหาด้านการจัดประสบการณ์ของบุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับน้อยและปัญหาด้านการบริหารบุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัญหาด้านการพัฒนาผู้เรียนพบว่าปัญหาอยู่ในระดับน้อยส่วนความต้องการในการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ด้านการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้องการให้บุคลากรทุกฝ่ายให้ความสำคัญในการบริหารจัดการศึกษาปฐมวัย บริหารบุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากที่สุด ด้านการจัดประสบการณ์พบว่าต้องการให้มีการอบรมการใช้หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย และด้านการพัฒนาผู้เรียนพบว่าต้องการรับเด็กเข้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอายุต่ำกว่า 3 ปีเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมากที่สุด แนวทางการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีแนวทางการพัฒนาคือในช่วงที่มีการจัดทำงบประมาณคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดทำโครงการเสนอของบประมาณในช่วงที่องค์การบริหารส่วนตำบลกองแขกมีการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี หรือจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณประจำปี การดำเนินกิจกรรมหรือการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ด้านการบริหารบุคลากร ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีแนวทางการพัฒนาจัดให้มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อนำความต้องการมากำหนดในการวางแผน กำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมกับอัตรากำลังที่มีอยู่ด้านการจัดประสบการณ์ของบุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีแนวทางการพัฒนาดังนี้ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์มีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมการใช้หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเรื่องการใช้หลักสูตร และเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้ปกครอง

พูนทรัพย์ สิงห์ใหม่, จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ และสมพร ไชยยะ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอนอนุบาลศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองด้านผู้เรียนเกี่ยวกับด้านการพัฒนาผู้เรียนทางร่างกายให้เจริญเติบโตตามวัย ทุกข้ออยู่ในระดับที่ดีมากการพัฒนาทางด้านสติปัญญา พบว่าทุกข้ออยู่ในเกณฑ์ดีระดับดีมาก

Tyree (1986) การพัฒนาทักษะของผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กอายุ 3-5 ปี ในด้านพัฒนาการทางภาษา อารมณ์ สังคมและการเคลื่อนไหวร่างกาย พบว่าผู้ปกครองที่ได้รับความรู้จะส่งผลดีต่อวิธีการในการแก้ปัญหาเด็กมากกว่าเด็กที่ผู้ปกครองไม่ได้รับความรู้ การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการแบ่งประเภททักษะของผู้ปกครองด้วยวิธีการของบลูม (Bloom) ได้แก่ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย อันเป็นรากฐานในการกำหนดโครงการการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองด้วย

2.9 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 2.1: ความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่



กรอบแนวคิดข้างต้น แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ กับทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ภายใต้แนวความคิดเรื่องทฤษฎีคุณภาพการบริการ แนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ, แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ, ทฤษฎีความคาดหวัง, ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค, แนวคิดเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยและพัฒนาการเด็กปฐมวัย, แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจทางการตลาด

2.10 สมมติฐานการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสรุปได้ว่าความคาดหวังต่อการบริการส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ซึ่งการสรุปดังกล่าว นำไปสู่สมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ได้ว่า

สมมติฐานที่ 1: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้าน

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 1.2: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 1.3: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 1.4: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยของสถานที่ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยของสถานที่

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 1.5: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า
ตัวแปรตาม คือ ทักษะด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 1.6: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของ
การบริการ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรตาม คือ ทักษะด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของ
การบริการ

สมมติฐานที่ 2: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้านความ
รู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้าน

ตัวแปรตาม คือ ทักษะด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและ
ไว้วางใจได้ของบุคคลากร ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและ
ไว้วางใจได้ของบุคคลากร

ตัวแปรตาม คือ ทักษะด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 2.2: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้
ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้

ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน

ตัวแปรตาม คือ ทักษะด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 2.3: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง ส่งผล
ต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง

ตัวแปรตาม คือ ทักษะด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 2.4: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยของ
สถานที่ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยของสถานที่

ตัวแปรตาม คือ ทักษะด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 2.5: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

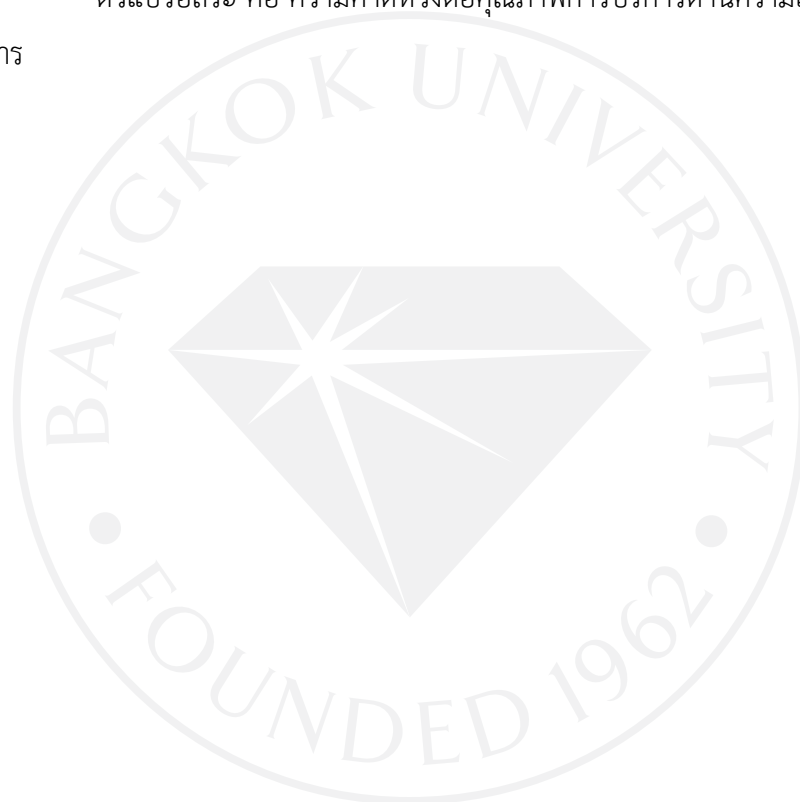
ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

สมมติฐานที่ 2.6: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตัวแปรอิสระ คือ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

เนื้อหาของบทนี้เป็น การอธิบายถึงวิธีการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณที่ ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูล การแปรผลข้อมูล และวิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ซึ่งการเลือกประชากรกลุ่มดังกล่าว เนื่องจาก เป็นกลุ่มที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ และมีประสบการณ์ตรงจากการที่จะต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการ ทำให้สามารถได้ผลของข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้น ผู้ทำวิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

1) กำหนดคุณสมบัติและจำนวนของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ เหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเลือกใช้ บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมสำหรับการส่งลูก ๆ เด็ก ๆ ไปฝากที่สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ และมีจำนวนทั้งหมด 400 คน

2) กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปและได้จำนวน 30 คน

3) จัดแบ่งตัวอย่างเป็นกลุ่มย่อยโดยใช้เกณฑ์ การแบ่งกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งแบ่งได้เป็น 1 กลุ่ม

4) จัดสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ บริเวณสาทร ลาดพร้าว เจริญกรุง ปทุมวัน อ่อนนุช และลาดกระบัง จำนวน 400 คน

5) เลือกตัวอย่างของแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่าง 10 คน คือ กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่และผู้ประกอบการ สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

3.3 ประเภทของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการศึกษาได้แก่ การจัดทำข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความและการสรุปผล ประกอบด้วย

1) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมซึ่งในที่นี้ คือ แบบสอบถามและการใช้วิธีการอื่น ๆ คือ การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่มซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องหรือเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับข้อมูล ได้แก่ พ่อแม่ ผู้ปกครองของเด็ก ๆ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

2) ข้อมูลทุติยภูมิ เน้นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้และมีความน่าเชื่อถือ ได้แก่ (1) ตำรา หนังสือ (2) เอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ (3) วารสารและสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งที่ใช้ระบบสารสนเทศและระบบออนไลน์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2) สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร เช่น คุณครู, พี่เลี้ยง ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ด้านความปลอดภัยของสถานที่ ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ (3) ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก
- 3) นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข
- 4) ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง
- 5) ทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้ถูกต้อง
- 6) นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นและนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

