

ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคม
อุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี

สกลวัฒน์ แสงปพนศิริ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

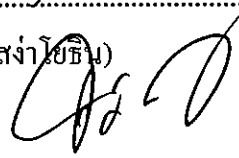
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ สกลวัฒน์ แสงปนศิริ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

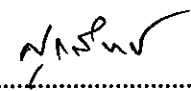
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... ทักษณา สง่าโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ทักษณา สง่าโยธิน)

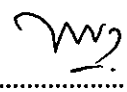
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

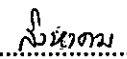
..... ทักษณา สง่าโยธิน ประธาน
(ดร.ทักษณา สง่าโยธิน)

.....  กรรมการ
(ดร.สาธิต ปิติวรา)

.....  กรรมการ
(ดร.สุกสิทธิ์ เลิศบัวสิน)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....  คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่..... 17 เดือน  พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและการช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก
ดร.ทักษญา สง่าโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ที่ถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางให้
คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนดูแลเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาการศึกษาวิจัยและเป็น
กำลังใจด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง
จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณ ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา
ดร.สาธิต ปิติวรา คณะกรรมการสอบป้องกันเค้าโครงงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าที่
ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร และทีมงาน สถานเลี้ยงเด็กอ่อน ก่อนวัยเรียน ทุก ๆ ที่ซึ่งให้
ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ และ ให้ข้อมูลทุก ๆ ด้าน อันเป็นประโยชน์จนทำให้งานนิพนธ์
ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับ
ผู้บริหารระดับสูงรุ่นที่ 38 และเพื่อน ๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหารระดับสูงรุ่นที่ 38 ที่
คอยให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษา จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้วิชาความรู้เพิ่มพูน
แก่ข้าพเจ้าทำให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน พัฒนาบริษัท และพัฒนา
ประเทศชาติต่อไป

ท้ายที่สุดขอขอบคุณบุคคลในครอบครัว ที่สนับสนุนให้ข้าพเจ้ามีโอกาสในการศึกษา
เล่าเรียนและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี ครอบครัว
คณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

สกลวัฒน์ แสงปพนศิริ

7710042: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บข.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีที่มผลต่อความเป็นไปไดในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ สำหรับคนทำงานที่มีลูก

ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สกลวัฒน์ แสงปนศิริ: ศึกษาถึงความเป็นไปไดในการจัดตั้ง เนอร์สเซอรี่สำหรับ

กลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (FACTORS AFFECTING

FEASIBILITY TO ORGANIZE A NURSERY FOR WORKING PARENTS IN

AMATANAKORN INDUSTRIAL ESTATE, CHONBURI PROVINCE)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ทักษญา สง่าโยธิน, ปร.ค. 113 หน้า, ปี พ.ศ. 2558.

การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอรี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี วิธีการวิจัยเป็นแบบ ผสานวิธีเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 ปี – 30 ปี ระดับการศึกษา ม.6-ปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน มากกว่า 10,000 บาท ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่างกันผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการบริการ โดยวิธี Stepwise Multiple Linear Regression พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และ ด้านการ บริการส่งผลต่อความเป็นไปไดในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่สำหรับคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี

จึงนำผลที่ได้มาสัมภาษณ์และสรุปได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์มีอาคารและพื้นที่กว้างขวางเป็นระเบียบเรียบร้อยมีหลักสูตรการเรียน การสอนที่ครบวงจร มีความพร้อมทั้งทางด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ใกล้แหล่งชุมชน มีสิ่งแวดล้อมที่ดี มีแหล่งสาธารณูปโภค ผู้ปกครองมารับส่งสะดวก
3. ด้านกระบวนการให้บริการ มีกฎระเบียบที่ชัดเจนเน้นถึงความปลอดภัย ติดต่อสื่อสาร ได้สะดวกรวดเร็วดูแลเอาใจใส่เด็กและผู้ปกครองโดยเท่าเทียมกัน และเป็นกันเองซึ่งข้อมูลข้างต้น สามารถเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้ที่ต้องการลงทุนธุรกิจเนอร์สเซอรี่ หรือสถานรับ เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนได้

57710042: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVES; MBA
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVES)

KEYWORDS: FACTORS AFFECTING FEASIBILITY TO ORGANIZE A NURSERY FOR
WORKING PARENTS IN AMATANAKORN INDUSTRIAL ESTATE,
CHONBURI PROVINCE.

SAKOLWATSAENGPAPONSIRI: A STUDY OF FEASIBILITY TO ORGANIZE A
NURSERY FOR WORKING PARENTS IN AMATA NAKORN INDUSTRIAL ESTATE,
CHONBURI PROVINCE. THESIS ADVISOR: TAKSAYA SANGAYOTHIN, PH.D. 113 P.
2015.

The present study aims to examine feasibility to organize a nursery for working parents in AmataNakorn Industrial Estate, Chonburi Province. It is a mixed-method research. A questionnaire and interview questions were instruments in this study. A statistical program was used to analyze the data. The results on demographic factors of 400 respondents showed that most of them were female in the age of 21-30 years old. They reported holding a high-school certificate or bachelor degree. They earned more than 10,000 baht monthly. Different demographic factors affected different results.

The findings on relationship between marketing mix and servicing was analyzed by StepwiseMultiple Linear Regression. It was suggested that some marketing mix factors, i.e. product, process, and service, had effects on feasibility to organize a nursery for working parents in AmataNakorn Industrial Estate, Chonburi Province.

The results from interviews were summarized as follow:

1. Product: A building with spacious area and utility; good curriculum
2. Distribution: Located in the community with good environment and public utility; convenience to pick-up children
3. Service process: Clear regulations focusing on security; easy to contact; and paying attention to children and parents Such information may be useful for those who want to organize a child-care or nursery.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความเป็นมาของการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กในประเทศไทย.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	19
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	39
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	42
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ.....	50
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่.....	55
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	56
ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	60
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ	72
อภิปรายผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	75
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	81
ภาคผนวก ก.....	82
ภาคผนวก ข.....	86
ภาคผนวก ค.....	98
ภาคผนวก ง.....	106
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	113

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ และ จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	41
4-2 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์	43
4-3 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา.....	43
4-4 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	44
4-5 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด	45
4-6 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคล	46
4-7 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ	47
4-8 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	47
4-9 รายละเอียดการวิเคราะห์ภาพรวมของส่วนประสมทางการตลาด.....	48
4-10 ผลการวิเคราะห์ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ.....	51
4-11 ผลการวิเคราะห์ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ	51
4-12 รายละเอียดการวิเคราะห์ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	52
4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ.....	53
4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตอบสนองผู้รับบริการ..	54
4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี	55
4-16 ผลผล Multiple Regression Analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่.....	56
4-17 ผล Multiple Regression Analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่.....	59
4-18 การวางแผนในการจัดตั้ง.....	62
4-19 งบประมาณการลงทุนและสัดส่วนการลงทุน.....	66

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1-2 แบบโครงสร้าง การวาง Lay out เนอร์สเซอร์รี่.....	63

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางสังคมในปัจจุบันในทั่วโลก ประกอบกับวิถีของการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันที่เปลี่ยนไป และสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้นๆ และจะส่งผลไปถึงการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างครอบครัว จากเดิมที่เคยเป็นครอบครัวค่อนข้างใหญ่ มีสมาชิกที่หลายคน หลายช่วงอายุ คือมีปู่ย่าตายาย ลุงป้า น้าอา แต่พอมารุ่นลูก หรือในปัจจุบันนี้ ก็จะมีแนวโน้ม เปลี่ยนไปเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น และถึงแม้ว่าครอบครัวจะมีญาติ พี่น้อง ไม่ว่าจะเป็นพี่ป้า น้าอาหรือปู่ย่าตายาย ยังอยู่ ก็อาจจะต้องใช้บริการเนอร์สเซอรี่ ด้วยเช่นกัน เพราะว่าสมัยนี้การเลี้ยงเด็กไม่ใช่แค่เลี้ยงให้โตให้รอดเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงการพัฒนาการของเด็กและเป็นจุดเริ่มต้นของการปูพื้นฐาน อุปนิสัย การใช้ชีวิตในสังคม และความรู้ความสามารถในการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ อีกมากมาย

ในปัจจุบันมีการเปิดหรือจัดตั้ง เนอร์สเซอรี่ รับเลี้ยงเด็ก กำลังมีความสำคัญและมีบทบาทมากขึ้นกับครอบครัวที่ต้องทำงาน นั่นคือตัวของผู้ปกครองเด็กที่มีความต้องการนำบุตรหลานเข้าสถานรับเลี้ยงเด็ก เพื่อให้เด็กได้รับการดูแลอย่างถูกต้องตามพัฒนาการ รวมถึงต้องการให้บุตรได้มีโอกาสพัฒนาทั้งสภาวะส่วนบุคคลและสังคม เป็นต้นลักษณะครอบครัวไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตที่กล่าวมาข้างต้น กล่าวคือในอดีตลักษณะครอบครัวเป็นครอบครัวขยาย โดยหน้าที่ในการดูแลเด็กส่วนใหญ่เป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายหญิง การอบรมเลี้ยงดูมาจากบรรดาญาติผู้ใหญ่ โดยฝ่ายชายมีหน้าที่หลักคือทำงานหารายได้เพื่อเลี้ยงครอบครัว แต่เมื่อในปัจจุบันทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ฝ่ายหญิงมีบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้นและอาจถือได้ว่าเท่าเทียมกับฝ่ายชาย โดยเป็นจากผลของภาวะความกดดันทางด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม จึงมีบางครอบครัวที่ผู้หญิงเป็นฝ่ายออกไปทำงาน ในขณะที่เดียวกันค่านิยมเรื่องแต่งงานแล้วแยกออกจากครอบครัว ก็เริ่มเข้ามาเป็นปัจจัยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ลักษณะครอบครัวเกิดเป็นครอบครัวเดี่ยว และเมื่อเป็นเช่นนี้หน้าที่อบรมเลี้ยงดูเด็กจึงเริ่มเกิดเป็นปัญหาขึ้น ทว่าพ่อแม่ที่ไม่มีเวลาเลี้ยงดูบุตรหลาน เด็กและทารกจึงถูกทอดทิ้งให้อยู่กับคนรับจ้างเลี้ยงเด็กบ้าง หรือขาดการเลี้ยงดูเอาใจใส่บ้าง ซึ่งอาจเป็นผลให้เด็กขาดพัฒนาการที่นำไปสู่วิถีชีวิตที่ไม่มีคุณภาพในอนาคต ดังนั้นผู้ปกครองจึงพยายามหาช่องทางในการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น และแสวงหาสิ่งที่จะสามารถตอบสนองความต้องการ

ทางด้านนี้ได้ เช่นเดียวกัน “เนอร์สเซอร์รี่ หรือสถานรับเลี้ยงเด็ก” จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของ ผู้ปกครองในวัยทำงานที่นิยมในการนำบุตรหลาน หรือเด็ก มาใช้บริการฝากเลี้ยง เพื่อพัฒนาการ ตามสมควรกับวัยของเด็ก ทั้งยังช่วยแบ่งเบาภาระเลี้ยงดูสำหรับครอบครัวที่ต้องใช้เวลากับหน้าที่การ งานเพื่อรักษาระดับฐานะทางการเงินของบางครอบครัวในขณะที่เดียวกันการเกิดขึ้นของจำนวน สถานรับเลี้ยงเด็กที่เพิ่มขึ้นก็เพิ่มตามมาด้วยเช่นกัน การเลี้ยงดูเด็ก หรือลูกให้ปลอดภัยและ เจริญเติบโตสมบูรณ์เต็มตามวัยนั้นต้องเป็นหน้าที่ใคร ไปไม่ได้นอกจากพ่อแม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็ก ที่มีอายุต่ำกว่า 3 ปี จะมีการเรียนรู้และเจริญเติบโตได้ดีในครอบครัวของเด็กเองการพัฒนาการที่ดีไป ตามศักยภาพ เพื่อให้สามารถเจริญเติบโตเป็นคนเก่ง คนดี มีคุณภาพ และโตเป็นผู้ใหญ่ต่อไปทำ ประโยชน์ต่อสังคมต่อไปหลายประเทศในปัจจุบัน มุ่งเน้นความสำคัญของการพัฒนาเด็ก การเลี้ยง เด็กที่ถูกวิธีจึงเป็นสิ่งที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อเด็ก ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุที่เนอร์ สเซอร์รี่ เข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาสติปัญญาในเด็กและความไว้วางใจต่อผู้ปกครองที่นำบุตร หลานเข้ามาเลี้ยง ทำให้เกิดการแข่งขันมากขึ้นในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่ แต่ทั้งนี้สิ่งที่จะต้องคำนึงถึง อีกอย่างคือภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับลูกน้อยเพราะส่วนหนึ่งยังมีข้อมูลในเชิงลบเกี่ยวกับภัย จากพี่เลี้ยง หรือเจ้าหน้าที่เนอร์สเซอร์รี่ และส่งผลสร้างความกลัว หรือความไม่แน่ใจให้กับผู้ปกครอง ที่กำลังจะตัดสินใจหรือคิดที่จะส่งบุตรเข้าเนอร์สเซอร์รี่ จากกรณีวิเคราะห์หาสาเหตุที่ส่งผลต่อการเกิด ปัญหาหาดังกล่าวของหน่วยงานการปฐมวัยแห่งชาติ พบว่าปัญหาดังกล่าวบางส่วนเกิดขึ้นจากการ ขาดความรู้ ความบกพร่องจากการดูแลเด็ก ตัวกิจการหรือธุรกิจเอง อาทิการทำร้ายทารุณเด็กของ เจ้าหน้าที่ เนอร์สเซอร์รี่ และการไม่มีมาตรฐานในด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข และการ ปรับตัวการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะเข้ามาเนอร์สเซอร์รี่ คือบางครอบครัวอาจจะมีญาติผู้ใหญ่หรือ มีคนเลี้ยงที่ไว้ใจได้และเป็นหลานคนเดียวในบ้าน จึงมักจะเกิดการเลี้ยงดูแบบ “ไขในหิน” เด็ก ได้รับความตามใจมาก ตลอดเวลาหรือ บางกรณีเป็นครอบครัวเดี่ยว มีแค่พ่อแม่ลูก เด็กเลยไม่มี โอกาสได้เจอผู้อื่น ๆ เด็กอาจจะขาดทักษะทางสังคม และปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ยาก ฯลฯ เป็นต้น (หน่วยงานการปฐมวัย สถาบันแห่งชาติเพื่อการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย,2543)

ด้วยสภาวะการณ์ข้างต้น จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ปกครองที่มีครอบครัวและมีลูก ซึ่งยังอยู่ในวัย ทำงานต้องส่ง บุตรหลานเข้ามาใช้บริการเนอร์สเซอร์รี่ จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการที่ จะศึกษารูปแบบการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่สำหรับกลุ่มคนวัยทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอมตะนครจังหวัด ชลบุรี เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