- 7) ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อน
แจกแบบสอบถาม
- 8) แจกแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง

3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้ทำวิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ช อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1: การตรวจสอบความเชื่อมั่น

ส่วนของคำถาม

ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น	
	กลุ่มทดลอง n=30	กลุ่มตัวอย่าง n=400
ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ		
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร เช่น คุณครู, พี่เลี้ยง	0.737	0.735
2. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตร การสอน	0.877	0.935
3. ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	0.721	0.761
4. ด้านความปลอดภัยของสถานที่	0.888	0.851
5. ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า	0.872	0.890
6. ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ	0.816	0.944
ค่าความเชื่อมั่นรวมความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	0.951	0.871
ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่		
7. ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.922	0.942
8. ด้านความรู้สึก	0.886	0.938
ค่าความเชื่อมั่นรวมทัศนคติ	0.945	0.826

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.7 – 1.00 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

3.6 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนพร้อมกับวิธีการตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ เหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมสำหรับการส่งลูก ๆ เด็ก ๆ ไปฝากที่สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ลักษณะคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร เช่น คุณครู , พี่เลี้ยง ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ด้านความปลอดภัยของสถานที่ ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็นระดับ 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนที่น้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

- 1) ผู้ทำวิจัยได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาในแบบสอบถามและวิธีการตอบแก่ตัวแทนและทีมงาน
- 2) ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงานเข้าไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาตามที่ระบุไว้ข้างต้น
- 3) ผู้วิจัยหรือตัวแทน ได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและรอจนกระทั่งตอบคำถามจนครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยหรือตัวแทนจะตอบข้อสงสัยนั้น

3.8 การแปลงผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรายภาคชั้น สำหรับการแปลงผลข้อมูลโดยการคำนวณค่าอันตรายภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้นด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548)

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

<u>ช่วงชั้นของค่าคะแนน</u>	<u>คำอธิบายสำหรับการแปลงผล</u>
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	ระดับน้อย
2.62 – 3.42	ระดับปานกลาง/ ระดับ
3.43 – 4.23	ระดับมาก
4.24 – 5.00	ระดับมากที่สุด

3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลแต่ละประเภทและแต่ละประเด็นที่ครอบคลุมอยู่ในการศึกษานี้ทั้งหมดก่อนที่จะกำหนดค่าสถิติที่เหมาะสมสำหรับการใช้ประมวลผลและตีความข้อมูลทางสถิติเพื่อนำมาวิเคราะห์แปลผลก่อนที่จะสรุปเป็นผลการทดสอบสมมติฐานหรือผลการศึกษาในตอนท้ายของงานวิจัย การวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลซึ่งแบ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละประเภทดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

ตารางที่ 3.2: การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละประเภท

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
1.ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ 1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ	นามบัญญัติ	1: เพศชาย 2: เพศหญิง
อายุ	นามบัญญัติ	1= 25-29 ปี 2= 30-35 ปี 3= 36-40 ปี 4= 41-45 ปี
ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
อาชีพ	นามบัญญัติ	1= ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2= ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว 3= ลูกจ้างเอกชน/ พนักงานบริษัท 4= อื่น ๆ
ระดับการศึกษาสูงสุด	นามบัญญัติ	1= ต่ำกว่าปริญญาตรี 2= ปริญญาตรี 3= สูงกว่าปริญญาตรี 4= อื่น ๆ.....
สถานภาพ	นามบัญญัติ	1= โสด 2= สมรส 3= หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ 4= อื่น ๆ.....
เหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเลือกใช้บริการ สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	นามบัญญัติ	1= เดินทางสะดวก เช่น ใกล้บ้าน/ เป็น ทางผ่านเวลาเดินทางไปทำงาน 2= เคยพาเด็ก ๆ มาทดลองเรียนแล้ว เด็ก ๆ เกิดความชอบ สนุกสนานและไม่ ร้องไห้ 3= ราคาค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่แพงจนเกินไป 4= มีเพื่อนหรือคนแนะนำ

ซึ่งเป็นตัวแปรตามที่ใช้เป็นมาตรวัดอัตราภาคชั้น ดังนั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ไคสแควร์ (Chi-square) (วรวิมล โรมรัตน์พันธ์, 2556)

3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้ คือ

1) สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.1) ตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้และระดับการศึกษาซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และ ผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้นสถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548)

1.2) ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ด้านต่าง ๆ และทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอัตราภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่างสถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2552)

2) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ได้แก่ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยของสถานที่ ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ซึ่งใช้มาตรวัดอัตราภาคกับตัวแปรตามหนึ่งตัวคือ ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ซึ่งใช้มาตรวัดอัตราภาค และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวมีผลต่อตัวแปรตาม ดังนั้น สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 200 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษเกี่ยวกับ เพศ, อายุ, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, เหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ผู้ปกครองเลือกใช้บริการ และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	132	33.0
หญิง	268	67.0
รวม	400	100.0

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศในตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวนทั้งสิ้น 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีจำนวนทั้งสิ้น 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-29 ปี	93	23.3
30-35 ปี	15	15
36-40 ปี	114	28.5
41-45 ปี	178	44.5
รวม	400	100.0

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามช่วงอายุในตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ช่วงอายุ 25-29 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และช่วงอายุ 30-35 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	52	13.0
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	10	2.5
ลูกจ้างเอกชน/ พนักงานบริษัท	338	84.5
รวม	400	100.0

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพในตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างเอกชน/ พนักงานบริษัท มีจำนวนทั้งสิ้น 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท/ เดือน	45	11.3
20,001 – 30,000 บาท/ เดือน	77	19.3
30,001 – 40,000 บาท/ เดือน	146	36.5
40,001 – 50,000 บาท/ เดือน	121	30.3
มากกว่า 50,000 บาท/ เดือน	11	2.8
รวม	400	100.0

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท/ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท/ เดือนมีจำนวนทั้งสิ้น 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท/ เดือนมีจำนวนทั้งสิ้น 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และน้อยกว่า 20,000 บาท/ เดือน มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และมากกว่า 50,000 บาท/ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	11.3
ปริญญาตรี	384	87.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.8
รวม	400	100.0

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับการศึกษาในตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 384 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนทั้งสิ้น 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	0	0
สมรส	277	69.3
หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	123	30.8
รวม	400	100.0

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสถานภาพในตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวนทั้งสิ้น 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาคือ มีสถานภาพหย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีจำนวนทั้งสิ้น 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และมีสถานภาพโสด มีจำนวนทั้งสิ้น 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

เหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	จำนวน	ร้อยละ
1. เดินทางสะดวก เช่นใกล้บ้าน/ เป็นทางผ่านเวลาเดินทางไปทำงาน	209	52.3
2. เคยพาเด็กๆมาทดลองเรียนและเด็ก ๆ ชอบสนุกสนานและไม่ร้องไห้	182	45.5
3. ราคาค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่แพงเกินไป	1	0.3
4. มีเพื่อนหรือคนแนะนำ	8	2.0
รวม	400	100.0

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตามเหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครอง เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ในตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลในเรื่องเดินทางสะดวก เช่นใกล้บ้าน/ เป็นทางผ่านเวลาเดินทางไปทำงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือให้เหตุผลในเรื่องเคยพาเด็ก ๆ มาทดลองเรียนและเด็ก ๆ ชอบสนุกสนานและไม่ร้องไห้ มีจำนวนทั้งสิ้น 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ให้เหตุผลในเรื่องเพื่อนหรือคนแนะนำ มีจำนวนทั้งสิ้น 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และให้เหตุผลในเรื่องมีราคาค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่แพงเกินไป มีจำนวนทั้งสิ้น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมสำหรับการส่งลูก ๆ เด็ก ๆ ไปฝากที่สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมสำหรับการส่งลูก ๆ เด็ก ๆ ไปฝากที่สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน	187	46.8
10,000 – 15,000 บาท/ เดือน	207	51.8
15,000 – 20,000 บาท/ เดือน	5	1.3
มากกว่า 20,000 บาท/ เดือน	1	0.3
รวม	400	100.0

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมสำหรับการส่งลูก ๆ เด็ก ๆ ไปฝากที่สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ในตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม 10,000 – 15,000 บาท/ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือให้เหตุผลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมน้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ให้เหตุผลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม 15,000 – 20,000 บาท/ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และให้เหตุผลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมมากกว่า 20,000 บาท/ เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้าน

ซึ่งการนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร, ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน, ด้านความมีชื่อเสียง, ด้านความปลอดภัยของสถานที่, ด้านการเอาใจใส่และรู้จักลูกค้า, ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในภาพรวม

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร	4.6733	0.40253	มากที่สุด
2. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน	4.3106	0.62446	มากที่สุด
3. ด้านความมีชื่อเสียง	4.4850	0.54769	มากที่สุด
4. ด้านความปลอดภัยของสถานที่	4.6581	0.54769	มากที่สุด
5. ด้านการเอาใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า	4.5215	0.47487	มากที่สุด
6. ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ	4.6631	0.55107	มากที่สุด
รวม	4.5519	400	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.5519$) แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร ($\bar{x}=4.6733$) รองลงมาเรียงลำดับได้แก่ ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ($\bar{x}=4.6631$) ด้านความปลอดภัยของสถานที่ ($\bar{x}=4.6581$) ด้านการเอาใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{x}=4.5215$) ด้านความมีชื่อเสียง ($\bar{x}=4.4850$) และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ($\bar{x}=4.3106$)

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากรของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ครูและผู้ดูแลเด็กมีวุฒิภาวะและผ่านการอบรมจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.4625	0.57395	มากที่สุด
2. ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรู้และทักษะความชำนาญในการสอนเด็ก ๆ	4.8050	0.47702	มากที่สุด
3. ครูและผู้ดูแลเด็กมีความใจเย็น เข้าใจ รักเด็กและเอาใจใส่เด็ก ๆ เป็นอย่างดี	4.7525	0.43210	มากที่สุด
รวม	4.6733	400	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.6733$) แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด พบว่า ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรู้และทักษะความชำนาญในการสอนเด็ก ๆ ($\bar{x} = 4.8050$) รองลงมาเรียงลำดับได้แก่ ครูและผู้ดูแลเด็กมีความใจเย็น เข้าใจ รักเด็กและเอาใจใส่เด็ก ๆ เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.8050$) และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านครูและผู้ดูแลเด็กมีวุฒิภาวะและผ่านการอบรมจากกระทรวงศึกษาธิการ ($\bar{x} = 4.4625$)

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอนของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. มีหลักสูตรการสอนแบบ2ภาษา	4.3350	0.57323	มากที่สุด
2. มีสื่อการสอนที่ทันสมัยและเหมาะสม	4.1475	0.82913	มาก
3. มีการจัดการเรียนการสอนแบบที่เน้นการอ่าน พูด ฟัง เขียน	4.5675	0.54881	มากที่สุด
4. มีการจัดตารางกิจกรรมในแต่ละวันของเด็กๆและการเรียนการสอนที่ชัดเจน	4.1925	0.73947	มาก
รวม	4.3106	400	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.3106$) แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุดพบว่า ด้านมีการจัดการเรียนการสอนแบบที่เน้นการอ่าน พูด ฟัง เขียน ($\bar{x} = 4.5675$) รองลงมาเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านมีหลักสูตรการสอนแบบ 2 ภาษา ($\bar{x} = 4.3350$) และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านมีการจัดตารางกิจกรรมในแต่ละวันของเด็ก ๆ และการเรียนการสอนที่ชัดเจน ($\bar{x} = 4.1925$)

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
1. สถานรับเลี้ยงเด็กได้รับรางวัลจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.2175	0.75606	มาก
2. สถานรับเลี้ยงเด็กมีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ในทางที่ดี ไม่เคยมีรายงานหรือข้อหาใด ๆ ทางเสียหายที่เกี่ยวข้องกับ การดูแลเด็ก	4.8750	0.33862	มากที่สุด
3. สถานรับเลี้ยงเด็กที่มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการ ประกวดที่เป็นที่รู้จักหรือยอมรับของคนทั่วไป	4.2525	0.89484	มากที่สุด
4. สถานรับเลี้ยงเด็กได้รับการยอมรับหรือพูดถึงในเรื่องของ หลักสูตรและการบริการที่มีคุณภาพเกี่ยวกับเด็ก	4.5950	0.62205	มากที่สุด
รวม	4.4850	400	มากที่สุด

ผลการศึกษตามตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} =4.4850) แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กมีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ในทางที่ดี ไม่เคยมีรายงานหรือข้อหาใด ๆ ทางเสียหายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็ก (\bar{x} =4.8750) รองลงมาเรียงลำดับได้แก่ ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กได้รับการยอมรับหรือพูดถึงในเรื่องของหลักสูตรและการบริการที่มีคุณภาพเกี่ยวกับเด็ก (\bar{x} =4.5950) ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประกวดที่เป็นที่รู้จักหรือยอมรับของคนทั่วไป (\bar{x} =4.2525) และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กได้รับรางวัลจากกระทรวงศึกษาธิการ (\bar{x} =4.2175)

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
1. มีเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญและห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.6025	0.62887	มากที่สุด
2. มีกล้องวงจรปิดภายในบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก	4.9275	0.25964	มากที่สุด
3. มีการทำประกันอุบัติเหตุให้กับเด็ก ๆ	4.7250	0.65609	มากที่สุด
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนเด็ก ๆ	4.3775	0.91766	มากที่สุด
รวม	4.6581	400	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.6581$) แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านมีกล้องวงจรปิดภายในบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก ($\bar{x} = 4.9275$) รองลงมาเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านมีการทำประกันอุบัติเหตุให้กับเด็ก ๆ ($\bar{x} = 4.7250$) ด้านมีเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญและห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้น ($\bar{x} = 4.6025$) และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนเด็ก ๆ ($\bar{x} = 4.3775$)

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและ รู้จักลูกค้าของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง
1. มีการบันทึกและประเมิน พฤติกรรมและพัฒนาการของ เด็ก ๆ ในแต่ละวัน ตามช่วงวัยของเด็ก ๆ	4.3125	0.57504	มากที่สุด
2. มีการจัดตารางแสดงรายการเมนูอาหารและของว่างในแต่ละ วันอย่างชัดเจน	4.2100	0.68708	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้าของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
3. มีการให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมในการตอบข้อสงสัยของผู้ปกครองตลอดเวลา	4.7075	0.50753	มากที่สุด
4. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองพ่อแม่ในหลากหลายช่องทางเพื่อสร้างความสบายใจให้แก่พ่อแม่ผู้ปกครอง	4.8125	0.43912	มากที่สุด
5. มีนักจิตวิทยาเฉพาะทางเกี่ยวกับเด็ก ๆ คอยให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง	4.5650	0.60968	มากที่สุด
รวม	4.5215	400	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.5215$) แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองพ่อแม่ในหลากหลายช่องทางเพื่อสร้างความสบายใจให้แก่พ่อแม่ผู้ปกครอง ($\bar{x} = 4.8125$) รองลงมาเรียงลำดับได้แก่ ด้านมีการให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมในการตอบข้อสงสัยของ ผู้ปกครองตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.7075$) ด้านมีนักจิตวิทยาเฉพาะทางเกี่ยวกับเด็ก ๆ คอยให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง ($\bar{x} = 4.5650$) ด้านมีการบันทึกและประเมินพฤติกรรมและพัฒนาการของเด็ก ๆ ในแต่ละวัน ตามช่วงวัยของเด็ก ๆ ($\bar{x} = 4.3125$) และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านมีการจัดตารางแสดงรายการเมนูอาหารและของว่างในแต่ละวันอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.2100$)