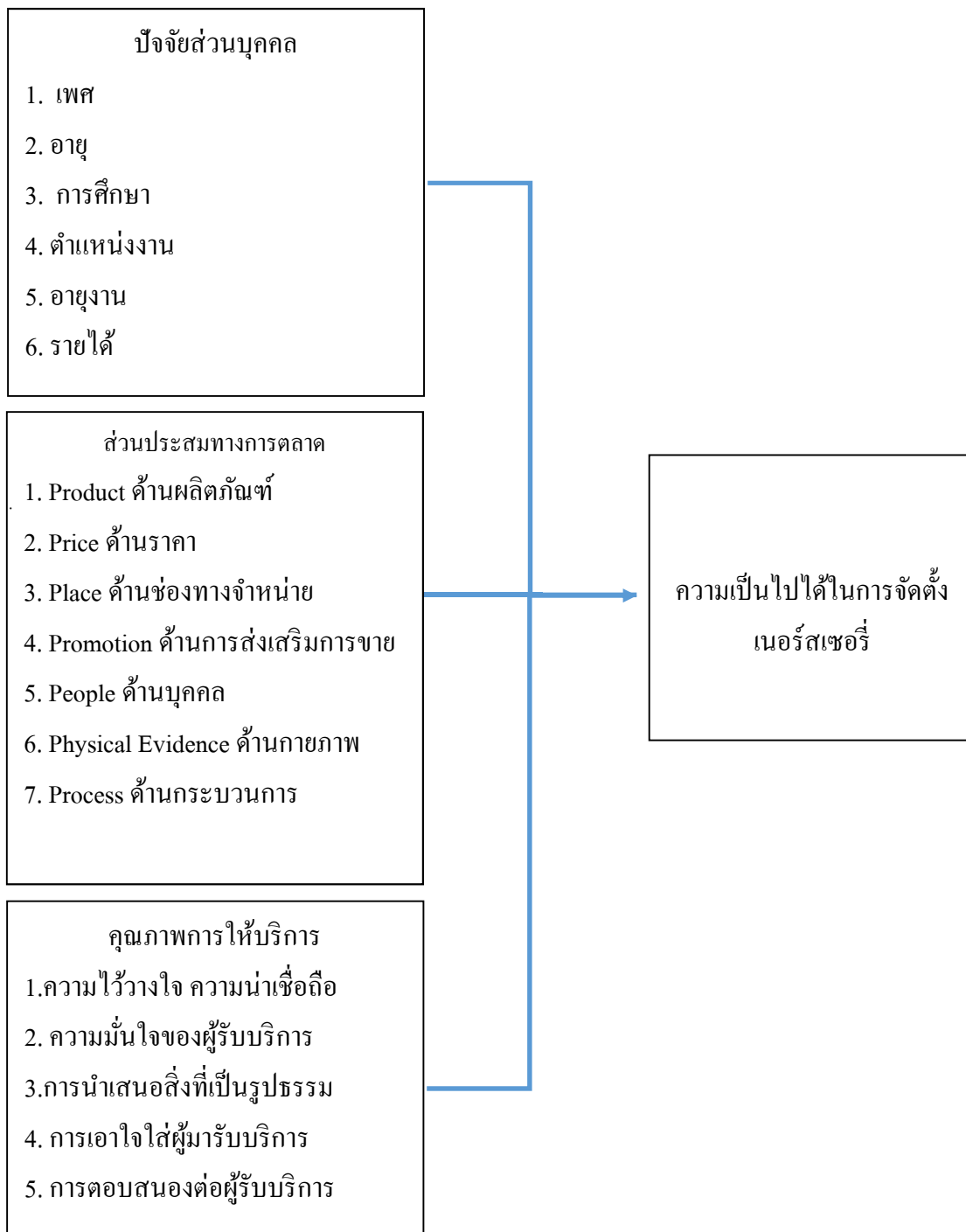
เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ใน
เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่
สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่ ของกลุ่ม
คนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

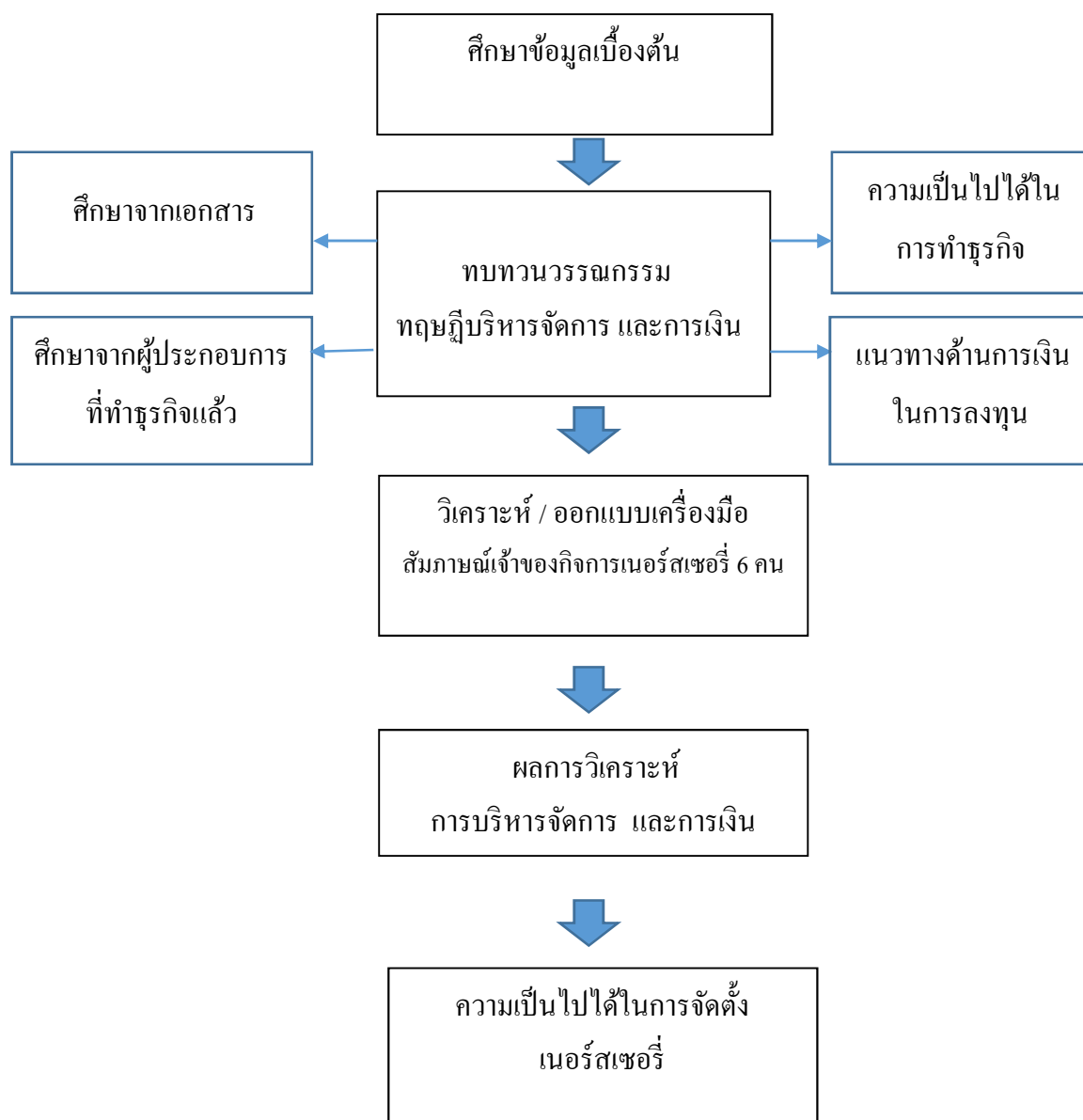
กรอบแนวคิดเชิงปริมาณ



เชิงปริมาณ : การออกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย คือคนวัยทำงานที่มีครอบครัวและมีลูกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี

ภาพที่ 1-1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย เชิงปริมาณ

กรอบแนวคิดเชิงคุณภาพ



เชิงคุณภาพ : สัมภาษณ์สถานประกอบการ เนอส์เซอร์ี่ในเขตจังหวัดชลบุรี

ภาพที่ 1-2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย เชิงคุณภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ สำหรับกลุ่มคนวัยทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอมตะนครชลบุรี โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงพัฒนาในธุรกิจ
2. เพื่อนำข้อมูลไปทำการปรับปรุง เนอร์สเซอรี่ ให้ได้มาตรฐาน และตรงตามความต้องการสำหรับกลุ่มคนวัยทำงานที่มีลูก

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีลักษณะขอบเขตดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตเนื้อหาการวิจัย

ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

- 1.1 ส่วนผสมทางการตลาด 7 P
- 1.2 ด้านคุณภาพการบริการ
- 1.3 การบริหารจัดการ
- 1.4 แนวคิดด้านการเงิน

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ

- 2.1 เชิงปริมาณ คือ พนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี ไม่ทราบจำนวน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
- 2.2 เชิงคุณภาพ คือ มีสถานประกอบการเนอร์สเซอรี่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรีทั้งสิ้น 97 แห่ง โดยเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการจำนวน 6 แห่ง

3. ด้านสถานที่ในการเก็บข้อมูล

บริเวณพื้นที่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

4. ขอบเขตทางด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษา 3 เดือน ตั้งแต่ มีนาคม –

พฤษภาคม 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาความเป็นไปได้ หมายถึง การศึกษาเพื่อต้องการทราบผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินการตามธุรกิจนั้น โดยพิจารณาจากปัจจัยทางด้านการเงิน การบริหารจัดการ และทางด้านการตลาดของธุรกิจเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อช่วยประกอบการตัดสินใจของผู้ที่คิดจะลงทุนในธุรกิจเนอรัลสเซอร์

เนอรัลสเซอร์ หมายถึง สถานะรับเลี้ยงเด็กของเอกชนที่รับเลี้ยงและพัฒนาเด็กที่มีอายุไม่เกิน 6 ปีบริบูรณ์ และมีจำนวนตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป ซึ่งเด็กไม่เกี่ยวข้องเป็นญาติกับเจ้าของหรือผู้ดำเนินการสถานรับเลี้ยงเด็กดังกล่าวคนวัยทำงานที่มีลูก หมายถึง บุคคลที่มีอายุครบตามกฎหมายที่สามารถเข้าทำงานในบริษัท หรือรับจ้างทั่วไปที่แต่งงานมีครอบครัว และมีลูก

นิคมอุตสาหกรรม หมายถึง พื้นที่ที่มีการก่อตั้ง โรงงานเพื่อประกอบกิจการหรือธุรกิจมาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่มีชื่อเป็นเกณฑ์ในการรับรองโดยทั่วไป หรือที่ถือปฏิบัติ และเป็นข้อกำหนดที่ยอมรับในด้านปริมาณและคุณภาพ

ส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) คือ องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาดเป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) การกำหนดราคา (Price) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เราสามารถเรียกส่วนประสมทางการตลาดได้อีกอย่างหนึ่งว่า 4Ps

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ (Certo, 2000, p. 555) หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษา สภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพคำว่า การบริหาร (Administration) และ การจัดการ (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้ความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2543, หน้า 3)

การบริหารการเงิน หมายถึง การวางแผนการจัดระเบียบและการควบคุมกำกับกิจกรรมทางการเงินเช่นการจัดซื้อ และการใช้ประโยชน์จากเงินทุนขององค์กร ซึ่งใช้หลักการบริหารงานทั่วไปของทรัพยากรทางการเงินขององค์กร

คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้ปกครองหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

การผลิต หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการที่กระทำขึ้นมาเพื่อให้ได้ถึงผลผลิตภัณฑ์ ที่ต้องการตามรูปแบบที่วางไว้ และสำเร็จถูกต้องตรงตามที่ต้องการและสามารถนำไปส่งต่อให้กับผู้บริโภค หรือลูกค้าที่มีความต้องการในตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ หรือบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก สำหรับกลุ่มคนวัยทำงานที่มีครอบครัวและมีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. ความเป็นมาของการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กในประเทศไทย
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่
 - 2.1 ด้านส่วนผสมทางการตลาด 7 Ps
 - 2.2 ทฤษฎีคุณภาพด้านการบริการ
 - 2.3 ทฤษฎีการบริหารจัดการ
 - 2.4 ทฤษฎีทางการเงิน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กในประเทศไทย

การเลี้ยงดูเด็กนั้นในอดีตเป็นหน้าที่ของคนในครอบครัว ได้แก่ พ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย หรือเครือญาติช่วยกันเลี้ยงดู และอบรมสั่งสอน เด็กผู้ชายเติบโตขึ้นได้เล่าเรียนจากโรงเรียนวัดบ้าง เด็กผู้หญิงก็อาศัยการเรียนรู้จากแม่ในเรื่องของแม่ศรีเรือน แต่เมื่อสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปในสมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากตะวันตก เริ่มมีการปฏิรูปการเมืองการปกครอง ปฏิรูปรูปแบบของการศึกษา รัฐบาลก็เริ่มได้จัดให้มีการบริการสาธารณะให้กับประชาชนเพิ่มมากขึ้น มีการจัดการอบรมและมีการนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาดัดแปลงให้เหมาะสมกับสถานศึกษาของเด็กไทย โดยมีการจัดตั้งโรงเรียนเด็กขึ้นใน พ.ศ. 2532 โดยพระมาดาเธอกรมพระสุทธาธินาถ (พรทิพย์ ไตรรัตน์ชัชวาล, 2539) อ้างถึงใน อัมพร พูลเกษร, 2547)

การจัดตั้ง โรงเรียนเด็ก ขึ้นในปี พ.ศ. 2433 ซึ่งนับได้ว่าเป็นแห่งแรกของเมืองไทยโดยพระราชดำริของพระอัครชายเธอ พระองค์เจ้าสายสวลีภิรมย์กรมขุนสุทธาสินีนาฏในสมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งโรงเรียนเด็กแห่งนี้สมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ทรงเป็นผู้อำนวยการคนแรก และได้ทรงมีส่วนร่วมในการกำหนดการฝึกอบรมเด็กเหล่านี้ด้วยพระองค์เองและในสมัยนี้ยังมีการจัดการศึกษาปฐมวัยในรูปแบบโรงเรียนเกิดขึ้นเป็นครั้งแรก คือ ในปี พ.ศ. 2435 ได้จัดตั้งโรงเรียนราชกุมาร

และ พ.ศ 2436 ได้จัดตั้งโรงเรียนราชกุมารีสำหรับพระเจ้าลูกยาเธอและพระเจ้าลูกเธอ ที่ยังทรงพระเยาว์ นับเป็นสถานศึกษาปฐมวัยแห่งแรก ที่เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นระบบ และในปีต่อ ๆ มา ก็ยังมีการกล่าวถึงการเรียนระดับมูลศึกษาอยู่ด้วย กล่าวคือ ได้มีการแพร่ขยายแนวคิดในการจัดการศึกษาปฐมวัย ตามแบบตะวันตกของ “เฟรเดอริคและมอนเตสซอร์รี่” เข้ามาในประเทศไทยเป็นครั้งแรก และหลังจากนั้นก็ก่อให้เกิดการศึกษาในรูปแบบ “อนุบาล” ขึ้นในสมัยรัชกาลต่อมาอีกอย่างแพร่หลาย โดยเริ่มในลักษณะของโรงเรียนราษฎร์ ที่เปิดการดำเนินการแผนกอนุบาลขึ้นเป็นแห่งแรกในปี พ.ศ 2454 ได้แก่ โรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย ต่อมาในปี พ.ศ 2466 ได้เปิดที่โรงเรียนราชินี และในปี พ.ศ 2470 โรงเรียนมาร์เตเดออี ก็เปิดดำเนินการเป็นลำดับต่อมา หลักสูตรที่ใช้ในการเรียนทั้งสามแห่งคือ หลักสูตรของเฟรเดอริคและมอนเตสซอร์รี่ ต่อมาในปี 2471 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติโรงเรียนราษฎร์ขึ้นในปี พ.ศ 2471 ทำให้การปฐมวัยในรูปแบบอนุบาลเริ่มมีระบบและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้น โดยวัตถุประสงค์จะมุ่งเน้นเด็กอ่อนเป็นสำคัญและสอนให้เด็กรู้การอ่าน รู้เขียนนับ ไปพลางๆ ในระหว่างเวลานั้นด้วย โรงเรียนเช่นนี้คุณครูไม่ต้องมีประสบการณ์ก็ได้ และภายหลังก็มีพระดำริให้จัดส่งผู้หญิงไปฝึกหัดเป็นครูอนุบาล เพื่อเป็นแบบอย่างในการฝึกหัดครูอนุบาลของประเทศขึ้นด้วย ต่อมาโรงเรียนอนุบาลลอออุทิสได้กลายเป็นโรงเรียนอนุบาลของรัฐในปี พ.ศ 2483 แห่งแรก หลังจากนั้น พ.ศ 2485 รัฐบาลได้เปิดโรงเรียนอนุบาลของรัฐขึ้นในส่วนภูมิภาคและขยายไปสู่จังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศจนครบในปี พ.ศ 2511 (อุดมสิทธิ์ จิตรวิจารณ์, 2542)