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. มีการจดทะเบียนและได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	4.7375	0.52848	มากที่สุด
2. มีจำนวนคุณครูและพี่เลี้ยงที่ดูแลเด็กในจำนวนที่เหมาะสมและไม่มากเกินไป ในอัตรา 1:3 พี่เลี้ยง 1 คน ต่อเด็ก 3 คน	4.6425	0.54354	มากที่สุด
3. มีการกั้นรั้วรอบบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็กอย่างเป็นสัดส่วน	4.7075	.058120	มากที่สุด
4. มีห้องสำหรับการทำกิจกรรมในแต่ละวันอย่างครบถ้วน	4.5650	0.71207	มากที่สุด
รวม	4.6631	400	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.6631$) แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านมีการจดทะเบียนและได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ($\bar{x}=4.7375$) รองลงมาเรียงลำดับได้แก่ ด้านมีการกั้นรั้วรอบบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็กอย่างเป็นสัดส่วน ($\bar{x}=4.7075$) ด้านมีจำนวนคุณครูและพี่เลี้ยงที่ดูแลเด็กในจำนวนที่เหมาะสมและไม่มากเกินไป ในอัตรา 1:3 พี่เลี้ยง 1 คน ต่อเด็ก 3 คน ($\bar{x}=4.6425$) และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านมีห้องสำหรับการทำกิจกรรมในแต่ละวันอย่างครบถ้วน ($\bar{x}=4.5650$)

3) ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรู้ความเข้าใจ ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรู้ความเข้าใจสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาการและทักษะด้านอื่น ๆ ให้กับเด็ก ๆ	4.5550	0.49759	มากที่สุด
2. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยเตรียมความพร้อมให้กับเด็ก ๆ ก่อนเข้าโรงเรียนอนุบาล	4.8225	0.38907	มากที่สุด
3. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการตามช่วงวัยของเด็ก ๆ อย่างเหมาะสม	4.5500	0.70266	มากที่สุด
4. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ สามารถปรับตัวและทำกิจกรรมกับผู้อื่นได้ดี	4.7525	0.48148	มากที่สุด
5. สถานรับเลี้ยงเนอสเซอรี่เด็กช่วยให้เด็ก ๆ ได้คิดทดลองและรู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.4200	0.71756	มากที่สุด
6. สถานรับเลี้ยงเนอสเซอรี่เด็กช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการและเรียนรู้เรื่องราวในชีวิตประจำวันได้	4.6575	0.50082	มากที่สุด
7. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ สามารถสื่อสารเพื่อบอกความต้องการของตัวเองกับคนอื่น ๆ รอบข้างได้ดีขึ้น	4.6525	0.50082	มากที่สุด
รวม	4.6300	400	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรู้ความเข้าใจ ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.6300$) แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยเตรียมความพร้อมให้กับเด็ก ๆ ก่อนเข้าโรงเรียนอนุบาล ($\bar{x} = 4.8225$) รองลงมาเรียงลำดับ

ได้แก่ ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ สามารถปรับตัวและทำกิจกรรมกับผู้อื่นได้ดี ($\bar{x} = 4.7525$) ด้านสถานรับเลี้ยงเนอสเซอรี่เด็กช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการและเรียนรู้เรื่องราวในชีวิตประจำวันได้ ($\bar{x} = 4.6575$) ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ สามารถสื่อสารเพื่อบอกความต้องการของตัวเองกับคนอื่น ๆ รอบข้างได้ดีขึ้น ($\bar{x} = 4.6525$) ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาการและทักษะด้านอื่น ๆ ให้กับเด็ก ๆ ($\bar{x} = 4.5550$) และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการตามช่วงวัยของเด็ก ๆ อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.5500$)

ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรู้สึก ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรู้สึก สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัวผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน	4.6850	0.48099	มากที่สุด
2. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ที่ดีควรสอนให้เด็ก ๆ รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบและมีระเบียบวินัยมากขึ้น	4.8125	0.39080	มากที่สุด
3. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ทำให้เด็ก ๆ รู้สึกว่าการไปโรงเรียนไม่ใช่เรื่องน่ากลัวและสนุกกับการได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ทุกวัน	4.6750	0.51482	มากที่สุด
4. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ กล้าแสดงออกและมีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น	4.8025	0.42301	มากที่สุด
5. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการทางอารมณ์ในทางที่ดี	4.7075	0.64263	มากที่สุด
รวม	4.7365	400	มากที่สุด

ผลการศึกษิตตามตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรู้สึก ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.7365$) แต่เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ที่ดีควรสอนให้

เด็ก ๆ รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบและมีระเบียบวินัยมากขึ้น ($\bar{x} = 4.8125$) รองลงมาเรียงลำดับได้แก่ ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ กล้าแสดงออกและมีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น ($\bar{x} = 4.8025$) ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่เด็กช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการทางอารมณ์ในทางที่ดี ($\bar{x} = 4.7075$) ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัวผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน ($\bar{x} = 4.6850$) และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ทำให้เด็ก ๆ รู้สึกว่าการไปโรงเรียนไม่ใช่เรื่องน่ากลัวและสนุกกับการได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ทุกวัน ($\bar{x} = 4.6750$)

4.2 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตารางที่ 4.18 และ 4.19

ตารางที่ 4.18: ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	B	Beta	t	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร เช่น คุณครู, พี่เลี้ยง	-0.061	-0.051	-2.019	0.044*
2. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของ หลักสูตรการสอน	-0.218	-0.285	-9.930	0.000*
2. ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็ก เนอสเซอรี่	0.774	0.846	28.591	0.000*
4. ด้านความปลอดภัยของสถานที่	0.154	0.177	3.864	0.000*
5. ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า	-0.126	-0.125	-6.437	0.000*
6. ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ	0.240	0.277	7.999	0.000*
ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	1.118		11.489	0.000*

Adjusted $R^2 = 0.944$, $F = 1126.022$, *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติความรู้ความเข้าใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ด้วยการหาวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติความรู้ความเข้าใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ร้อยละ 0.944 มีค่า $F = 1126.022$ และค่า $Sig. = 0.000$ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ($Beta = 0.846$) ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ($Beta = 0.277$) ด้านความปลอดภัยของสถานที่ ($Beta = 0.177$) มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร เช่น คุณครู, พี่เลี้ยง ($Beta = -0.051$) ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ($Beta = -0.125$) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ($Beta = -0.285$) ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตารางที่ 4.19: ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและทัศนคติด้านความรู้สึที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	B	Beta	t	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร เช่น คุณครู, พี่เลี้ยง	-0.337	-0.304	-8.300	0.000*
2. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน	0.156	0.218	5.255	0.000*
3. ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	0.762	0.893	20.855	0.000*
4. ด้านความปลอดภัยของสถานที่	0.281	0.346	5.227	0.000*
5. ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า	0.006	0.006	0.221	0.000*
6. ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ	-0.301	-0.371	-7.421	0.026*
ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	2.286		17.402	0.000*

Adjusted $R^2 = 0.883$, $F = 503.692$, *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติ ความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ด้วยการหาวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ร้อยละ 0.883 มีค่า $F. = 503.692$ และค่า $Sig. = 0.000$ อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ($Beta = 0.893$) ด้านความปลอดภัยของสถานที่ ($Beta = 0.346$) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ($Beta = 0.218$) ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ($Beta = 0.006$) มีอิทธิพลต่อทัศนคติความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร เช่น คุณครู, พี่เลี้ยง ($Beta = -0.304$) ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ($Beta = -0.301$) ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

ตารางที่ 4.20: ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 1.2: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 1.3: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียงส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	สอดคล้อง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.20 (ต่อ): ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยของสถานที่ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 1.5: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 1.6: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่	สอดคล้อง

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4.20 สรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ

สมมติฐานที่ 1.1: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยของสถานที่ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21: ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านที่แตกต่างกันจะ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน โดยประกอบด้วยสมมติฐานย่อยดังนี้

<p style="text-align: center;">สมมติฐานที่ 2</p> <p style="text-align: center;">ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้านส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่</p>	<p style="text-align: center;">ผลการทดสอบสมมติฐาน</p>
<p>สมมติฐานที่ 2.1: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่</p>	<p style="text-align: center;">สอดคล้อง</p>
<p>สมมติฐานที่ 2.2: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่</p>	<p style="text-align: center;">สอดคล้อง</p>
<p>สมมติฐานที่ 2.3: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียงส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่</p>	<p style="text-align: center;">สอดคล้อง</p>
<p>สมมติฐานที่ 2.4: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยของสถานที่ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่</p>	<p style="text-align: center;">สอดคล้อง</p>
<p>สมมติฐานที่ 2.5: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่</p>	<p style="text-align: center;">สอดคล้อง</p>
<p>สมมติฐานที่ 2.6: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่</p>	<p style="text-align: center;">สอดคล้อง</p>

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4.21 สรุปได้ว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ

สมมติฐานที่ 2.1: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยของสถานที่ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ใจและรู้จักลูกค้าส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6: ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ในครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ และการศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อคุณภาพการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quatitative Research) ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ มีวิธีการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีแบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์ช (Cronbach's Alpha) ของปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร เท่ากับ 0.735 ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอนมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์ช (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.935 ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์ช (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.761 ด้านความปลอดภัยของสถานที่ 0.851 ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์ช (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.890 ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์ช (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.944 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์ช (Cronbach's Alpha) ของทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ด้านความรู้ความเข้าใจ เท่ากับ 0.942 ด้านความรู้สึกรู้สึกมีค่า เท่ากับ 0.938 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้นร้อยละ 100.00 ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือการทำการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยเสนอสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67 มีอายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 44.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 69.30 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 87 มีอาชีพลูกจ้างเอกชนและพนักงานบริษัท ร้อยละ 84.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท/ เดือน ร้อยละ 36.5

2) ความเห็นทั่วไปเกี่ยวกับเหตุผลที่ทำให้เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี

ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลที่ทำให้เลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรีเพราะเดินทางสะดวก เช่น ใกล้บ้าน/ เป็นทางผ่านเวลาเดินทางไปทำงาน ร้อยละ 52.3 และเลือกเหตุผลเรื่องค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม 10,000 – 15,000 บาท/ เดือน ร้อยละ 51.8

3) ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความความหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรีโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความมีชื่อเสียง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเห็นมากที่สุดในเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กมีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ในทางที่ดี ไม่เคยมีรายงานหรือข่าวใด ๆ ทางเสียหายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็ก โดยมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมาคือสถานรับเลี้ยงเด็กได้รับการยอมรับหรือพูดถึงในเรื่องของหลักสูตรและการบริการที่มีคุณภาพเกี่ยวกับเด็ก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สถานรับเลี้ยงเด็กที่มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการประกวดที่เป็นที่รู้จักหรือยอมรับของคนทั่วไป และน้อยที่สุดคือ สถานรับเลี้ยงเด็กได้รับรางวัลจากกระทรวงศึกษาธิการ

3.2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการปัจจัยด้านสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอนของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเห็นมากที่สุดในเรื่อง มีการจัดการเรียนการสอนแบบที่เน้นการอ่าน พูด ฟัง เขียน โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมาคือมีหลักสูตรการสอนแบบ 2 ภาษา และน้อยที่สุดคือมีสื่อการสอนที่ทันสมัยและเหมาะสม

3.3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการปัจจัยด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเห็นมากที่สุดในเรื่องมีการจดทะเบียนและได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มากที่สุดในเรื่อง มีการกั้นรั้วรอบบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็กอย่างเป็นสัดส่วน เขียน โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมาคือมีจำนวนคุณครูและพี่เลี้ยงที่ดูแลเด็กในจำนวนที่เหมาะสมและไม่มากเกินไป ในอัตรา 1:3 พี่เลี้ยง 1 คนต่อเด็ก 3 คน และน้อยที่สุดคือ มีห้องสำหรับการทำกิจกรรมในแต่ละวันอย่างครบถ้วน

3.4) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการปัจจัยด้านความปลอดภัยของสถานที่ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเห็นมากที่สุดในเรื่องมีกล้องวงจรปิดภายในบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก โดยมี

ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการทำประกันอุบัติเหตุให้กับเด็ก ๆ โดยมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญและห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้น และน้อยที่สุดคือมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนเด็ก ๆ

3.5) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการปัจจัยด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้าของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเห็นมากที่สุดในเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองพ่อแม่ในหลากหลายช่องทางเพื่อสร้างความสบายใจให้แก่พ่อแม่ผู้ปกครอง โดยมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมในการตอบข้อสงสัยของผู้ปกครองตลอดเวลา โดยมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีนักจิตวิทยาเฉพาะทางเกี่ยวกับเด็ก ๆ คอยให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมาคือมีการบันทึกและประเมิน พฤติกรรมและพัฒนาการของเด็ก ๆ ในแต่ละวัน ตามช่วงวัยของเด็ก ๆ และน้อยที่สุดคือ มีการจัดตารางแสดงรายการเมนูอาหารและของว่างในแต่ละวันอย่างชัดเจน

3.6) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเห็นมากที่สุดในเรื่องครูและผู้ดูแลเด็กมีความรู้และทักษะความชำนาญในการสอนเด็ก ๆ โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมาคือครูและผู้ดูแลเด็กมีความใจเย็น เข้าใจ รักเด็กและเอาใจใส่เด็ก ๆ เป็นอย่างดี และน้อยที่สุดคือครูและผู้ดูแลเด็กมีวุฒิภาวะและผ่านการอบรมจากกระทรวงศึกษาธิการ

4) ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

4.1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเห็นมากที่สุดในเรื่อง สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยเตรียมความพร้อมให้กับเด็ก ๆ ก่อนเข้าโรงเรียนอนุบาล โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมาตามลำดับคือสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ สามารถปรับตัวและทำกิจกรรมกับผู้อื่นได้ดี, สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่เด็กช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการและเรียนรู้เรื่องราวในชีวิตประจำวันได้, สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ สามารถสื่อสารเพื่อบอกความต้องการของตัวเองกับคนอื่น ๆ รอบข้างได้ดีขึ้น, สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาการและทักษะด้านอื่น ๆ ให้กับเด็ก ๆ, สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ

มีพัฒนาการตามช่วงวัยของเด็ก ๆ อย่างเหมาะสม และน้อยที่สุดคือสถานรับเลี้ยงเนอสเซอรี่เด็กช่วย ให้เด็ก ๆ ได้คิด ทดลองและรู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

4.2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้าน ความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเห็นมากที่สุดใ นประเด็นเรื่องสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ที่ตีควรรสอนให้เด็ก ๆ รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบและมี ระเบียบวินัยมากขึ้น โดยมีความคิดเห็นในระดับมาก รองลงมาตามลำดับคือสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ช่วยให้เกิด ๆ กล้าแสดงออกและมีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น, สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการทางอารมณ์ในทางที่ดี, สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน และน้อยที่สุดคือสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ทำให้เด็ก ๆ รู้สึกว่าการไป โรงเรียนไม่ใช่เรื่องน่ากลัวและสนุกกับการได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ทุกวัน

5.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้าน ส่งผลต่อทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้าน ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับของการส่งผลจากมากไปหาน้อย พบว่าความคาดหวังด้านความมี ชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ส่งผลมากที่สุด รองลงมาด้านความสามารถของผู้ให้บริการใน เรื่องของหลักสูตรการสอน, ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ, ด้านความปลอดภัยของสถานที่, ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้าน ส่งผลต่อทัศนคติด้าน ความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแต่ละด้าน ส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึกของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับของการส่งผลจากมากไปหาน้อย พบว่าความคาดหวังด้านความมีชื่อเสียง ของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ส่งผลมากที่สุด รองลงมาด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ, ด้านความปลอดภัยของสถานที่, ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร, ด้านความ สามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน และด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ

5.3 การอภิปรายผล

1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ มากที่สุดในเรื่องความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ โดยมีความเห็นมากที่สุดในประเด็นเรื่อง การที่สถานรับเลี้ยงเด็กมีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ในทางที่ดีไม่เคยมีรายงานหรือข่าวใด ๆ ในทางเสียหายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็ก ทั้งนี้ เนื่องจากการที่มีภาพลักษณ์ที่ดีของสถานรับเลี้ยงเด็กจะมีส่วนในการสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจทำให้สถานรับเลี้ยงเด็กนั้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman และ Berry (1988) ที่กล่าวว่า ความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของ พิภพ วงษ์เงิน (2547) ว่าความคาดหวังเป็นเรื่องพฤติกรรมเฉพาะบุคคล เป็นความต้องการเหตุผลเพื่อที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่คาดหวังว่าจะได้สิ่งตอบแทนที่ตรงกับความต้องการ และมีความสอดคล้องกันซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อบริการของ เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหรือหรือบริการจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม เพราะฉะนั้นนักการตลาดก็จำเป็นต้องใช้เครื่องมือทางการเพื่อกำหนดทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการเพราะจะทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจจนเกิดพฤติกรรมการเลือกซื้อหรือใช้บริการ