อ้างอิง พระราชบัญญัติ คຸ້ມກອງເດັກ พ.ศ 2546 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“สถานรับเลี้ยงเด็ก” หมายความว่าสถานที่ได้รับเลี้ยงและพัฒนาเด็กที่มีอายุไม่เกินหกปี บริบูรณ์และมีจำนวนตั้งแต่หกคนขึ้นไป ซึ่งเด็กไม่เกี่ยวข้องเป็นญาติกับเจ้าของหรือผู้ดำเนินการสถานรับเลี้ยงเด็กดังกล่าว ทั้งนี้ไม่รวมถึงสถานพยาบาลหรือโรงเรียนทั้งของรัฐและเอกชน

หมวด ๖ สถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับ สถานสงเคราะห์สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟู

มาตรา ๕๑ ปลัดกระทรวงมีอำนาจจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กสถานแรกรับสถานสงเคราะห์สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟูได้ทั่วราชอาณาจักร และผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับสถานสงเคราะห์สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟูภายในเขตจังหวัดนั้น และให้เสียค่าธรรมเนียมตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงหน่วยงานอื่นของรัฐนอกจากที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้อาจจัดตั้งและดำเนินการได้เฉพาะสถานรับเลี้ยงเด็ก โดยแจ้งให้ปลัดกระทรวงหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่

กรณีทราบ และให้ปลัดกระทรวงหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแนะนำหรือสนับสนุนการจัดตั้งและการดำเนินการดังกล่าว

มาตรา ๕๒ ภายใต้บังคับของมาตรา ๕๑ ผู้ใดจะจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับ สถานสงเคราะห์สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟูต้องขอรับใบอนุญาตต่อ ปลัดกระทรวงหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณีการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การขอต่ออายุใบอนุญาต การให้ต่ออายุใบอนุญาต การขอรับใบแทนใบอนุญาตที่สูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุด การออกใบแทนใบอนุญาตและการเพิกถอนใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๕๓ ให้ปลัดกระทรวง ผู้ว่าราชการจังหวัด คณะกรรมการ คณะกรรมการ คุ้มครองเด็กกรุงเทพมหานคร และคณะกรรมการคุ้มครองเด็กจังหวัด กำกับดูแลและส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับ สถานสงเคราะห์สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาและฟื้นฟูที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

มาตรา ๘๗ ให้สถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับ สถานสงเคราะห์และสถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กของหน่วยราชการ หรือของเอกชนที่ได้รับอนุญาต ตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ ๒๕๔ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๑๕ ที่ดำเนินกิจการอยู่จนถึงวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับเป็นสถานรับเลี้ยงเด็ก สถานแรกรับ สถานสงเคราะห์และสถานคุ้มครองสวัสดิภาพตามพระราชบัญญัตินี้ “เกียรติก้อง/กาญจนา/พงษ์พิลัย/อนุกุล/แก้วใจ ๓ กรกฎาคม ๒๕๔๘”

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งศูนย์เลี้ยงเด็ก

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสำนักคุ้มครองสวัสดิภาพหญิงและเด็ก
2. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
3. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสำนักคุ้มครองสวัสดิภาพหญิงและเด็ก

กระทรวงมหาดไทย

4. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสำนักประสานและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น
5. องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระทรวงศึกษาธิการ
6. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
7. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
8. สำนักตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข
9. กรมอนามัย
10. ศูนย์อนามัยพื้นที่

11. สำนักงานสาธารณสุขทั่วประเทศ
12. เทศบาล
13. องค์การบริหารส่วนตำบล

แนวคิดเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย

เด็กปฐมวัย (Early childhood) อธิบายว่า เด็กปฐมวัยจะมีช่วงอายุตั้งแต่ปฏิสนธิจนถึง 6 ปี คุณภาพชีวิตทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา กำลังเริ่มพัฒนาอย่างเต็มที่ หลักสูตรก่อนประถมศึกษา พุทธศักราช 2540 (Massoglia, 1997, p. 3 อ้างถึงใน สุวรรณ ไชยธรรณ, 2548, หน้า 1) กล่าวว่า เด็กปฐมวัยคือเด็กที่มีอายุแรกเกิด ถึง 6 ปี ภรณ์ คุรุรัตน์ กล่าวว่า เด็กปฐมวัย คือเด็กที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งถึง 6 ปี เป็นช่วงที่พัฒนาการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านสติปัญญา ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 0-4 ปี จะพัฒนาได้ถึงร้อยละ 50 จะเพิ่มอีกร้อยละ 30 ในช่วง 4-8 ปี และที่เหลือร้อยละ 20 จะพัฒนาระหว่างอายุ 8-10 ปี โดยประมาณ

ความหมายของพัฒนาการสำหรับเด็กปฐมวัย มีนักการศึกษาให้ความหมายของพัฒนาการไว้หลาย ๆ ท่าน ซึ่งแต่ละท่านได้ให้ความหมายของพัฒนาการเด็กปฐมวัยในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทุก ๆ ด้านอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กล่าวว่า “พัฒนาการ” หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางเจริญขึ้น การคลี่คลายไปทางที่ดี พูนสุข บุญยสวัสดิ์ และคณะ ได้ให้ความหมายของ “พัฒนาการ” ไว้ว่า พัฒนาการ หมายถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านโครงสร้างและแบบแผนของอินทรีย์ทุกส่วน ซึ่งจะก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ตามขั้นตอนที่ควรจะเป็น ทำให้เด็กมีลักษณะและความสามารถใหม่ ๆ เกิดขึ้น อันจะมีผลให้เด็กเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นเป็นลำดับทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา ภาษา อารมณ์ และสังคม สุชา จันทร์เอม พ.ศ 2542 พัฒนาการ หมายถึง การเจริญเติบโต หรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของร่างกาย รวมถึงหน้าที่การทำงานของส่วนต่าง ๆ ของร่างกายหรือการจัดระเบียบการท างานของอวัยวะต่าง ๆ ให้มีความเพิ่มพูนขึ้นทางด้านขนาด และให้มีหน้าที่ ท างานแตกต่างกัน ซึ่งหน้าที่ของอวัยวะเหล่านี้มีความสลับซับซ้อนให้ทำงานร่วมประสานสัมพันธ์กัน ให้มีความสามารถประสิทธิภาพ จนถึงระดับวุฒิภาวะสูงสุดขีด การเปลี่ยนแปลงยังรวมถึงการเรียนรู้ และมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า การงอกงาม อีกด้วยจาก ความหมายของพัฒนาการสามารถสรุปได้ว่า พัฒนาการหมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างที่สลับซับซ้อน การเจริญเติบโตด้านขนาดความแตกต่างความสามารถ ประสิทธิภาพมีอยู่ในระดับวุฒิภาวะสูงสุด การเพิ่มสมรรถภาพในการทำหน้าที่ การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมที่

แสดงออกของบุคคลที่ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนและสอดคล้องกันทั้ง 4 ด้าน ทำให้เกิดลักษณะและความสามารถใหม่ ๆ เกิดขึ้น ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงยังรวมกับการเรียนรู้

การพัฒนาการของเด็ก ทางด้านร่างกาย

พัฒนาการทางกายของเด็กวัยนี้จะเป็นไปอย่างช้า ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับวัยทารกการเจริญเติบโตจะเป็นไปในลักษณะเพื่อให้วัยต่าง ๆ สามารถทำงานได้เต็มที่ตามหน้าที่โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเจริญเติบโตทางด้านน้ำหนักและส่วนสูง การเพิ่มของน้ำหนักเกิดจากการเจริญเติบโตของกระดูกและกล้ามเนื้อ ซึ่งต่างจากวัยทารกที่การเพิ่มน้ำหนักเกิดจากเนื้อเยื่อไขมัน ประกอบกับเด็กวัยนี้จะรับประทานอาหารได้น้อย และเลือกรับประทานอาหารเฉพาะที่ชอบเท่านั้น ลักษณะร่างกายและสัดส่วนของวัยนี้จะเปลี่ยนแปลงจากลักษณะทารกอย่างชัดเจน กล่าวคือ ช่องท้องบางลง หน้าอกและไหล่กว้างและใหญ่ขึ้น แขนขายาวออกไป ศีรษะได้ขนาดเท่ากับลำตัว มือและเท้าใหญ่ขึ้น โคนกระดูกแข็งขึ้น กล้ามเนื้อเติบโตแข็งแรงขึ้น มีการเพิ่มความสูงอย่างสม่ำเสมอ 3 นิ้วต่อปี และน้ำหนักเพิ่มสม่ำเสมอปีละ 1.5-2 กิโลกรัม และในช่วงปลายของวัยนี้จะมีฟันแท้ขึ้น 1-2 ซี่ เด็กวัยนี้เริ่มมีทักษะการเคลื่อนไหวและสามารถใช้อวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายได้ดีขึ้นระบบกล้ามเนื้อและประสาทสัมผัสทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้นเด็กจะชอบช่วยเหลือตนเองในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน เช่น การป้อนอาหารเอง แต่งตัว ใส่รองเท้า อาบน้ำหิวผม เขียนหนังสือ การหยิบจับต่าง ๆ ชอบเล่นกับกลุ่มเพื่อน ๆ สามารถเดิน วิ่ง กระโดด ห้อยโหนอย่างคล่องแคล่ว และไม่รู้จักเหนื่อย เพราะการได้เล่นกับเพื่อนจะช่วยให้เด็กรู้สึกอบอุ่น ไม่ถูกทอดทิ้ง พัฒนาการทางอารมณ์ เด็กวัยนี้จะมีพัฒนาการการแสดงออกด้านอารมณ์ที่ชัดเจน เปิดเผย อีศระ ทั้งอารมณ์พึงพอใจและไม่พึงพอใจ มักจะเป็นคนเจ้าอารมณ์ เอาแต่ใจตัวเอง คือ รื่น หงุดหงิด โมโห ร้าย ชอบปฏิเสธ อารมณ์ในทางลบที่เด็กแสดงออกจะค่อย ๆ ลดลงเมื่อเด็กต้องเข้าสังคมในกลุ่มเพื่อน อย่างไรก็ตาม เด็กวัยนี้สามารถสร้างความรักและความผูกพันกับบุคคลอื่นได้ เช่น เพื่อนสนิท ผู้เลี้ยงดู เพื่อให้เกิดความรู้สึกลดภัยทางอารมณ์ สำหรับลักษณะอารมณ์เด่น ๆ ที่มักเกิดขึ้นในเด็กวัยนี้คืออารมณ์โกรธ เด็กวัยนี้จะโกรธง่ายจากการต้องการเป็นตัวของตัวเอง บางครั้งอาจโกรธตัวเองหรือโกรธบุคคลที่เกี่ยวข้อง อารมณ์โกรธเกิดเมื่อเด็กไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ แสดงออกโดยการร้องไห้ดินกับพื้นเสียงดัง ทิ้งตัวลงนอน กรีด ทูบตีสิ่งของต่าง ๆ ทำร้ายตัวเอง เป็นต้น อารมณ์รัก เด็กวัยนี้จะรักบุคคลที่ให้การตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการ แสดงอารมณ์รักอย่างเปิดเผย เช่น การกอดจูบบุคคลหรือสิ่งของที่รักอารมณ์กลัว อารมณ์กลัวเกิดจากการได้พบสิ่งแปลกใหม่ หรือกลัวในสิ่งที่จินตนาการไปเองเช่น กลัวความมืด กลัวผีและมักเลียนแบบความกลัวจากผู้ใหญ่ที่ใกล้ชิด จะแสดงออกโดยการหลบซ่อน วิ่งหนี วิ่งเข้าหาผู้ใหญ่ และจะค่อยลดลงหากได้รับการอธิบายและให้

เด็กเกิดความรู้สึกคุ้นเคยกับสิ่งนั้น ๆ อารมณ์อยากรู้ อยากเห็น วัยนี้จะเป็นวัยช่างซักถาม เด็กจะสงสัยทุกเรื่องและถามได้ตลอดเวลา ไม่สิ้นสุด จะตั้งคำถามมากจนตอบไม่หมด หากเด็กไม่ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้องจะทำให้ความอยากรู้ อยากเห็นลดลงน้อยกว่าเด็กวัยเดียวกัน อารมณ์อิจฉาริษยา มักจะเกิดขึ้นเมื่อรู้สึกว่าตนด้อยกว่าผู้อื่น หรือกำลังสูญเสียความสนใจที่ตนเคยได้รับถูกแบ่งปันให้กับคนอื่น เช่น การมีน้องใหม่ อิจฉาพี่น้องคนอื่น เป็นต้น

พัฒนาการทางด้านอารมณ์

เด็กวัยนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะการดูแลเลี้ยงดูของพ่อแม่ และมีความสำคัญต่อการ

พัฒนาการความรู้สึกมั่นคงของเด็กต่อไป และความรู้สึกที่มั่นคงทางอารมณ์จะช่วยพัฒนาให้เด็กมีการพัฒนาความเจริญงอกงามด้านจิตใจ และสามารถเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ด้วยความเต็มใจ และมั่นใจยิ่งขึ้น พัฒนาการทางสังคม พัฒนาการทางสังคมของวัยเด็กตอนต้นจะเป็นไปอย่างรวดเร็วชัดเจน เด็กจะชอบการเข้าสังคม การพบปะพูดคุยกับผู้อื่น การมีเพื่อน การเล่นรวมกลุ่มกับเพื่อนทั้งเพศเดียวกันและต่างเพศเด็กจะมีความคิดและการเล่นที่อิสระ ไม่ชอบกฎเกณฑ์ ดังนั้นจึงไม่สามารถรักษากฎเกณฑ์ของกลุ่มเพื่อนได้นาน จะเป็นลักษณะต่างคนต่างเล่น แต่จะเล่นอยู่ในบริเวณเดียวกัน ต่อมาถึงจะพัฒนาการเล่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน โดยสามารถเล่นรวมกลุ่มกับเพื่อนได้ตั้งแต่เริ่มต้น จนจบ ชอบเข้าสังคมกับกลุ่มเพื่อนบ่อยขึ้น เป็นสมาชิกในกลุ่มเพื่อนได้ โดยพยายามปรับตัวให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มซึ่งอาจแสดงออกโดยการแบ่งปันสิ่งของให้กับผู้อื่น ให้ความร่วมมือ ยอมรับฟัง แสดงออกถึงความเป็นผู้นำชอบเล่นบทบาทสมมติ เป็นพ่อ-แม่ คุณครู-นักเรียน ตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างเพศ พยายามช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลืองานบ้าน เช่น ซักผ้า เก็บของ ล้างจาน ปิด-เปิดไฟ พัดลม โทรทัศน์ได้จากการสังเกตผู้ใหญ่และลองกระทำเอง นอกจากนี้เด็กวัยนี้จะเรียนรู้การเข้าสังคมในกลุ่มที่มีอายุต่าง ๆ กัน รู้จักปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งวัยเดียวกันและวัยต่างกัน เรียนรู้มารยาทการไหว้ทักทาย การพูดคุยเด็กจะพยายามเรียนรู้ที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ตลอดจนเรียนรู้ที่จะระมัดระวังคนแปลกหน้าอย่างไรก็ตาม การปรับตัวของเด็กจะเป็นไปได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเลี้ยงดูที่เด็กได้รับจากครอบครัว เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูอย่างมีอิสระจะมีความเชื่อมั่นในตนเองมากกว่าเด็กที่ถูกเลี้ยงแบบเข้มงวดตลอดเวลา นอกจากนี้สัมพันธ์ภาพในครอบครัวถือเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน เด็กที่เติบโตมาจากครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะมีความรู้สึกกลัวและมั่นใจในการเข้าสังคมนอกบ้านมากกว่าเด็กที่เติบโตมาจากครอบครัวที่มีปัญหาด้านสัมพันธ์ภาพ

พัฒนาการทางด้านสติปัญญา

วัยนี้เป็นวัยที่ชอบแก้ปัญหาตามความคิดและวิธีการของตนเอง ชอบอิสระ แสวงหาวิธีการต่าง ๆ จากการทดลองปฏิบัติผิดถูก การซักถาม การเปรียบเทียบ การคิด การเจริญงอกงามทางสติปัญญาสามารถสังเกตได้จากลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกทางการเล่น การสามารถจำ

สิ่งของหรือบุคคลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง สามารถบอกความเหมือน ความต่าง มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงออก การนำเอาสิ่งที่มีอยู่มาสัมพันธ์กัน ประกอบกับเด็กวัยนี้สามารถใช้ภาษาได้ดีขึ้น เข้าใจภาษา ความหมายของคำใหม่ ๆ อ่านและเขียนได้ดีขึ้น การส่งเสริมพัฒนาการด้านสติปัญญาที่เหมาะสมจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่จะช่วยให้เด็กมีวิคิด การเรียนรู้ที่เหมาะสม และก่อให้เกิดทางเลือกและวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ซึ่งจะช่วยพัฒนาต่อพัฒนาการในวัยต่อไปวัยเด็กตอนต้นหรือวัยก่อนเรียน เป็นวัยที่มีพัฒนาการและมีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านบุคลิกภาพซึ่งจะเด่นชัดที่สุด กล่าวคือเด็กวัยนี้จะมีความต้องการเป็นตัวของตัวเองสูง ชอบช่วยเหลือตนเองให้มากที่สุด ปฏิเสธความช่วยเหลือจากผู้อื่น ขณะเดียวกันเด็กวัยนี้จะเริ่มเรียนรู้ในการมีเหตุผล และมีความสามารถในการคิดทางด้านคุณธรรม จริยธรรม ดังนั้น การเลี้ยงดูที่เหมาะสมสำหรับเด็กวัยนี้จะช่วยให้เด็กมีพัฒนาการและมีวุฒิภาวะที่เหมาะสมต่อไป

ด้านการเรียนรู้

การเรียนรู้ คือการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสถานการณ์ที่ได้รับ นักจิตวิทยาส่วนใหญ่ยอมรับว่าการเรียนรู้จะต้องมีพื้นฐานอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างในตัวผู้เรียน Lawson (1973) ให้แนวคิดว่าลักษณะเด่นอย่างหนึ่งของมนุษย์คือ มีความสามารถในการสร้างรูปแบบพฤติกรรมใหม่ ๆ และแสดงการตอบสนองหลายแบบต่อสถานการณ์ที่ประสบบอยู่ ความสามารถดังกล่าวจะดำเนินอยู่ตลอดเวลาการเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สังเกตได้ ซึ่งเป็นผลที่นอกเหนือจากวุฒิภาวะ กล่าวคือ การตอบสนองหรือความสามารถในการแสดงรูปแบบของพฤติกรรมใหม่ ๆ ไม่ได้เกิดจากวุฒิภาวะทางร่างกายที่มีพื้นฐานทางสรีระการเรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับการเอานิสัยต่าง ๆ ความรู้และทัศนคติมีผลทำให้มนุษย์มีการปรับตัวทั้งทางส่วนตัวและทางสังคม การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมเป็นการแสดงถึงการเรียนรู้ที่กำลังเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นมาแล้ว การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างขบวนการของการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นการเรียนรู้

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (The marketing mix) คือเครื่องมือการตลาดที่ธุรกิจต้องใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การตลาดในตลาดเป้าหมาย (Kotler, 2000 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549) ส่วนประสมทางการตลาดเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมได้ และสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมได้ เพื่อให้กิจกรรมอยู่รอดหรืออาจเรียกได้ว่า

ส่วนประสมทางการตลาด เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ถูกใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายพอใจและมีความสุข

Kotlor (2000) กล่าวว่าส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการของลูกค้าโดยบางออกได้ 4 กลุ่ม ดังนี้ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการขาย (Promotion)

เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ราคาผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่าย รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมกรรมการซื้อหาเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้าด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 7P ดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์สูงสุดตามที่ต้องการ

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ลูกค้ามักจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าด้านบริการกับด้านราคา ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่จะต้องเกี่ยวข้องกับบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางในการนำเสนอบริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้แก่ผู้ใช้บริการได้รับทราบ หรือเพื่อที่แจ้งข่าวสารหรือสร้างแรงจูงใจหรือให้เกิดทัศนคติมุมมองที่ดีและเป็นสิ่งสำคัญของการตลาด

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ต้องมีการคัดเลือกมีการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเหนือคู่แข่ง ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้ดี

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อน โยน และการให้บริการที่รวดเร็วหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

แนวคิดการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่

ชัยยศ สันตวงศ์ (2536, หน้า 1-38) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการเป็นช่วงระยะหนึ่งและมีความเกี่ยวข้องกับช่วงระยะอื่นของวงจรการพัฒนาโครงการ นับตั้งแต่เริ่มโครงการไปจนถึงการดำเนินงานตามโครงการ จึงควรที่จะดีทำความเข้าใจถึงขอบเขตการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการให้ดีขึ้น ช่วงระยะของวงจรการพัฒนาโครงการ แบ่งออกเป็น 3 ช่วงระยะ แบ่งเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ช่วงระยะก่อนการลงทุน (Pre-investment phase)
 - 1.1 ขั้นตอนการเสาะหาโครงการหรือช่องทางการลงทุน
 - 1.2 ขั้นตอนการเลือกและวิเคราะห์โครงการเบื้องต้น
 - 1.3 ขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ
 - 1.4 ขั้นตอนการประเมินและตัดสินใจโครงการ
2. ช่วงระยะการลงทุน
 - 2.1 ขั้นตอนการทำข้อตกลงและสัญญา
 - 2.2 ขั้นตอนการออกแบบโครงการ
 - 2.3 ขั้นตอนการก่อสร้าง
 - 2.4 ขั้นตอนเริ่มดำเนินการ
3. ช่วงระยะการดำเนินงาน

โดยทั่วไปผู้ริเริ่มโครงการจะต้องวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการจะมุ่งถึงการทำกำไรของธุรกิจ ในเชิงเศรษฐกิจ กล่าวคือการวิเคราะห์ต้นทุนทางการตลาด ด้านเทคนิค และด้านการเงิน เป็นมาตรฐานนั้น จะต้องคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่จะได้รับประโยชน์ด้วย แนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการประเมิน คือ การวิเคราะห์ประโยชน์และต้นทุน สามารถจำแนก

ออกเป็น ระยะก่อนการลงทุน เป็นการเตรียมและสำรวจองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการเพื่อให้มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ การเตรียมโครงการ ขอบเขตหรือแนวทางในการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการที่เป็นมาตรฐานนั้นสามารถจำแนกออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. เสาะหาโครงการ
2. เลือกและวิเคราะห์โครงการเบื้องต้น
3. การวิเคราะห์โครงการ
4. ขั้นตอนการประเมินผลและการตัดสินใจ

แนวคิดการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ คือการที่เราจะต้องศึกษาในภาพรวมทั้งหมด ของโครงการไม่ว่าจะเป็นด้านขอบเขตกว้าง ๆ ที่เรียกว่า Micro และขอบเขตที่จะต้องมียละเอียดลึก ๆ ลงไปเรียกว่า Macro โครงการโดยทั่ว ๆ ไป จะมีกิจกรรมหลักหรือหน้าที่หลัก 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมทางการตลาด ทางด้านเทคนิคการผลิต และทางด้านการเงินการลงทุนบริหารจัดการ และผลของกิจกรรมดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นในรูปแบบทางการเงินล่วงหน้า ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะนำมาประเมินผลและตัดสินใจว่าควรลงทุนในโครงการหรือไม่ โดยพิจารณาผลตอบแทนจากการลงทุน และความเสี่ยงว่าคุ้มกับเงินที่จะลงทุนและความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่

การวิเคราะห์ความพร้อมทางการผลิตของโครงการ

เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ของการจัดตั้งโครงการจะมีลักษณะเป็นการศึกษาถึงรายละเอียดต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสถานที่ และพื้นที่ที่ใช้ เป็นปัจจัยหนึ่งในการที่มีผลต่อต้นทุน ในทางปฏิบัติแล้วต้องพิจารณากันอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้ได้สถานที่ที่เหมาะสมที่สุด ส่วนของระยะเวลาการก่อสร้าง แผนผังการออกแบบโครงการโดยรวม การจัดสรรในส่วนของพื้นที่ สำหรับการเรียน การสอน นันทนาการ การนอนพักผ่อน ทานอาหาร การจัดตั้งงบประมาณการลงทุน ซึ่งต้องนำมาประกอบกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น เป้าหมายของยอดขาย หรือรายได้ บุคลากร และอื่น ๆ แล้วทำให้ผู้วิจัย วิเคราะห์ได้ถึงความเป็นไปได้ของโครงการดังกล่าว มากน้อยแค่ไหน เหตุที่เราต้องพิจารณาถึงความพร้อมของทางด้านการผลิต เพราะเป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่ง ปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้นล้วนเป็นสิ่งสำคัญต่อการวิเคราะห์การลงทุนที่ต้องพิจารณา สิ่งที่ต้องการข้อมูล

1. สถานที่จัดตั้งโครงการ

1.1 สถานที่ตั้ง บริเวณ ริมถนน เส้น พานทอง-บ้านเก่า ซึ่งเป็นถนนด้านข้างนิคม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี

1.2 พื้นที่ทั้งหมด 150 ตารางวา (เป็นอาคาร ชั้นเดียว แบ่งเป็นห้อง ทั้งหมด 7 ห้อง)
โดยจัดเป็นห้องสำหรับใช้งานดังนี้ ห้องกิจกรรม ห้องนอน ห้องธุรการ ห้องครัว ห้องน้ำ
ห้องนั่งเล่น ห้องพยาบาล

2. ด้านบุคลากร

ซึ่งเราจะต้องมีผู้บริหารระดับสูง เจ้าหน้าที่ เพื่อดูแลเด็ก และติดต่อประสานงานกับ
ผู้ปกครองซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถ ที่ตรงตามความประสงค์ของโครงการ และมีความรักที่ที่จะ
ทำงาน

3. ต้นทุน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือค่าใช้จ่ายในการลงทุน และค่าใช้จ่ายในดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการลงทุน จำแนกได้ดังนี้ ต้นทุนเกี่ยวกับที่ดิน อาคาร ครุภัณฑ์ อุปกรณ์การเรียนรู้
เกี่ยวกับพัฒนาการของเด็ก

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าอาหาร สำหรับเด็ก และอื่นๆ เช่น
ค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์ ค่าจัดกิจกรรม ค่าบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำที่เป็นขั้นตอนและแสดงเป็นผลงานออกมาจาก
ผู้บริการให้กับผู้รับบริการหรือลูกค้า แต่การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ในบางครั้งอาจจะมี
ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้มาเสริมการแลกเปลี่ยนการบริการด้วย แต่ลูกค้าไม่ได้เป็นเจ้าของหรืออีก
อย่างหนึ่งคือเป็นการแลกเปลี่ยนกันเพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้า ณ
เวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (Lovelok & Right , 2004)

Phillip and Armstrong (2000) ได้ทำการแบ่งลักษณะของการบริการออกเป็น 4 ลักษณะ
ที่เหมือนกันและสามารถใช้อธิบายความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการได้ คือ 1. การบริการ
เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องเองได้ (Intangibility) 2. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกัน
ได้ (Inseparability) 3. การบริการมีองค์ประกอบหลากหลายคุณภาพไม่คงที่ (Homogeneous)
4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) (ปณิศา ลัญจนาพันธ์, 2548)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างถึงใน ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา, 2547) โดย
ใช้วิธีการวิจัยแบบ Focus Group พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการ
บริการที่เรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived service quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจาก
การที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ การบริการที่คาดหวัง (Expected service) กับ บริการที่รับรู้
(Perceived service) ซึ่งจะหมายถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับการบริการแล้วนั่นเอง

การประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าว นั้น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ คือ

1. ความไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกพนักงานและวัสดุใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความกระตือรือร้น ที่จะบริการและให้ความช่วยเหลือลูกค้า
4. ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) สร้างภาพลักษณ์ความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) และจะต้องไม่เกิดภัยอันตราย และความเสียหาย ต่อความล้มเหลวเกิดขึ้น
6. ความสะดวก (Access) สามารถไป มาได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่ายหลายช่องทาง
7. การสื่อสาร (Communication) การเปิดรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า
8. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) พยายามที่จะทำความรู้จัก และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. ความสามารถ (Competence) ความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า
10. ความสุภาพ (Courtesy) และเป็นมิตร คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

จากการวิจัย ของ Parasuraman and others (.....) ก็คือ จากเกณฑ์ที่สำคัญทั้งสิ้น 10 เกณฑ์ดังกล่าวที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพการบริการแล้วนั้น มีเพียง 2 เกณฑ์เท่านั้นซึ่งได้ความน่าเชื่อถือ และสิ่งที่สามารถจับต้องได้ที่จัดว่าเป็น Search Quality ซึ่งหมายถึง ลูกค้าสามารถที่จะประเมินคุณภาพได้ล่วงหน้า เกณฑ์อื่น ๆ ส่วนใหญ่มี 6 เกณฑ์ คือ ไว้วางใจ การตอบสนอง สะดวกสบาย สื่อสารดี มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า สุภาพเป็นมิตร นั้นส่วนแล้วแต่ เป็น (Experience quality) ทั้งหมด ส่วนเกณฑ์ อีก 2 เกณฑ์ คือ ความปลอดภัย อาจจะเป็น Credence quality ซึ่งหมายความว่าลูกค้าอาจจะไม่สามารถที่จะประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ดังกล่าว ได้ทันที เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการอย่างกว้าง ๆ มีทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่สามารถสร้างความไว้วางใจได้
2. ความมั่นใจ ทักษะความรู้ของผู้ให้บริการมีความจำเป็นในการบริการมีความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตรที่ดีกับลูกค้า และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ความเป็นรูปธรรมของการบริการสิ่งที่อำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การเข้าถึงจิตใจ ความเอาใจใส่ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า
5. การสนองตอบลูกค้า ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี กล่าวโดยสรุปเกณฑ์สำคัญที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้นเกือบจะทั้งหมดล้วนเกี่ยวข้องกับตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการลูกค้าทั้งสิ้น ดังนั้นกิจการการบริการจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ของลูกค้าในเรื่อง คุณภาพของการบริการของกิจการ

ทฤษฎีการวิเคราะห์ด้านการบริหารจัดการ (Management analysis)

เสถียรพล สินไชยกิจ (2552) ได้กล่าวไว้ว่าการวิเคราะห์ทางการเงินเป็นการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของโครงการเงินทุนและผลตอบแทนของโครงการหรือผลกำไรทางการเงินสำหรับโครงการเอกชน เพื่อวิเคราะห์ดูว่าโครงการ ที่จัดทำขึ้นมีความคุ้มค่าหรือไม่ คือผลตอบแทนที่ได้รับควรได้มากกว่าเงินที่ลงทุนไปด้วยเหตุนี้ ในการวิเคราะห์การเงินของโครงการ จึงต้องจัดทำแผนการเงินของโครงการหรือคืองบการเงินต่าง ๆ เช่น งบกำไรและขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบดุล เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ทางการเงิน นอกจากนี้ ผู้วิเคราะห์ควรต้องพิจารณาถึงแหล่งเงินทุน และความสามารถในการชำระหนี้คืน หากต้องมีการกู้ยืมเงินมาลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถาบันการเงิน ควรพิจารณาความพอเพียงของเงินทุนหมุนเวียนที่จะใช้กับโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการเป็นไปตามกำหนดการโดยไม่มีปัญหาทางการเงิน ในอดีตการวิเคราะห์ด้านการเงินของโครงการเป็นการวิเคราะห์โดยไม่คำนึงถึงมูลค่าปัจจุบันของโครงการ จึงมักก่อให้เกิดปัญหา เพราะโครงการส่วนใหญ่จะมีการลงทุนในระยะเริ่มโครงการ และจะได้รับผลตอบแทนก็ต่อเมื่อโครงการผ่านไประยะเวลาหนึ่งหรือเมื่อสิ้นสุดโครงการการปรับค่าของเวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญและทำให้เกิดการวิเคราะห์โครงการ โดยใช้มูลค่าปัจจุบันขึ้น ดังนั้นการวิเคราะห์ด้านการเงินของโครงการจึงเป็นการวิเคราะห์ ค่าใช้จ่ายของโครงการและผลตอบแทนจากโครงการ โดยการคำนวณผลตอบแทนด้วยวิธีต่าง ๆ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. วิธีวิเคราะห์โครงการที่ไม่ใช้มูลค่าปัจจุบัน เช่น ระยะเวลาคืนทุน อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนและจุดคุ้มทุน

2. วิธีวิเคราะห์โครงการที่ใช้มูลค่าปัจจุบัน เช่น มูลค่าปัจจุบันของโครงการ อัตราผลตอบแทนโครงการ และอัตราผลประโยชน์ตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านการเงินของโครงการ จึงมักวิเคราะห์เรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 การคาดคะเนงบการเงินต่าง ๆ ของโครงการ
- 2.2 ความสามารถในการทำกำไรของโครงการ
- 2.3 แหล่งที่มาของเงินทุน
- 2.4 การชำระคืนเงินทุน
- 2.5 อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Rate of return on investment)
- 2.6 ระยะเวลาคืนทุน (Payback period)
- 2.7 การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break-even analysis)
- 2.8 มูลค่าปัจจุบันของโครงการ (Net present value)
- 2.9 อัตราผลตอบแทนโครงการ (Internal rate of return: IRR)
- 2.10 อัตราผลประโยชน์ตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย (Benefit Cost Ratio)

กล่าวโดยสรุปคือ การวิเคราะห์ทางการเงินมีประเด็นหลักๆ ที่ทำการวิเคราะห์อยู่ 2 ประเด็น คือ

1. โครงการที่จัดทำขึ้นประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการตามงบประมาณที่ได้ตั้งไว้หรือไม่
2. หากเป็นโครงการในภาคเอกชนที่คาดหวังผลกำไร ผลตอบแทนจากการลงทุนมากกว่าเงินที่ลงทุนไปหรือไม่

สรุป ผู้วิจัยได้ทบทวนการวิเคราะห์งบการเงิน ซึ่งมีอยู่ 10 หัวข้อ ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพียง 7 หัวข้อ ได้แก่ ประมาณการรายได้จากการลงทุน การคาดคะเนงบการเงินของโครงการ ความสามารถในการทำกำไร ระยะเวลาคืนทุน การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน อัตราผลตอบแทนของโครงการและมูลค่าปัจจุบันของโครงการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เกษม จันท์แก้ว (2540, หน้า 512 -514) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะการดำเนินการนำวัตถุประสงค์สู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการ

ผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร
อย่างไรก็ดี ผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยความสะดวก (Directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (Organizing)
ที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไป
ดำเนินการร่วมกันทรัพยากร (Assembling resource) ทำให้การผลิตหรือการใช้ปัจจัยการบริหาร
(ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุการ ฯลฯ) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย สรุปว่า
การบริหารเป็นการดำเนินการที่ผู้บริหารมีหน้าที่ในการสั่งการในการบริหารจัดการควบคุมและนำ
แผนที่กำหนดไว้ไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ

การบริหารจัดการ Lunenburg and Ornstein (1996 อ้างถึง ในสำนักงานคณะกรรมการ
การประถมศึกษาแห่งชาติ, 2546, หน้า 69) ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างคำดังกล่าวกับการ
จัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ว่า การบริหารจัดการจะให้ความสนใจในประเด็น
ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดโครงสร้างองค์การ โดยภาพรวม ในขณะที่การจัดการเชิงวิทยาศาสตร์จะ
สนใจการจัดการกับงานและคนงาน ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ที่ใช้ในความหมายแตกต่างกัน ส่วนใหญ่จะเห็น
ว่า คำว่า การบริหาร ครอบคลุมภาพรวมขององค์การในขณะที่การจัดการ จะมุ่งไปที่การจัดการ
ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุจุดหมาย และคำว่า “การบริหาร” ในที่นี้จะใช้ในความหมายว่า เป็นความ
พยายามใช้ศาสตร์และศิลป์จูงใจผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกองค์การให้ร่วมมือร่วมใจดำเนิน
กิจกรรม เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จทั้งในเชิงประสิทธิผลและประสิทธิภาพ จะใช้ทั้งสองคำ
ในลักษณะที่แทนกันได้เพื่อความเหมาะสมซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการไว้
มากมาย เช่น Drucker (1954, P. 12) ปรมาจารย์ด้านการจัดการ ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “การ
บริหาร คือ การทำให้งานต่าง ๆ ขององค์การสำเร็จได้ โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ” (Management is
Getting Things done Through Other People) และ Ernest. (1968, P. 43); Harold , Koontz and
Cyril (1972, P. 43) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริหารหรือการจัดการ ไว้ว่า การบริหารหรือ
การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปได้ร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ ซึ่งนับว่าเป็นอุปกรณ์ของ
การจัดการนั้น ๆ รวมถึงกระบวนการจัดหน่วยงานและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้การทำงานบรรลุ
เป้าหมายร่วมกัน และ Barnard , (1956, P. 28) ให้ความหมายของการบริหารไว้สั้น ๆ คือการ
บริหาร หมายถึงการทำงานให้สำเร็จโดยบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ Fesler and Kettl (1991, P. 7)
ให้ความหมายว่า การบริหารเป็นการจัดการทำให้เกิดความสำเร็จและเห็นว่าการบริหารเป็นการ
ระดมให้บุคคลดำเนินการให้ไปสู่เป้าหมาย ส่วน Bartol and Martin (1991, P. 6) ให้ได้ความหมาย
ว่าการจัดการเป็นกระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จโดยผ่านหน้าที่หลัก
4 อย่าง คือ การวางแผน การจัดองค์การ การใช้ภาวะผู้นำและการควบคุม และพจนานุกรม

นานาชาติ กรอติเออร์ (The Grolier International Dictionary, 1992, P.11) ให้ความหมายว่า การบริหารเป็นศิลปะหรือการนำนโยบายของรัฐบาล ธุรกิจ หรืองานราชการของรัฐไปปฏิบัติ ซึ่ง Bovee and Others (1993, P. 5) ให้ความหมายว่าการจัดการเป็นกระบวนการที่องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายโดยประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการวางแผน การจัดองค์การ ภาวะผู้นำและการควบคุมองค์การในด้านบุคลากร กายภาพ งบประมาณและแหล่งข้อมูล และสอดคล้องกับ Holt (1993, P. 3) ให้ความหมายว่า การจัดการเป็นศาสตร์ของการกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยผ่านการกระทำของบุคลากร ดังนั้นการบริหารจัดการ (Management) หมายถึง หน้าที่ต่าง ๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่าที่สุด (Cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้น การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด ผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน (Griffin (1999, P. 4) หรืออาจกล่าวได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ นอกจากนี้ สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542 :1) และภาวิดา ธาราศรีสุทธิ (2542:2) กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลาย ๆ อย่าง ที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและใช้ทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ซึ่ง วิโรจน์ สารัตนะ (2545:3-4) กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นศาสตร์ (Science) เพราะเป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากการสืบค้น หาความรู้ใหม่ ๆ ด้วยวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล มีการตั้งสมมุติฐานและทดสอบสมมุติฐาน เป็นศิลป์ (Art) เพราะบุคคลต้องใช้ทักษะและความรู้ทางการบริหารที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดีจากการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุจุดหมายที่ตั้งเป้าเอาไว้

การวิเคราะห์โครงการทางการเงิน (Financial analysis)

เสถียรพล สินไชยกิจ (2552) ได้กล่าวไว้ว่าการวิเคราะห์ทางการเงินเป็นการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของโครงการเงินทุนและผลตอบแทนของโครงการหรือผลกำไรทางการเงินสำหรับโครงการเอกชน เพื่อวิเคราะห์ดูว่าโครงการ ที่จัดทำขึ้นมีความคุ้มค่าหรือไม่ คือผลตอบแทนที่ได้รับควรได้มากกว่าเงินที่ลงทุนไปด้วยเหตุนี้ ในการวิเคราะห์การเงินของโครงการ จึงต้องจัดทำแผนการเงินของโครงการหรือคืองบการเงินต่าง ๆ เช่น งบกำไรและขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบดุล เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ทางการเงิน นอกจากนี้ ผู้วิเคราะห์ควรต้องพิจารณาถึงแหล่งเงินทุน และความสามารถในการชำระหนี้คืน หากต้องมีการกู้ยืมเงินมาลงทุน โดยเฉพาะอย่าง

ยิ่งจากสถาบันการเงิน ควรพิจารณาความพอเพียงของเงินทุนหมุนเวียนที่จะใช้กับโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการเป็นไปตามกำหนดการโดยไม่มีปัญหาทางการเงิน ในอดีตการวิเคราะห์ด้านการเงินของโครงการเป็นการวิเคราะห์โดยไม่คำนึงถึงมูลค่าปัจจุบันของโครงการ จึงมักก่อให้เกิดปัญหา เพราะโครงการส่วนใหญ่จะมีการลงทุนในระยะเริ่มโครงการ และจะได้รับผลตอบแทนก็ต่อเมื่อโครงการผ่านไประยะเวลาหนึ่งหรือเมื่อสิ้นสุดโครงการการปรับค่าของเวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญและทำให้เกิดการวิเคราะห์โครงการโดยใช้มูลค่าปัจจุบันขึ้น ดังนั้นการวิเคราะห์ด้านการเงินของโครงการจึงเป็นการวิเคราะห์ ค่าใช้จ่ายของโครงการและผลตอบแทนจากโครงการ โดยการคำนวณผลตอบแทนด้วยวิธีต่าง ๆ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. วิธีวิเคราะห์โครงการที่ไม่ใช้มูลค่าปัจจุบัน เช่น ระยะเวลาคืนทุน อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนและจุดคุ้มทุน

2. วิธีวิเคราะห์โครงการที่ใช้มูลค่าปัจจุบัน เช่น มูลค่าปัจจุบันของโครงการ อัตราผลตอบแทนโครงการ และอัตราผลประโยชน์ตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านการเงินของโครงการ จึงมักวิเคราะห์เรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 การคาดคะเนงบการเงินต่างๆ ของโครงการ
- 2.2 ความสามารถในการทำกำไรของโครงการ
- 2.3 แหล่งที่มาของเงินทุน
- 2.4 การชำระคืนเงินทุน
- 2.5 อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Rate of return on investment)
- 2.6 ระยะเวลาคืนทุน (Payback period)
- 2.7 การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Break-even analysis)
- 2.8 มูลค่าปัจจุบันของโครงการ (Net present value)
- 2.9 อัตราผลตอบแทนโครงการ (Internal rate of return : IRR)
- 2.10 อัตราผลประโยชน์ตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย (Benefit cost ratio)

กล่าวโดยสรุปคือ การวิเคราะห์ทางด้านการเงินมีประเด็นหลัก ๆ ที่ทำการวิเคราะห์อยู่ 2 ประเด็น คือ

1. โครงการที่จัดทำขึ้นประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการตามงบประมาณที่ได้ตั้งไว้หรือไม่
2. หากเป็นโครงการในภาคเอกชนที่คาดหวังผลกำไร ผลตอบแทนจากการลงทุนมากกว่าเงินที่ลงทุนไปหรือไม่

สรุป ผู้วิจัยได้ทบทวนการวิเคราะห์ห้บการเงิน ซึ่งมีอยู่ 10 หัวข้อ ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการ วิจัยครั้งนี้เพียง 7 หัวข้อ ได้แก่ ประมาณการรายได้จากการลงทุน การคาดคะเนงบการเงินของ โครงการ ความสามารถในการทำกำไร ระยะเวลาคืนทุน การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน อัตราผลตอบแทน ของโครงการและมูลค่าปัจจุบันของโครงการ

แนวคิดเกี่ยวกับทางด้านการเงิน ดัชนีชี้วัดความคุ้มค่าของโครงการ การวัดความคุ้มค่าจะ มีผลอย่างมากในการตัดสินใจที่จะเลือกดำเนินโครงการนั้น ๆ ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ โดย การที่จะบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยวิเคราะห์ ในรูปแบบของผลตอบแทนที่ได้รับและต้นทุนที่ใช้จ่ายที่สูญเสียไปในรูปของตัวเงินลงทุน ทั้งยัง สามารถจัดลำดับความสำคัญในอนาคตในหลาย ๆ โครงการให้มีความคุ้มค่าสูงต่ำกว่ากัน มีเกณฑ์ การวิเคราะห์ดังนี้

ระยะเวลาคืนทุนของโครงการ (Payback Period)

ระยะเวลาคืนทุนของโครงการ สามารถชดเชยเงินลงทุนตอนเริ่มต้นของโครงการได้พอดี หรืออาจจะกล่าวได้ว่าระยะเวลาในการคืนทุน คือ จำนวนปีในการดำเนินงานซึ่งทำให้ผลกำไรที่ ได้รับในแต่ละปีรวมกันแล้ว มีค่าเท่ากับเงินลงทุนเริ่มแรก โดยสามารถคำนวณหาระยะเวลาคืนทุน (จำนวนปี) ที่ทำให้ได้รับผลตอบแทนคุ้มกับเงินลงทุนได้ ดังนี้

$$\text{ระยะเวลาคืนทุน} = \text{ค่าใช้จ่ายในการลงทุน} / \text{ผลตอบแทนสุทธิเฉลี่ยต่อ}$$

มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value : NPV) คือ ผลรวมของผลตอบแทนสุทธิ ซึ่งหัก ออกจากผลรวมของต้นทุนที่ได้ปรับค่าของเวลาเป็นมูลค่าปัจจุบันแล้ว (สาเหตุที่ต้องปรับค่าของ เวลาเป็นมูลค่าปัจจุบันเนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับหรือต้นทุนที่จ่ายไปในวันนี้จะมีค่ามากกว่าค่า ของเงินที่ได้รับหรือสูญเสียไปในอนาคต) เพื่อวัดค่าโครงการที่กำลังพัฒนาโครงการอยู่นั้น จะให้ ผลตอบแทนที่คุ้มค่าหรือมีกำไรต่อส่วนรวมหรือไม่ กล่าวคือ

ถ้าหากค่าของ NPV ที่ได้มีค่ามากกว่า 0 หรือเป็น + ก็เป็นการลงทุนที่คุ้มค่า
ถ้าหากค่าของ NPV ที่ได้มีค่ามากกว่า 0 หรือเป็น - ก็เป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่าเกณฑ์นี้จึงนำมาเพื่อ ช่วยการตัดสินใจที่จะรับหรือปฏิเสธโครงการ ส่วนการคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุทธิดังกล่าว สามารถทำได้ 2 แบบ คือ เริ่มด้วยการปรับค่าเวลาของค่าใช้จ่ายและผลตอบแทนเป็นรายปีไปจน ตลอดอายุโครงการเพื่อให้เป็นค่าปัจจุบัน เมื่อนำมาหักลบกันจะได้เป็นค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ คำนวณหาได้โดยนำค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นของโครงการไปหักออกจากผลตอบแทนเป็นรายปีเพื่อให้ได้ ผลตอบแทนสุทธิหรือกระแสเงินสดในแต่ละปีหลังจากนั้นก็ทำการปรับค่าเวลาของกระแสเงินสดที่

เกิดขึ้นในแต่ละปีเมื่อปรับค่าเวลาแล้วก็จะได้มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิหรือกระแสเงินสด เป็นรายปี และเมื่อรวมเข้าด้วยกันทุกปีจะเป็นมูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการบางคนจึงเรียกวิธีการ วดค่าโครงการแบบนี้ว่า “DISCOUNTED CASH FLOW METHOD”

อัตราผลตอบแทนที่ได้รับจากโครงการ (Internal rate of return) หรือ IRR

อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ หมายถึง ผลตอบแทนเป็นร้อยละ ของโครงการ หมายถึง อัตราดอกเบี้ยในกระบวนการคิดลด ที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการมีค่าเท่ากับ ศูนย์

อัตราดอกเบี้ยและมูลค่าปัจจุบันสุทธิมีความสัมพันธ์คือ ถ้าอัตราดอกเบี้ยระดับหนึ่งที่ใช้ในการคิดลด แล้วทำให้เกิดมูลค่าปัจจุบันมีค่าเป็นบวก อัตราดอกเบี้ยระดับใหม่ที่สูงกว่าจะทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิมีค่าลดลง และลดลงต่อไปตราบเท่าที่อัตราดอกเบี้ยยังคงเพิ่มสูงขึ้น ในที่สุดจะมีอัตราดอกเบี้ยรับ หนึ่งที่ทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับศูนย์พอดี นั่นคืออัตราดอกเบี้ยระดับนั้นจะเป็นอัตราผลตอบแทนภายในของหลักในการตัดสินใจว่าโครงการมีความคุ้มค่าในด้านเศรษฐกิจก็ต่อเมื่อ มีค่าสูงและต้องสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยหรือค่าเสียโอกาสของคุณ

วิธีการหา IRR เป็นวิธีที่ได้รับความนิยม เพราะเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ง่ายเหมือนกับการวัดอัตราผลตอบแทนของนักธุรกิจ และยังสามารถนำมาเปรียบเทียบระหว่างโครงการถึงการใช้ทุนที่มีประสิทธิภาพได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังใช้ได้ สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนอยู่ด้วยว่าจะใช้อัตราคิดลดตัวที่ถูกต้องตัวใด โดยทั่วไปแล้วแนะนำให้คำนวณค่าทั้ง IRR และ NPV ทั้งนี้ เพราะนักวิเคราะห์โครงการจะสามารถอธิบายได้ว่า จะใช้ทุนอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากข้อมูลเชิงวิชาการของหน่วยงานพัฒนาเด็กปฐมวัย โดยให้ความรู้เรื่องการพัฒนาสติปัญญาเด็กในแต่ละด้าน(หน่วยงานการปฐมวัย สถาบันแห่งชาติเพื่อการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย , 2543) ใ้รายละเอียดของการเจริญเติบโต และพัฒนาการเด็กโดยแบ่งออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

พัฒนาการวัยเด็ก (Early childhood) หรือวัยก่อนเรียน (pre-school age) เป็นวัยที่มีอายุอยู่ในช่วง 2-6 ปี มีการพัฒนามาจากวัยทารก โดยเริ่มจำคนรอบข้าง สิ่งของ เริ่มที่จะใช้วัยวัยส่วนต่างๆ ของร่างกายได้ เริ่มฟังและสื่อสารเข้าใจบ้าง และสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และเกิดการแสดงความสามารถที่มี ออกมา วัยนี้ชอบแสดงออก อาสาช่วยเหลือ จี๊ประจบ ก่อนข้างคือ ต้องการอิสระและไม่ยอมรับความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยเฉพาะในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การทำกิจกรรม การเรียนรู้เหตุผล สิ่งใดผิดถูก การเรียนรู้วิธีแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองนอกจากนี้เด็กจะแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนจากการพูดคุย การแสดงออก ความเฉลียวฉลาด ซึ่งจะเป็นเอกลักษณ์ของเด็กแต่ละคน

ด้วย ดังนั้นจึงพบว่าเด็กวัยนี้จะมีการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลิกภาพและมีพัฒนาการด้านจริยธรรมอย่างชัดเจน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธุรกิจประเภทนี้ได้รับความนิยมแพร่หลายจากพ่อ-แม่ยุคใหม่อย่างรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้น ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนบางแห่ง นอกจากจะมีการให้บริการในการรักษาพยาบาลเป็นหลักแล้ว ยังขยายการให้บริการในรูปแบบของสถานรับเลี้ยงเด็กเป็นบริการเสริมอีกทางหนึ่งด้วยเป็นการส่งเสริมการบริการของทางโรงพยาบาลให้ครบวงจรมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งยังเป็นการสร้างจุดขายใหม่ เพื่อนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ดึงดูดลูกค้าและขยายฐานการตลาดของผู้ให้บริการให้กว้างขวางยิ่งขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังจะรวมถึงธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เช่น บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียม ที่มีการตั้ง เนอร์สเซอรี่ในโครงการเพื่อใช้เป็นจุดขาย เพราะจะทำให้โครงการมีความพร้อมสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ด้วยปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลให้ธุรกิจ Nursery ขยายตัวอย่างรวดเร็ว จนในปัจจุบันมี Nursery ที่เปิดให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะแต่ในกรุงเทพฯ เท่านั้นแต่ยังได้ขยายไปในจังหวัดต่างๆ เพิ่มขึ้นมากเพื่อรองรับความต้องการของคนรุ่นใหม่ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

จิตตินันท์ เคนชะคุปต์, บุญเสริม หุตะแพทย์ และประกายรัตน์ ภัทรธิดี (2542) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ โดยสำรวจความสอดคล้องของรูปแบบการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กทั้งภาครัฐและเอกชนกับความต้องการของผู้ปกครอง องค์ประกอบที่ควรคำนึงถึงในการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก การดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปกครองของเด็กอายุแรกเกิดถึง 3 ปี และ 3-6 ปี ที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร 6 เขต ได้แก่ เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย เขตราชเทวี เขตจตุจักร เขตปทุมวัน และเขตพระโขนง โดยสุ่มเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กที่ดำเนินการโดยรัฐ 2 แห่ง และเอกชน 2 แห่ง ในแต่ละเขต รวมทั้งหมด 48 แห่ง และสุ่มตัวอย่างผู้ปกครองแบบบังเอิญแห่งละประมาณ 35 คน จึงได้กลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งหมด 1,680 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม ผู้ปกครองวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลสรุปได้ดังนี้คือ

1. ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความต้องการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ในระดับมาก และระบุความต้องการบริการเฉพาะด้านในสถานรับเลี้ยงเด็ก คือ การพัฒนา ลักษณะเฉพาะด้านให้กับเด็ก

2. ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อรูปแบบของการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กว่าควรดำเนินการ โดยผู้ที่มีความรู้ด้านเด็กและมีมาตรฐานการจัดบริการแบบเดียวกัน ทั้งนี้ให้มีการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กที่เน้นทักษะการช่วยตนเองในเด็กกลุ่มอายุ 0-3 ปี และกิจกรรม การอ่าน-เขียน-นับเลข ในกลุ่มเด็กอายุ 3-6 ปี

3. ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความเห็นต่อคุณภาพการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กว่าปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กอันดับแรก คือความสะดวกในการเดินทาง จากบ้านถึงสถานรับเลี้ยงเด็กและสถานรับเลี้ยงเด็กควรจัดอาหารมื้อกลางวันและอาหารว่างให้เด็ก โดยคำนึงถึงคุณค่าสารอาหารครบทั้ง 5 หมู่

4. ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติของผู้ดูแลเด็กว่าควรเป็นเพศหญิงมีระดับการศึกษาสูงสุดอย่างน้อยระดับปริญญาตรีและมีความรู้ด้านจิตวิทยาเด็กหรือพัฒนาการเด็ก และมีประสบการณ์การอบรมเลี้ยงดูเด็กมาก่อน และอัตราส่วนของผู้ดูแลเด็กต่อเด็กควรเป็น 1:3 ถึง 1:10 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับช่วงวัยของเด็กผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นสภาพการณ์ของการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กสำหรับเด็กอายุ 0-3 ปี และ 3-6 ปี ว่าผู้ปกครองมีความต้องการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ในระดับสูง โดยคาดหวังว่าสถานรับเลี้ยงเด็กจะช่วยในการพัฒนาเด็กและแบ่งเบาภาระของครอบครัว และมีการจัดบริการที่มีคุณภาพ

สรวมณท์ สิทธิสมาน (2548) ได้ศึกษาถึงเรื่องความรู้พื้นฐานเรื่องสมองลูก ของพ่อแม่ พบว่า ปัญหาเรื่องการสร้างเสริมศักยภาพเด็กคงไม่สามารถแยกส่วนหรืออยู่ลำพังที่ พ่อแม่ หรือผู้เลี้ยงดูเด็ก หรือครูบาอาจารย์ หรือภาครัฐเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่เป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง จึงจะทำให้เด็กไทยได้รับการพัฒนาอย่างรอบด้าน และถูกวิธี ซึ่งก็หนีไม่พ้นข้อมูลความรู้เบื้องต้นของคนเป็นพ่อแม่ เพราะเมื่อวันหนึ่งคุณได้มีโอกาสเป็นพ่อแม่ ก็น่าที่จะทำหน้าที่ของพ่อแม่อย่างถูกต้อง ความรู้เบื้องต้นที่ว่าก็คือ ความรู้เกี่ยวกับสมองและพัฒนาการของเด็ก สมองของคนเรามีสองซีก ทั้งสองซีกทำงานต่างกัน สมองซีกซ้าย ควบคุมการทำงานของร่างกายซีกขวา และทำงานด้านภาษา ตัวเลข การวิเคราะห์ การหาเหตุผล ส่วนสมองซีกขวา ควบคุมการทำงานของร่างกายซีกซ้าย และทำงานด้านดนตรีศิลปะ ความคิดสร้างสรรค์ จินตนาการ สัญชาติญาณ จะเห็นได้ว่าสมองจะเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงวัยตั้งแต่แรกเกิดถึง 5 ปีสิ่งที่เพิ่มมาด้วยคือ เส้นใยประสาทที่ทำให้การรับส่งข้อมูลของกระแสประสาทดียิ่งขึ้น ดังนั้น การพัฒนาสมองในด้านต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมตามพัฒนาการและการเติบโตในแต่ละช่วงวัย

ยุทธนา มหาวงษ์ และสุทธิ ชัยพุกฤษ์ (2553) ทำการวิจัยปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตจังหวัดเชียงราย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองที่ใช้บริการในสถานรับเลี้ยงเด็กที่ได้รับการจดทะเบียนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและ

ความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเชียงรายทั้งหมด 53 แห่ง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองที่ฝากเลี้ยงเด็กในสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 31-35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นส่วนมาก อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5,000-10,000 บาทมากที่สุด มีความเกี่ยวข้องกับเด็กในฐานะบิดา มารดา มากที่สุด และมีเด็กในปกครองอายุ 2 ปีครึ่งถึง 4 ปีมากที่สุด จากการศึกษาปัจจัยด้านการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตจังหวัดเชียงราย โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ คือ ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับงานวิจัยของยุทธนา มหาวงษ์ และสุทธิ ชัยพฤกษ์ (2553) นี้มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันกับงานวิจัยครั้งนี้ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าในด้านบุคลากรซึ่งเป็น 1 ใน 7 ปัจจัยส่วนผสมการตลาดนั้น ควรเน้นทางด้านผู้ดูแลเด็กซึ่งมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับเด็ก

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (2550) มาตรฐานการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านบุคลากร จำนวน 4 มาตรฐาน และมี 14 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 ผู้ดูแลเด็กมีคุณธรรม จริยธรรม มีวุฒิ/ความรู้ความสามารถตรงกับงานที่รับผิดชอบหมั่นพัฒนาตนเอง เข้ากับชุมชนได้ดี โดยสามารถแบ่งตัวบ่งชี้ได้ออกได้ ดังนี้

1. มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน
2. มีความรักเด็ก ขยัน อดทน
3. มีความมุ่งมั่นและอุทิศตนในการสอนและพัฒนาผู้เรียน
4. กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีทางการศึกษาปฐมวัย/การศึกษานูบาล หรือจบ การศึกษา

ปริญญาตรีทางการศึกษาปฐมวัย การศึกษานูบาลหรือเทียบเท่าขึ้นไป

5. หมั่นพัฒนาตนเอง หรือแสวงหาความรู้เพิ่มเติม

มาตรฐานที่ 2 ผู้ดูแลเด็กมีความสามารถในการจัดการประสบการณ์เรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยสามารถแบ่งตัวบ่งชี้ได้ออกได้ ดังนี้

1. มีความรู้ความเข้าใจเป้าหมายการจัดการศึกษาปฐมวัย
2. มีความรู้ความเข้าใจจิตวิทยาและพัฒนาการเด็ก
3. มีความสามารถในการจัดการประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
4. มีการประเมินพัฒนาการที่สอดคล้องกับสภาพจริงเหมาะสมตามวัย

มาตรฐานที่ 3 ผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีคุณธรรม จริยธรรม มีภาวะผู้นำและมีความสามารถ ในการบริหารจัดการ

1. มีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพบริหารการศึกษา
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก ผู้ดูแลเด็ก ผู้ปกครอง และชุมชน
3. มีวิสัยทัศน์ และภาวะความเป็นผู้นำ

มาตรฐานที่ 4 ผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ดูแลเด็กและผู้เรียนมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน

1. ผู้ปกครองและชุมชนในพื้นที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความพึงพอใจคุณภาพของผู้เรียน
2. ผู้ปกครองและชุมชนในพื้นที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความพึงพอใจผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและผู้ดูแลเด็กในการให้คำปรึกษา แนะนำตลอดจนการช่วยเหลือด้านอื่น ๆ แก่ชุมชนและส่วนรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2551) ได้อธิบาย บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ดูแลเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้การศึกษาและพัฒนาการสำหรับเด็ก ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการด้วย ความเหมาะสม และเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น โดยผู้ดูแลเด็กจะต้องมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้
 1. ต้องมีความรู้พื้นฐานเพื่อจะปฏิบัติหน้าที่
 2. มีการเสริมพัฒนาการของเด็ก คือ ให้เด็ก ได้พัฒนาด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และจริยธรรมไปพร้อม ๆ กัน โดยให้เด็กได้เรียนรู้จากผู้คนที่อยู่รอบข้าง การเคลื่อนไหว การเล่น ผู้ดูแลเด็กจะต้อง ส่งเสริมโอกาสให้เด็ก ได้พัฒนาอย่างเต็มที่ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเด็กด้วย คำพูด และกริยาท่าทางที่นุ่มนวล อ่อน โยน แสดงความรักให้ความอบอุ่นต่อเด็ก
 3. มั่นใจแลช่างสังเกต และเก็บรายละเอียดการเจริญเติบโต และ พัฒนาการต่าง ๆ ของเด็ก เพื่อจะ ได้เห็นความเปลี่ยนแปลงซึ่งจะนำไปสู่ การค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง
 4. การจัดสิ่งแวดล้อมที่ ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย เหมาะสมต่อการเรียนรู้ของเด็กในทุกด้าน ทั้ง ภายในอาคารและภายนอกอาคาร
 5. มีการประสานความสัมพันธ์กับพ่อแม่ ผู้ปกครอง ตลอดจนเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเด็กกับ ผู้ปกครอง และคนในครอบครัว เพื่อทราบถึงพฤติกรรม พัฒนาการ
 6. มีการพัฒนาตนเอง ใฝ่หาความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนี้ การพัฒนาด้านความรู้ทางวิชาการ และทักษะอาชีพอย่างต่อเนื่อง เช่น การศึกษาหาความรู้ การเข้ารับการอบรม

เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ การติดตามความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ และเทคโนโลยีโดยอาศัยสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ผู้ดูแลเด็ก

7. ค้นหาจากแหล่งข้อมูลใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์และความรู้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นจากหน่วยงานภาครัฐบาล หรือจากองค์กรอิสระของภาคเอกชน แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ในชุมชน ยกตัวอย่างเช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงาน เป็นต้น องค์กรเอกชน สมาคม และมูลนิธิต่าง ๆ เช่น สมาคมวายุดับเบิลยู ซี เอ มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัมในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก เป็นต้น

งานวิจัยต่างประเทศ

เกสตัน (Gaston, 1976) ได้ทำการสำรวจการจัดการศึกษาให้แก่เด็กก่อนก่อนวัยเข้าเรียนของประเทศที่เป็นสมาชิกของยูเนสโก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการจัดการศึกษาให้แก่เด็กวัยก่อนวัยประถมศึกษาของประเทศต่างๆ โดยวิธีการส่งแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. เรื่องทั่วไป เกี่ยวกับโรงเรียนอนุบาลภายในประเทศ เช่น จำนวน โรงเรียน อาคาร สถานที่ และฐานทางการเงินของโรงเรียน เป็นต้น
2. การดำเนินการของโรงเรียนอนุบาลภายในประเทศ เช่น ระยะเวลาเรียนของนักเรียน การบริหารงาน เสนาทำการสอน วิธีสอน เป็นต้น
3. บุคคลที่เกี่ยวข้องในการจัดอนุบาลศึกษาในประเทศ เช่น ครู พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น
4. ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับ ผู้ปกครอง บริการทางสังคม บริการทางสาธารณสุข เป็นต้น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการอนุบาลศึกษาภายในประเทศ
6. แนวโน้มของอนุบาลศึกษาแต่ละประเทศในอนาคต

มีประเทศสมาชิกส่งแบบสอบถามคืนมา 68 ประเทศ ประเทศและผลของการสำรวจครั้งนี้ได้เสนอเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการอนุบาลศึกษาของบรรดาประเทศสมาชิกยูเนสโกว่าไม่มีการประเมินคุณภาพโรงเรียน หรือความแตกต่างของการจัดอนุบาลศึกษาในแต่ละประเทศแต่อย่างไร

มาซารุ (Masaru, 1971) ได้ศึกษาเรื่องการสอนเด็กเล็กในปี ค.ศ 1971 ได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้ว่า ครูอนุบาลจะต้องเข้าใจเด็ก เข้าใจกฎความเจริญเติบโต ต้องมีลักษณะอันพึงประสงค์ของเด็ก เช่น ไม่พูดเสียงดังจนเกินไปในเวลาสอน น้ำเสียงเด็กฟังแล้วเกิดความอบอุ่น กิริยา

ทำทางไม่รีบร้อน ไม่แสดงสีหน้าเบื่อหน่ายให้เด็กเห็น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมี
อารมณ์ร่าเริงแจ่มใสอยู่เสมอ โดยเฉพาะต้องเป็นคนที่รักเด็กด้วยจึงจะเป็นครูอนุบาลที่ดีได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ สำหรับกลุ่มคนวัยทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอมตะนครชลบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method research) คือ เชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีวิธีการตามขั้นตอนวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. วิธีการรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ในครั้งนี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลโดยตรง คือ ใช้แบบสอบถามรวบรวมจำนวน 400 ชุด และการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการเนอร์สเซอร์รี่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้อิสระในการตอบ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมจากหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ

เชิงปริมาณ

การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงาน ลูกจ้าง บริษัท ที่มีครอบครัวและมีลูกที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการเก็บตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การกำหนดหาขนาดตัวอย่างได้จากสูตรของ Yamane ซึ่งได้กำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ 95 % โดยผู้วิจัยกำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 %

สูตรการคำนวณ หาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (0.05)

ตารางที่ 3-1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ของกลุ่มประชากร

ในเขตนิคมอมตะนคร	สัดส่วน (%)	จำนวนแบบสอบถาม(ชุด)
บริเวณพื้นที่ เฟส 1-2	20	80
บริเวณพื้นที่ เฟส 3-4	20	80
บริเวณพื้นที่ เฟส 5-6	20	80
บริเวณพื้นที่ เฟส 7-8	20	80
บริเวณพื้นที่ เฟส 9-10	20	80
รวม	100	400

ตารางที่ 3-1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ คำถามในส่วนนี้เป็นคำถามประเภทเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจของผู้รับบริการ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม การเอาใจใส่ผู้มารับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี ได้แก่ ได้ หรือ ไม่ได้ ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับ (ใช้กับแบบสอบถาม ส่วนที่ 2)

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับที่ 5 ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับที่ 4 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับที่ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับที่ 2 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยการสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล วิธีการแจกแบบสอบถาม คือ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการสุ่มแบบไม่มีความน่าจะเป็น (Non probability) โดยใช้วิธีตามความสะดวก (Convenience sampling) จากนั้นทำการประมวลผลข้อมูลและได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of significance)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC Windows ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ โดยสถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

เชิงคุณภาพ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประชากรเป้าหมายของการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ สถานประกอบการ เนอร์สเซอร์รี่ ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี พิจารณาจากลักษณะที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา โดยการสัมภาษณ์ เจ้าของกิจการจำนวน 6 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาประเด็นคำถาม จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างเป็นคำถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัย อันเป็นสิ่งที่ต้องการศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ มีการเรียงลำดับคำถาม เนื้อหาของคำถามเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด และเป็นการสัมภาษณ์ในด้านการบริหารจัดการ และด้านการเงิน อุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ เครื่องบันทึกเสียงขนาดเล็ก แบตเตอรี่ สมุดบันทึก ปากกา กล้องถ่ายภาพ แบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการประกอบกรปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผนในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ ตามด้วยการจัดโครงสร้างองค์กรภายใน และวิธีการ หรือนโยบายในการบริหาร และสั่งการบุคลากรใน เนอร์สเซอร์รี่

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับเทคนิคด้านการเงินประกอบด้วย ระยะเวลาการคืนทุน และอัตราผลตอบแทนภายใน

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data)

ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูล และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) แบบตัวต่อตัว เพื่อเปิดเผยถึงวิธีการบริหารจัดการ และด้านการเงิน โดยเตรียมคำถามปลายเปิด (Open-ended question) และกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ทำวิจัย ก่อนเริ่มการทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แสดงถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียง ในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้มีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และมีการทดสอบคำถามและคำตอบ เพื่อเป็นแนวทางในการถามคำถามต่อไป โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาที ข้อมูลที่ถูกบันทึกจะถูกนำมาทำการถอดเทป เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ด้านการบริหารจัดการ และด้านการเงิน นำมาจัดทำข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปและการบันทึกมาทบทวน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
- นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค แล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มใหญ่ (Themes) และ กลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวคือการสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล
- เขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการวิจัยเรื่อง ศึกษาถึงความเป็นไปได้ ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) คือในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) เจ้าของกิจการ เนอร์สเซอร์รี่ ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนเบื้องต้นในการวิเคราะห์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และข้อมูลที่ได้ศึกษาจากหนังสือบทความ เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย โดยกำหนดการวิเคราะห์ผลในการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview) ประกอบด้วย 2 ตอนดังนี้

เชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 P

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคนิคด้านการเงิน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์มีความหมายดังต่อไปนี้

n	หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง ค่าทดสอบของนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ t)
F	หมายถึง ค่าทดสอบของนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ F)
P-value	หมายถึง ความน่าจะเป็นไปในการยอมรับสมมติฐาน
Sig	หมายถึง ความน่าจะเป็นที่คำนวณได้
R	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R Square	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R Square	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
H_0	หมายถึง สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	หมายถึง สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ และ จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
เพศ	ชาย	191	47.80	2
	หญิง	209	52.30	1
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	12	3	3
	21 ปี – 30 ปี	254	63.5	1
	31 ปี – 40 ปี	134	33.5	2
	41 ปี – 50 ปี	-	-	
	51 ปี ขึ้นไป	-	-	
ระดับการศึกษา	มัธยมตอนต้น (ม.3)	-	-	
	มัธยมตอนปลาย (ม.6)	93	23.3	3
	ปวช.	52	13.0	4
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	101	25.3	2
	ปริญญาตรี	154	38.5	1
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า	-	-	
ตำแหน่งงาน	พนักงานทั่วไป	313	78.3	1
	หัวหน้างาน	38	9.5	3
	ผู้จัดการ	44	11.0	2
	เจ้าของกิจการ	5	1.3	4
	อื่น ๆ	-	-	5
อายุงาน	น้อยกว่า 1 ปี	8	2.0	4
	1-3 ปี	195	48.8	1
	4-6 ปี	168	42.0	2
	7 ปีขึ้นไป	29	7.2	3
อัตราเงินเดือน	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,00 บาท			
	10,001 – 20,000 บาท	255	63.7	1
	20,001 – 30,000 บาท	141	35.3	2
	30,001 บาท ขึ้นไป	4	1.0	3

จากตารางที่ 4-1 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สามารถแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 ตามลำดับที่แสดง

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 ปี – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 ปี – 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และลำดับสุดท้าย อายุต่ำกว่าระหว่าง 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับที่แสดง

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ ปวส. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 และ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ลำดับสุดท้าย ปวช. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับที่แสดง

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไป จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 รองลงมาคือระดับผู้จัดการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และ หัวหน้างาน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และลำดับสุดท้าย เจ้าของกิจการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับที่แสดง

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ 4-6 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และลำดับสุดท้าย น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับที่แสดง

อัตราเงินเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 รองลงมาคือ ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 ระหว่าง 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับที่แสดง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 P

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดใช้หลักเกณฑ์ในแต่ละช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

- | | | |
|--------------|-----------------------|--------------------------------------|
| ระดับคะแนน 5 | ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด |
| ระดับคะแนน 4 | ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมาก |
| ระดับคะแนน 3 | ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง |
| ระดับคะแนน 2 | ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อย |
| ระดับคะแนน 1 | ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด |

ตารางที่ 4-2 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
1.มีอาคาร และพื้นที่กว้างขวางเป็น ระเบียบเรียบร้อย มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ	5 1.30%	215 53.80%	170 42.50%	8 2.00%	2 0.50%	3.53	0.58	มาก	2
2. มีหลักสูตรการสอนที่ครบวงจร มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	1 0.30%	221 55.30%	169 42.30%	7 1.80%	2 0.50%	3.53	0.56	มาก	3
3. มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	0 0%	260 65.00%	125 31.3%	9 2.30%	6 1.50%	3.60	0.61	มาก	1
รวม (n = 400)						3.55	0.389	มาก	

จากตารางที่ 4-2 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.389$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ . มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.614$)

ลำดับที่ 2 คือมีอาคาร และพื้นที่กว้างขวางเป็นระเบียบเรียบร้อย มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.587$)

ลำดับที่ 3 คือ มีหลักสูตรการสอนที่ครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.566$)

ตารางที่ 4-3 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดของกลุ่มตัวอย่างด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
1. ค่าใช้จ่ายในการศึกษามีความ เหมาะสม มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ	210 52.50%	153 38.30%	29 7.20%	2 0.5%	6 1.5%	4.40	0.772	มาก	1
2. ค่าใช้จ่ายในการใช้ในการจัด	207	151	35	1	6	4.38	0.779	มาก	3

กิจกรรมสำหรับเด็กที่มีความเหมาะสม	51.70%	37.80%	8.80%	0.30%	1.50%				
3. ค่าของใช้ส่วนตัวสำหรับเด็ก อาทิ ที่นอน ผ้ากันเปื้อน ฯลฯ เหมาะสมกับที่ต้องจ่าย	219 54.80%	134 33.50%	38 9.50%	3 0.80%	6 1.50%	4.39	0.809	มาก	2
4. ค่าบริการด้านอื่น ๆ เช่น สอนพิเศษ ภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น อังกฤษ ที่มี ความเหมาะสม	201 50.2%	158 39.5%	33 8.30%	0 0%	8 2.00%	4.36	.798	มาก	4
รวม (n = 400)						4.38	0.638	มาก	

จากตารางที่ 4-3 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.638$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือค่าใช้จ่ายในการศึกษามีความเหมาะสม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.772$)

ลำดับที่ 2 คือ ค่าของใช้ส่วนตัวสำหรับเด็ก อาทิ ที่นอน ผ้ากันเปื้อน ฯลฯ เหมาะสมกับที่ต้องจ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.809$)

ลำดับที่ 3 คือค่าใช้จ่ายในการใช้ในการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.779$)

ลำดับที่ 4 คือ ค่าบริการด้านอื่น ๆ เช่น สอนพิเศษ ภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น อังกฤษ ที่มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.798$)

ตารางที่ 4-4 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความ ความเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
1. . สิ่งแวดล้อมโดยรอบดี ใกล้แหล่งชุมชนและแหล่ง สาธารณสุขโลก	201 50.2%	162 40.5%	28 7.0%	1 0.3%	8 2.0%	4.37	0.793	มาก	1
2. ตั้งอยู่ใกล้กับที่ทำงานของ ผู้ประกอบการ (นิคมอุตสาหกรรมอมตะ ตารางที่ 4-4 (ต่อ) (นคร)	204 51.00%	139 34.80%	41 10.3%	5 1.30%	11 2.80%	4.30	0.907	มาก	2

3. เดินทางมาได้หลายเส้นทาง ไป มาสะดวก	189 47.3%	161 40.30%	33 8.30%	6 1.50%	11 2.80%	4.28	0.887	มาก	3
รวม (n = 400)						4.32	0.746	มาก	

จากตารางที่ 4-4 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ทางด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, $SD = 0.58$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ สิ่งแวดล้อมโดยรอบดี ใกล้แหล่งชุมชนและแหล่งสาธารณูปโภคมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.793$)

ลำดับที่ 2 คือ ตั้งอยู่ใกล้กับที่ทำงานของผู้ปกครอง (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.907$)

ลำดับที่ 3 คือเดินทางมาได้หลายเส้นทาง ไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.887$)

ตารางที่ 4-5 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
1. มีตารางการสอนและกิจกรรม เสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ	184 1.80%	170 42.5%	34 8.50%	5 1.30%	7 1.80%	4.30	0.816	มาก	2
2. มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ต่างๆให้ทราบเสมอ	182 45.50%	168 42.00%	36 9.00%	8 2.00%	6 0%	4.28	0.827	มาก	3
3. มีการอบรมให้ความรู้แก่ ผู้ปกครองในการดูแลเด็ก	209 52.25%	129 32.25%	61 15.25%	1 0.25%	1.50 0%	4.40	0.829	มาก	1
รวม (n = 400)						4.33	0.681	มาก	

จากตารางที่ 4-5 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.681$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีตารางการสอนและกิจกรรมเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.829$)

ลำดับที่ 2 มีตารางการสอนและกิจกรรมเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.816$)

ลำดับที่ 3 มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ทราบเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.827$)

ตารางที่ 4-6 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล (บุคคลากร)

ด้านบุคคล (บุคลากร)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์	190 47.50%	169 42.30%	33 8.30%	2 0.50%	6 1.50%	4.34	0.775	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่มีใจรักในงานบริการ	211 52.80%	152 38.00%	29 7.20%	3 0.80%	5 1.30%	4.40	0.763	มาก	2
3. มีบุคลิกภาพที่ดี มีความ กระตือรือร้น	243 60.80%	119 29.80%	32 8.00%	1 0.30%	5 1.30%	4.49	0.759	มาก	1
รวม (n = 400)						4.41	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4-6 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ทางด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.65$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือมีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.759$)

ลำดับที่ 2 คือเจ้าหน้าที่มีใจรักในงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.763$)

ลำดับที่ 3 คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.775$)

ตารางที่ 4-7 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ (ให้บริการ)

ด้านกระบวนการ (ให้บริการ)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
	1. มีกฎระเบียบ ที่ชัดเจน เน้นความ ปลอดภัย	195 48.80%	180 35.0%	19 4.80%	1 0.30%				
2. มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครอง อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา	210 52.50%	149 37.30%	34 8.50%	2 0.5%	5 1.30%	4.39	0.768	มาก	3
3. มีการดูแลเด็กและ ผู้ปกครอง อย่างเป็นกันเองเสมือนคนครอบครัว เดียวกัน	230 57.50%	149 37.30%	34 8.50%	2 0.50%	5 1.30%	4.44	.799	มาก	1
รวม (n = 400)						4.41	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4-7 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ทางด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.63$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการดูแลเด็กและ ผู้ปกครอง อย่างเป็นกันเองเสมือนคนครอบครัวเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.799$)

ลำดับที่ 2 คือมีกฎระเบียบ ที่ชัดเจน เน้นความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.708$)

ลำดับที่ 3 มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.768$)

ตารางที่ 4-8 รายละเอียดการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
	1. มีเอกลักษณ์ และภาพลักษณ์ที่ ชัดเจนของนิรส์เซอร์วี	192 48.0%	173 43.30%	30 7.50%	0 0%				

2. มีสะดุดตา น่าสนใจของสถานที่ และบรรยากาศโดยรอบ	207	152	36	0	5	4.39	0.755	มาก	2
	51.70%	38.0%	9.00%	0%	1.30%				
3. . สร้างความเป็นกันเองให้กับ ลูกค้า	219	138	35	3	5	4.41	0.783	มาก	1
	54.80%	34.50%	8.80%	0.80%	1.30%				
รวม (n = 400)						4.39	0.639	มาก	

จากตารางที่ 4-8 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39, SD = 0.639$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ สร้างความเป็นกันเองให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41, SD = 0.783$)

ลำดับที่ 2 คือ มีสะดุดตา น่าสนใจของสถานที่ และบรรยากาศโดยรอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39, SD = 0.755$)

ลำดับที่ 3 คือ มีเอกลักษณ์ และภาพลักษณ์ที่ชัดเจนของเนอร์สเซอร์รี่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37, SD = 0.731$)

ตารางที่ 4-9 รายละเอียดการวิเคราะห์ภาพรวมของส่วนประสมทางการตลาด

การวิเคราะห์ภาพรวมของส่วน ประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
ด้านผลิตภัณฑ์									
1. . มีอาคาร และพื้นที่กว้างขวาง เป็นระเบียบเรียบร้อย มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ	5	215	170	8	2	3.53	0.58	มาก	22
	1.30%	53.80%	42.50%	2.00%	0.50%				
ด้านราคา									
2. มีหลักสูตรการสอนที่ครบวงจร มี ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	1	221	169	7	2	3.53	0.56	มาก	21
	0.30%	55.30%	42.30%	1.80%	0.50%				
3. มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	0	260	125	9	6	3.60	0.61	มาก	20
	0%	65.00%	31.3%	2.30%	1.50%				
ด้านราคา									
4. ค่าใช้จ่ายในการศึกษามีความ เหมาะสม มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ	210	153	29	2		4.40	0.772	มาก	7
	52.50%	38.30%	7.20%	0.5%	1.5%				

5. ค่าใช้จ่ายในการใช้ในการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กที่มีความเหมาะสม	207 51.70%	151 37.80%	35 8.80%	1 0.30%	6 1.50%	4.38	0.779	มาก	11
6. ค่าของใช้ส่วนตัวสำหรับเด็ก อาทิ ที่นอน ผ้ากันเปื้อน ฯลฯ เหมาะสมกับที่ต้องจ่าย	219 54.80%	134 33.50%	38 9.50%	3 0.80%	6 1.50%	4.39	0.809	มาก	8
7. ค่าบริการด้านอื่น ๆ เช่น สอนพิเศษ ภาษาอังกฤษ ที่มี ความเหมาะสม	201 50.2%	158 39.5%	33 8.30%	0 0%	8 2.00%	4.36	.798	มาก	14
ด้านการจัดจำหน่าย									
8. สิ่งแวดล้อมโดยรอบดี โกลด์แหล่งชุมชนและแหล่งสาธารณูปโภค	201 50.2%	162 40.5%	28 7.0%	1 0.3%	8 2.0%	4.37	0.793	มาก	12
9. ตั้งอยู่ใกล้กับที่ทำงานของผู้ปกครอง (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร)	204 51.00%	139 34.80%	41 10.3%	5 1.30%	11 2.80%	4.30	0.907	มาก	17
10. เดินทางมาได้หลายเส้นทาง ไปมาสะดวก	189 47.3%	161 40.30%	33 8.30%	6 1.50%	11 2.80%	4.28	0.887	มาก	18
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด									
11. มีตารางการสอนและกิจกรรมเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	184 1.80%	170 42.5%	34 8.50%	5 1.30%	7 1.80%	4.30	0.816	มาก	16
12. ไม่มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ทราบเสมอ ตารางการสอนและกิจกรรม	182 45.50%	168 42.00%	36 9.00%	8 2.00%	6 0%	4.28	0.827	มาก	19
13. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการดูแลเด็ก	209 52.25%	129 32.25%	61 15.25%	1 0.25%	1.50 0%	4.40	0.829	มาก	6
ด้านบุคลากร									
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์	190 47.50%	169 42.30%	33 8.30%	2 0.50%	6 1.50%	4.34	0.775	มาก	15
15. เจ้าหน้าที่มีใจรักในงานบริการ	211 52.80%	152 38.00%	29 7.20%	3 0.80%	5 1.30%	4.40	0.763	มาก	5
16. มีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้น	243 60.80%	119 29.80%	32 8.00%	1 0.30%	5 1.30%	4.49	0.759	มาก	1
ด้านกระบวนการ									
17. มีกฎระเบียบ ที่ชัดเจน เน้นความปลอดภัย	195 48.80%	180 35.0%	19 4.80%	1 0.30%	5 1.30%	4.40	0.708	มาก	4
18. มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา	210 52.50%	149 37.30%	34 8.50%	2 0.5%	5 1.30%	4.39	0.768	มาก	9
19. มีการดูแลเด็กและผู้ปกครอง	230	149	34	2	5	4.44	.799	มาก	2

อย่างเป็นทางการเองเสมือนคนครอบครัว เดียวกัน	57.50%	37.30%	8.50%	0.50%	1.30%				
ด้านลักษณะทางกายภาพ									
20. มีเอกลักษณ์ และภาพลักษณ์ที่ ชัดเจนของเนอร์สเซอรี่	192 48.0%	173 43.30%	30 7.50%	0 0%	5 1.30%	4.37	0.731	มาก	13
21. มีสะอาด น่าสนใจของสถานที่ และบรรยากาศโดยรวม	207 51.70%	152 38.0%	36 9.00%	0 0%	5 1.30%	4.39	0.755	มาก	10
22. สร้างความเป็นกันเองให้กับ ลูกค้า	219 54.80%	138 34.50%	35 8.80%	3 0.80%	5 1.30%	4.41	0.783	มาก	3
รวม (n = 400)						4.18	0.41	มาก	

จากตารางที่ 4-9 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดง
รายละเอียดการวิเคราะห์ภาพรวมของส่วนประสมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.18, SD = 0.41$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับด้านข้อมูลส่วนคุณภาพการให้บริการ

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพ
การให้บริการใช้หลักเกณฑ์ในแต่ละช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5 ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมาก

ระดับคะแนน 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.51 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

ระดับคะแนน 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-10 รายละเอียดการวิเคราะห์ห้ด้านไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ

ด้านไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
1. มีการจัดตั้งถูกต้องตามกฎหมาย	205 51.20%	167 41.8%	20 5.0%	2 0.5%	6 1.50%	4.41	0.744	มาก	1
2. ได้รับมาตรฐานการรับรองจาก กระทรวง ศึกษาธิการ	194 48.50%	149 37.3%	48 12.00%	2 0.5%	7 1.8%	4.30	0.832	มาก	3
3. ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการ บริหารเนอส์เซอรี	197 49.30%	155 38.80%	39 9.80%	4 1.00%	5 1.30%	4.34	0.794	มาก	2
รวม (n = 400)						4.35	0.628	มาก	

จากตารางที่ 4-10 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ด้านไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.628$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีการจัดตั้งถูกต้องตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.744$)

ลำดับที่ 2 คือ ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารเนอส์เซอรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.794$)

ลำดับที่ 3 คือ ได้รับมาตรฐานการรับรองจากกระทรวง ศึกษาธิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.832$)

ตารางที่ 4-11 รายละเอียดการวิเคราะห์ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ

ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
1. มีการจัดตั้งถูกต้องตามกฎหมาย	208 52.00%	159 39.8%	27 6.80%	0 0%	6 1.50%	4.41	0.747	มาก	2
2. ได้รับมาตรฐานการรับรองจาก กระทรวง ศึกษาธิการ	223 55.8%	135 33.8%	32 8.0%	5 1.3%	5 1.3%	4.42	0.793	มาก	1

3. ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารเนอส์เซอรั	186	178	27	4	5	4.34	0.756	มาก	3
	46.5%	44.50%	6.80%	1.00%	1.30%				
รวม (n = 400)						4.39	0.632	มาก	

จากตารางที่ 4-11 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการวิเคราะห์ด้านความมั่นใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39, SD = 0.632$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือได้รับมาตรฐานการรับรองจากกระทรวง ศึกษาธิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42, SD = 0.793$)

ลำดับที่ 2 คือ มีการจัดตั้งถูกต้องตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41, SD = 0.747$)

ลำดับที่ 3 คือผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารเนอส์เซอรั มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.34, SD = 0.756$)

ตารางที่ 4-12 รายละเอียดการวิเคราะห์ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความเห็น	ลำดับที่
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด				
1. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	212	152	24	8	4	4.40	0.776	มาก	2
	53.00%	38.00%	6.0%	2.00%	1.00%				
2. มีอุปกรณ์การเรียน การสอนเพื่อเพิ่มทักษะ การเรียนรู้	211	136	42	4	7	4.35	0.842	มาก	4
	52.8%	34%	10.5%	1.0%	1.8%				
3. มีที่จอดรถสำหรับผู้ปกครอง	205	173	18	1	3	4.44	0.665	มาก	1
	51.2%	43.30%	4.50%	.30%	0.8%				
4. มีพื้นที่ให้เด็กทำกิจกรรมนันทนาการ เช่น ห้องการเรียนรู้ ห้องระบายสี	202	164	30	1	3	4.40	0.705	มาก	3
	50.5%	41.0%	7.5%	0.3%	0.8%				
รวม (n = 400)						4.40	0.559	มาก	

จากตารางที่ 4-12 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40, SD = 0.559$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีที่จอดรถสำหรับผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.665$)

ลำดับที่ 2 คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.776$)

ลำดับที่ 3 คือ มีพื้นที่ให้เด็กทำกิจกรรม นันทนาการ เช่น ห้องการเรียนรู้ ห้องระบายสี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.705$)

ลำดับที่ 4 คือ มีอุปกรณ์การเรียน การสอนเพื่อเพิ่มทักษะ การเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.842$)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
1. มีระบบการเรียนการสอนที่ พัฒนาเด็กทางร่างกายและจิตใจ	229 57.30%	143 35.8%	22 5.50%	3 0.8%	3 0.80%	4.48	0.704	มาก	1
2. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่สามารถ สื่อสารกับทางเนอร์สเซอร์รี่ได้ ตลอดเวลา	182 45.50%	185 46.3%	23 5.8%	5 1.3%	5 1.3%	4.43	0.751	มาก	2
3. มีระบบการเก็บข้อมูลผลของการ เรียนการสอนให้ผู้ปกครองอย่าง เนื่อง	218 54.5%	143 35.80%	28 7.0%	6 1.50%	5 1.3%	4.41	0.789	มาก	3
รวม (n = 400)						4.41	0.581	มาก	

จากตารางที่ 4-13 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.581$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีระบบการเรียนการสอนที่พัฒนาเด็กทางร่างกายและจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.704$)

ลำดับที่ 2 คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่สามารถสื่อสารกับทางเนอร์สเซอร์รี่ได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.751$)

ลำดับที่ 3 คือมีระบบการเก็บข้อมูลผลของการเรียนการสอนให้ผู้ปกครองอย่างเนืองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41, SD = 0.789$)

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการดำเนินการตอบสนองผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	สำคัญ มาก ที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อย ที่สุด				
	1. เจ้าหน้าที่ประจำที่สามารถดูแลเด็กได้ตลอดเวลา	161 40.30%	137 34.3%	90 22.50%	12 3.00%				
2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความเป็นกันเองกับผู้ปกครองอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	145 36.30%	130 32.5%	103 25.8%	22 5.5%	0 0%	4.00	0.918	มาก	2
3. ให้คำแนะนำที่ดีและสอนให้เด็กมีพัฒนาการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ	137 34.3%	143 35.80%	98 24.5%	22 5.50%	0 0%	3.99	0.900	มาก	3
รวม (n = 400)						4.03	0.712	มาก	

จากตารางที่ 4-14 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, SD = 0.712$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือเจ้าหน้าที่ประจำที่สามารถดูแลเด็กได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, SD = 0.858$)

ลำดับที่ 2 คือเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความเป็นกันเองกับผู้ปกครองอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, SD = 0.918$)

ลำดับที่ 3 คือ ให้คำแนะนำที่ดีและสอนให้เด็กมีพัฒนาการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99, SD = 0.900$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่โดยใช้หลักเกณฑ์ในแต่ละช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5 ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมาก

ระดับคะแนน 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

ระดับคะแนน 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง
เนอร์สเซอรี่ในเขตนิกมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ					\bar{X}	SD	ระดับ การ ตัดสินใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านเห็นด้วยกับการเปิด เนอร์ สเซอรี่ ในเขตนิกมอุตสาหกรรม อมตะนครชลบุรีว่าเป็นไปได้ใน ระดับใด	162	136	90	12	0	4.12	0.859	มาก	1
	40.50%	34.00%	22.50%	3.00%	0%				
รวม (n = 400)						4.12	0.859	มาก	

จากตารางที่ 4-15 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ในเขตนิกมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.859$)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ทางสถิติ

ประกอบด้วย

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

H_0 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่ส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง

เนอร์สเซอรี่

H_1 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

ตารางที่ 4-16 ผล Multiple Regression Analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	2.753	0.415		6.631	0.000		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.495	0.122	0.224	4.057	0.000	0.777	1.287
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-0.271	0.074	-0.236	-3.688	0.000	0.581	1.721
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.177	0.084	0.130	2.099	0.036	0.620	1.614
R	0.246						
R Square	0.061						
Adjusted R Square	0.054						

F-ratio	8.530	0.000
Durbin-watson	1.677	

ตัวแปรตาม คือ ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4-16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับความความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธี Step wise Multiple Linear Regression เมื่อทดสอบแล้ว ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ คือ “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด” อย่างน้อย 1 ตัวที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม.

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด” และตัวแปรตาม ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มคนทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.246 หมายถึง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 24.60 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.061 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ การจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ร้อยละ 6.10 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.054 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.677

พบว่าผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ค่าคงที่ (B_0) เท่ากับ 2.753 หน่วย มีค่า t = 6.631 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 และผลการทดสอบแต่ละตัวแปร มีดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่า B_1 เท่ากับ 0.495 ค่า t = 4.057 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.063 หน่วย

2. ด้านการจัดจำหน่าย มีค่า B_1 เท่ากับ -0.271 ค่า t = -3.688 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.132 หน่วย

3. ด้านกระบวนการ มีค่า B_1 เท่ากับ 0.177 ค่า t = 2.099 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.200 หน่