2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความคาดหวังต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ มากที่สุดในเรื่องทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านความรู้สึกสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ที่ดีควรสอนให้เด็ก ๆ รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบและมีระเบียบวินัยมากขึ้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) ที่ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคล เมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เนื่องจาก เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบริการและสถานที่ที่ไปรับบริการ ทำให้มีมุมมองที่เป็นด้านบวก แต่หากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่ได้รับความพอใจก็จะส่งผลต่อทัศนคติด้านลบทันที และอาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจ เชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือ ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีให้

เกิดขึ้นกับตราสินค้าหรือการบริการ หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในเชิงบวกต่อสินค้าหรือบริการ ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้ให้บริการจึงต้องหาข้อมูลเพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมและครบถ้วนที่สุด

อย่างไรก็ตามผลของการศึกษากลุ่มตัวอย่าง เรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ในระดับที่ตีมาก

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

ธุรกิจที่ดำเนินการหรือประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้ได้ ดังนี้

1) การตอบสนองต่อความความหวังต่อต่อคุณภาพการบริการและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ในการนำเอาไปใช้ของธุรกิจที่เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ควรที่จะนำผลจากการศึกษาในเรื่องความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ เนื่องจากความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่นั้นเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติด้านความรู้และความเข้าใจว่า ธุรกิจมีการให้บริการอะไรบ้าง มีหลักสูตรการเรียนการสอนว่าจะต้องมีการจัดการเรียนการสอนแบบที่เน้นการอ่าน ฟัง พูด เขียน เพื่อให้สามารถช่วยเสริมสร้างพัฒนาตามช่วงวัยให้แก่เด็ก ๆ ได้อย่างสูงที่สุด ธุรกิจจะต้องมีการรักษาระดับด้านความเป็นมาตรฐานในการบริการให้ไม่ต่ำไปกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ควรจะต้องมีการจดทะเบียนและได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อย่างถูก ต้องและจะต้องปฏิบัติตามในส่วนของผู้บริโภค การนำเอาผลจากการศึกษาในเรื่องความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ไปใช้ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ เนื่องจากสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ต่าง ๆ ในปัจจุบันมักจะเลือกนำเสนอจุดเด่นในการให้บริการของธุรกิจเพื่อมาดึงดูดความสนใจจากกลุ่มผู้บริโภคและสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ดังนั้นผู้บริโภคอย่างพ่อแม่ผู้ปกครองจึงสามารถนำเอาผลจากการศึกษามาใช้เพื่อประกอบ การตัดสินใจเลือกใช้บริการเพื่อทำให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ทั้งนี้ความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจว่าสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ให้การดูแลพัฒนาการของเด็กได้อย่างเหมาะสมและทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นเมื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2) การสร้างทัศนคติด้านความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจที่เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ควรที่จะนำผลจากการศึกษาในเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคคลากร ที่พ่อแม่ผู้ปกครองมีความคาดหวังเรื่อง ความรู้และทักษะความชำนาญในการสอนเด็ก ๆ ของครูและผู้ดูแลเด็กมาใช้ประกอบการคัดเลือกบุคคลากรที่จะเข้ามาทำหน้าที่ในการสอน

เพราะคุณภาพของการบริการในด้านนี้จะมีผลต่อการตัดสินใจของพ่อแม่ผู้ปกครองในการเลือกใช้ บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ โดยสิ่งที่ธุรกิจควรจะต้องคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยของสถานที่ จะต้องมียกฉนวนกั้นปิดภายในบริเวณ หรือการทำประกันอุบัติเหตุให้แก่เด็ก ๆ ที่อยู่ภายในสถานรับ เลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ การคัดเลือกเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่อยู่ภายในสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ที่จะต้องคำนึงถึงเรื่องความสามารถในการที่จะตอบคำถามหรือข้อสงสัยของพ่อแม่ผู้ปกครอง และ ธุรกิจยังต้องคำนึงถึงช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทางเพื่อสร้างความสบายใจให้แก่ พ่อแม่ผู้ปกครอง อาจจะมีการ Online ภาพจากกล้องวงจรปิดภายในห้องของเด็ก ๆ ทำกิจกรรม เพื่อให้ พ่อแม่ ผู้ปกครองสามารถเข้าไปดูเด็ก ๆ ในระหว่างวันที่มีการทำกิจกรรม ถือว่าเป็นการคลายความ กังวลของพ่อแม่ ผู้ปกครองได้อีกช่องทางหนึ่ง รวมถึงระเบียบของทางหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลอย่าง เคร่งครัด

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลจากการทำการศึกษาในครั้งนี้สามารถที่จะขยายต่อไป และจะเป็นประโยชน์ในการ เรียนรู้ การพัฒนาและการวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความคาดหวังในเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ และ ปัญหาด้านอื่น ๆ ที่อาจจะเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในครั้ง ต่อไป ดังนี้

1) แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ

ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ จากกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยใช้บริการ หรือกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่อื่น ๆ ที่เป็นพื้นที่จังหวัดศูนย์การกลางเศรษฐกิจ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น เป็นต้น เพื่อธุรกิจจะได้รับทราบถึงความคาดหวังเรื่องคุณภาพการบริการและเพื่อเป็นการ เพิ่มช่องทางการให้บริการ

2) แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นที่อาจจะมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้

ควรทำการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) ของธุรกิจสถาน รับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ทำให้ธุรกิจทราบถึงเหตุผลของความภักดีต่อตราสินค้า เพราะจะช่วยให้อธุรกิจ สามารถหาช่องทางในการรักษากลุ่มผู้บริโภคกลุ่มนี้ไว้และสร้างความน่าเชื่อถือของธุรกิจและแบรนด์ ให้แข็งแกร่งขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคกลุ่มนี้จะบอกต่อกับบุคคลใกล้ชิดถึงสิ่งที่ได้จากสถานรับเลี้ยงเด็ก เนอสเซอรี่นั้น ๆ หากได้รับคุณภาพการบริการในทางที่ดีก็จะเป็นประโยชน์ต่อสถานรับเลี้ยงเด็กแห่ง นั้น ๆ

3) แนะนำให้ใช้สถิติตัวอื่น ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ในแง่มุมมองอื่น ๆ

การใช้สถิติ Analysis of Variance (ANOVA) ในการทดสอบถึงความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่เคยใช้บริการและกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ และมีตัวแปรตามในมาตราวัด Interval หรือ Ratio Scale 1 ตัว ส่วนในตัวแปรต้นในมาตราวัด Norminal Scale และเพื่อเป็นการทดสอบให้เห็นถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่ม ขึ้นไปนั้น เช่น กลุ่มผู้ที่เคยส่งเด็ก ๆ ฝากสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่แห่งเดียว และกลุ่มผู้ที่เคยส่งเด็ก ๆ ฝากสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่หลายแห่ง กรณีที่มีตัวแปรตามมากกว่า 1 ตัวและตัวแปรต้น 2 ตัวขึ้นไปจะถือว่าอยู่ในมาตราวัดแบบ Norminal Scale

5.6 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้จากการใช้บริการ

เพื่อให้ธุรกิจที่ดำเนินการหรือประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ได้ทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพการบริการนั้น ๆ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการได้มากขึ้นเพียงใด ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการประเมินความคาดหวังในการบริการ ดังนี้

1) แนะนำให้ธุรกิจที่ดำเนินการหรือประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ทำการประเมินความพึงพอใจในการบริการของผู้ได้เข้ารับบริการ ด้วยการที่ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจหลังการรับบริการ

2) แนะนำให้ธุรกิจที่ดำเนินการหรือประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ควรที่จะทำการปรับปรุงการให้บริการในส่วนของการปรับปรุงการให้บริการเสริมด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจในการบริการ เช่น ในช่วงที่เวลาพ่อแม่ ผู้ปกครองเด็ก ๆ มีความจำเป็นหรือติดธุระทำให้ไม่สามารถมารับเด็กตามเวลาที่ธุรกิจเปิดให้บริการได้ เป็นต้น ควรมีการเพิ่มบริการด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้นเพื่อให้ ประชาชนมีความสนใจที่ฝากเด็กกับสถานรับเลี้ยงเด็กเพิ่มขึ้นโดยควรเพิ่มหลักสูตรด้านการพัฒนาสมอง การเรียนรู้ สุขภาพอาหารเสริมให้กับเด็ก ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาเด็กด้านดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญในการ เจริญเติบโตของเด็กในอนาคต

3) แนะนำให้ธุรกิจที่ดำเนินการหรือประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ควรที่จะมีการทำกิจกรรมที่เป็นการสร้างถึงภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันและมีการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างพ่อแม่ผู้ปกครอง ของเด็ก ๆ และสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจในการบริการ อีกทั้งยังทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีในตราสินค้า (Brand Royalty) ที่ทำให้เกิดการบอกต่อถึงคุณภาพในการบริการแบบปากต่อปาก (Word of

Mouth) ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบดั้งเดิมในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริโภคด้วยกันเอง ถือได้ว่าเป็นกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญในการทำธุรกิจเพราะถ้าผู้บริโภคประทับใจก็จะกลายเป็นผู้บอกต่อ (Talker) โดยการถ่ายทอดประสบการณ์จากการใช้สินค้าหรือบริการไปยังบุคคลใกล้ชิดรอบ ๆ ตัว เสมือนการสร้างเครือข่ายสังคมของตนเอง (Social Network) นอกจากนี้ยังอาจผสมผสานกับความรู้สึกส่วนตัว อารมณ์ความประทับใจที่อยากให้คนที่เขารู้จักมีโอกาสใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ และการบอกต่อยังสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ตรงกว่า ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัว เพื่อนฝูง การบอกต่อนอกจากจะเป็นสื่อที่มีความน่าเชื่อถือแล้วยังมีความสามารถในการชักจูงโน้มน้าวบุคคลใกล้ชิดให้ใช้สินค้าและบริการได้ดีอีกด้วยจนปัจจุบัน นักการตลาดยอมรับว่าการสื่อสารการตลาดรูปแบบนี้เป็นสื่อที่ผู้บริโภคสร้างขึ้นที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

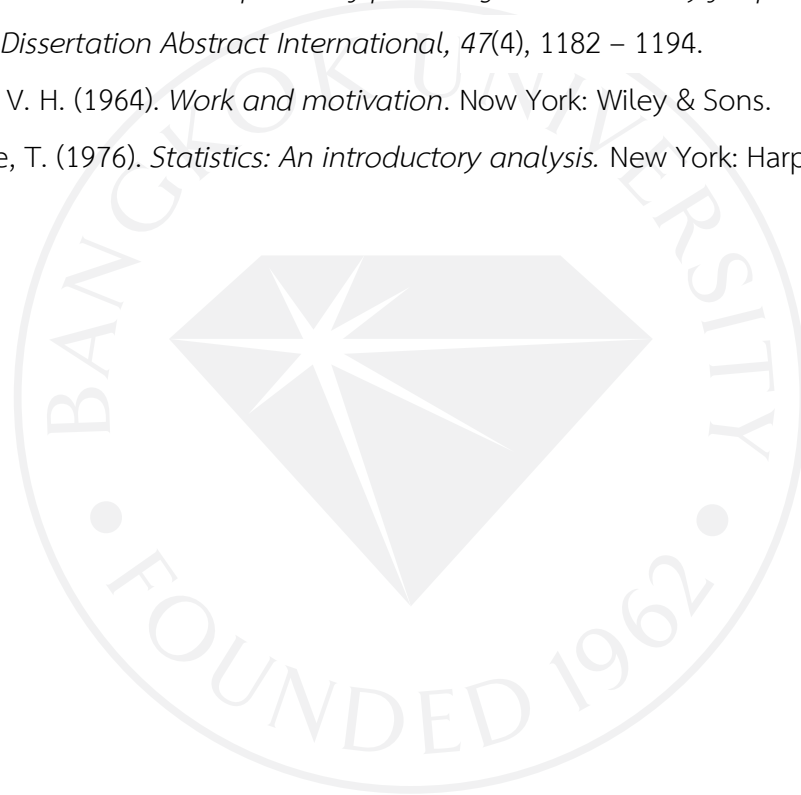


บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติสถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬาลักษณ์ แก้วสุก. (2557). *ปัจจัยทำนายพฤติกรรมของมารดาในการป้องกันโรคติดเชื้อเฉียบพลันระบบหายใจ ในเด็กวัยก่อนเรียน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). *สถิติพื้นฐาน (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 5)*. ขอนแก่น: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณภัทร รัตนเดชาพิทักษ์. (2552). *บทคัดย่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนพล ดอนชวนชม. (2552). *แนวทางการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองแขก อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2548). *สถิติชวนใช้*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2552). *วิจัยและสถิติ: คำถามชวนตอบ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี เจตน์เจริญรักษ์. (2545). *การเตรียมความพร้อมเพื่อการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย (เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 1072307)*. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- พิบูล ทีปะपाल. (2545). *หลักการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มิตรสัมพันธ์ กราฟฟิ ก.
- พิภพ วงษ์เงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- พูนทรัพย์ สิงห์ใหม่, จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ และสมพร ไชยยะ. (2547). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอนอนุบาลศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตเทศบาล นครราชสีมา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- รักตวรรษ ศรีธำพร. (2548). *การจัดประสบการณ์สำหรับเด็กปฐมวัย*. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรววัฒน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

- วรวิทย์ โธมัสรัตน์พันธ์. (2556). *คู่มือการวิจัยสำหรับนักพัฒนาการตลาดข้อมูลด้วยไคลสแควร์*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2557). *การศึกษาปัจจัยด้านการเลี้ยงดู
ของผู้ปกครองและการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการส่งเสริมการเจริญเติบโตและพัฒนาการ
เด็กปฐมวัย ในเขตสาธารณสุขที่ 4 และ 5*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริหาร
การตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศึกษา คชโคตร. (2538). *การศึกษาปัญหาการดำเนินงานของศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด
จังหวัดยโสธร*. ปริญญาานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริมา ภิญโญอนันตพงษ์. (2553). *การวัดและประเมินผลแนวใหม่เด็กปฐมวัย (ปรับปรุงแก้ไข)*.
กรุงเทพฯ: ดอกหญ้าวิชาการ.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
- สมนึก ภัททิยธนี. (2537). *ความเชื่อมั่นของการวัดผลการศึกษา*. กาศสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- Antonides, G., & Van Raaij, W. F. (1998). *Consumer Behavior: An European perspective*.
Chichester: John Wiley & Sons.
- Assale, H. (1998). *Consumer behavior and marketing action* (6th ed.). Cincinnati, Ho:
International Thompson.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The
marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*
20(1), 3-17.
- Jones, T. O., & Sasser, W. E. (1995). Why satisfied customer defeat. *Harvard Business
Review*, 88-100.
- Kolter, P. (2000). *Marketing management* (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice
Hall.
- Krech, D., & Crutchfield, R. S. (1948). *Theory and problem of social psychology*.
London: McGraw.
- Lovelock, C. (1996). *Managing services*. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and personality*. NY: Harper & Brothers.

- McGuire, C. A. (1998). Nursing competence and evolving regulatory issue in Kentucky. *Nursing Administration Quarterly*, 23(1), 25.
- Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1988, August). A multiple item scale for measuring customer perception of service quality. *Marketing Science Intitute*, 86-108.
- Smith, R., & Huston, M. (1983). Script-based evaluations of satisfaction with service. In L. L. Berry, G. L. Shostack & G. D. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives in Services Marketing* (pp. 59-62). Chicago: American Marketing Association.
- Tyree, C. L. (1986). *Development of parenting skills taxonomy for parent education*. *Dissertation Abstract International*, 47(4), 1182 – 1194.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Now York: Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.







แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

คำชี้แจง: แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ดังรายละเอียดที่ปรากฏในแบบสอบถามนี้ โอกาสนี้ผู้ศึกษาวิจัย นางสาว รัชน์รณณ นัยน์วิวัฒน์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

คำถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับคำตอบและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 25 – 29 ปี

2) 30 – 35 ปี

3) 36 – 40 ปี

4) 41 – 45 ปี

3. อาชีพ

1) ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

2) ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

3) ลูกจ้างเอกชน/ พนักงานบริษัทฯ

4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) น้อยกว่า 20,000 บาท/ เดือน

2) 20,001 – 30,000 บาท/ เดือน

3) 30,001 – 40,000 บาท/ เดือน

4) 40,001 – 50,000 บาท/ เดือน

5) มากกว่า 50,001 บาท/ เดือน

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส
- 3) หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. เหตุผลที่ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

- 1) เดินทางสะดวก เช่น ใกล้บ้าน/ เป็นทางผ่านเวลาเดินทางไปทำงาน
- 2) เคยพาเด็ก ๆ มาทดลองเรียนแล้วเด็ก ๆ ชอบสนุกสนานและไม่ร้องไห้
- 3) ราคาค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่แพงเกินไป
- 4) มีเพื่อนหรือคนแนะนำ

8. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมสำหรับการส่งลูก ๆ เด็ก ๆ ไปฝากที่สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน 2) 10,000 - 15,000 บาท/ เดือน
- 3) 15,000 - 20,000 บาท/ เดือน 4) มากกว่า 20,000 บาท/ เดือน

คำถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ ซึ่งข้อคำถามนี้จะแบ่งออกเป็นตัวแปรย่อย 6 ด้าน ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร, ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน, ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่, ด้านความปลอดภัยของสถานที่, ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า, ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ

คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับคำตอบและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่อย่างไร	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร เช่น คุณครู , พี่เลี้ยง					
1. ครูและผู้ดูแลเด็กมีวุฒิภาวะทางการศึกษาและผ่านการอบรมจากระทรวงศึกษาธิการ					
2. ครูและผู้ดูแลเด็กมีความรู้และทักษะความชำนาญในการสอนเด็ก ๆ					

ท่านมีความคาดหวังต่อคุณภาพการ บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ อย่างไร	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบุคลากร เช่น คุณครู , พี่เลี้ยง					
3. ครูและผู้ดูแลเด็ก ใจเย็น เข้าใจ รักเด็ก และเอาใจใส่เด็ก ๆ เป็นอย่างดี					
ด้านความสามารถของผู้ให้บริการในเรื่องของหลักสูตรการสอน					
1. มีหลักสูตรการสอนแบบ 2 ภาษา					
2. มีสื่อการสอนที่ทันสมัยและเหมาะสม					
3. มีการจัดการเรียนการสอนแบบที่เน้น การอ่าน พูด ฟัง เขียน					
4. มีการจัดตารางกิจกรรมในแต่ละวันของ เด็ก ๆ และการเรียนการสอนที่ชัดเจน					
ด้านความมีชื่อเสียงของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่					
1. สถานรับเลี้ยงเด็กได้รับรางวัลจาก กระทรวงศึกษาธิการ					
2. สถานรับเลี้ยงเด็กมีจำนวนสาขาหลาย สาขา					
3. มี Website และสื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำสถานรับเลี้ยงเด็ก					
4. มีลูกของดาราหรือบุคคลมีชื่อเสียงเรียน อยู่หลายคน					
ด้านความปลอดภัยของสถานที่					
1. มีเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญและห้องปฐม พยาบาลเบื้องต้น					
2. มีกล้องวงจรปิดภายในบริเวณสถานรับ เลี้ยงเด็ก					
3. มีการทำประกันอุบัติเหตุให้กับเด็ก ๆ					
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนเด็ก ๆ					

ท่านมีความคาดหวังต่อคุณภาพการ บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ อย่างไร	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการเข้าใจใส่ใจและรู้จักลูกค้า					
1. มีการบันทึก ประเมินพฤติกรรมและ พัฒนาการของเด็ก ๆ ในแต่ละวันตามช่วง วัยของเด็ก ๆ เพื่อแจ้งให้พ่อแม่ทราบ					
2. มีการจัดตารางแสดงรายการเมนูอาหาร และของว่างในแต่ละวันอย่างชัดเจน					
3. มีการให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมใน การตอบข้อสงสัยของผู้ปกครองตลอดเวลา					
4. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ปกครองพ่อแม่ในหลากหลายช่องทางเพื่อ สร้างความสบายใจให้แก่พ่อแม่ผู้ปกครอง					
5. มีนักจิตวิทยาเฉพาะทางเกี่ยวกับเด็ก ๆ คอยให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง					
ด้านความเป็นมาตรฐานของการบริการ					
1. มีการจดทะเบียนและได้รับอนุญาตอย่าง ถูกต้องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและ ความมั่งคั่งของมนุษย์					
2. มีจำนวนคุณครูและพี่เลี้ยงที่ดูแลเด็กใน จำนวนที่เหมาะสมและไม่มากเกินไป ใน อัตราพี่เลี้ยงต่อเด็ก 1:3 พี่เลี้ยง 1 คน ต่อเด็ก 3 คน					
3. มีการกั้นรั้วรอบบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็ก อย่างเป็นสัดส่วน					
4. มีห้องสำหรับการทำกิจกรรมในแต่ละวัน อย่างครบถ้วน					

คำถามส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่
คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวเลขที่ตรงกับคำตอบและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านมีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่อย่างไร	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ทัศนคติต่อการใช้บริการด้านความรู้ความเข้าใจ					
1. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาการและทักษะด้านอื่น ๆ ให้กับเด็ก ๆ					
2. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยเตรียมความพร้อมให้กับเด็ก ๆ ก่อนเข้าโรงเรียนอนุบาล					
3. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการตามช่วงวัยของเด็ก ๆ ได้อย่างเหมาะสม					
4. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ สามารถปรับตัวและทำกิจกรรมกับผู้อื่นได้ดี					
5. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ ได้คิดทดลองและรู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
6. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการและการเรียนรู้เรื่องราวในชีวิตประจำวันได้					
7. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ สามารถสื่อสารเพื่อบอกความต้องการของตนเองกับคนอื่น ๆ รอบข้างได้ดีขึ้น					

ท่านมีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่อย่างไร	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ทัศนคติต่อการใช้บริการด้านความรู้ความเข้าใจ					
1. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน					
2. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ที่ตีควรสอนให้เด็ก ๆ รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ และมีระเบียบวินัยมากขึ้น					
3. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ทำให้เด็ก ๆ รู้สึกว่าการไปโรงเรียนไม่ใช่เรื่องน่ากลัวและสนุกกับการทำกิจกรรมใหม่ ๆ ทุกวัน					
4. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ กล้าแสดงออกและมีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น					
5. สถานรับเลี้ยงเด็กเนอสเซอรี่ช่วยให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการทางอารมณ์ในทางที่ดี					

โอกาสนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

ผู้ทำการวิจัย นางสาว รัชน์ธรมณ นัยน์วิวัฒน์

Email: m.pessierattra@gmail.com

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	รัชนี้รรมณ นัยน์วิวัฒน์
อีเมล	ratramon.naiw@bumail.net m.pessierattra@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2550 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	- ปี พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน บริษัท เซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป อินเตอร์เทรต จำกัด (ในเครือเซ็นทรัลกรุ๊ป) ตำแหน่ง Property & Investment Department Manager - ปี พ.ศ. 2551 - 2553 บริษัท เพลย์ แอนด์ เลอน จำกัด ตำแหน่ง Teacher Leader - ปี พ.ศ. 2550 บริษัท คิงเพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ตำแหน่ง Crown Operation

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 4 เดือน เมษายน พ.ศ. 2569

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 209/11 (32)

ชอย อดกระดังงา/ธ ถนน อดกระดังงา ตำบล/แขวง อดกระดังงา

อำเภอ/เขต อดกระดังงา จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10520

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570200258

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ ความคาดหวังต่อคุณงามความดี การทำดีของต่อทัศนคติด้านความดี ความดีใจและด้านความดีใจของประชาชนในสังคมไทย

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร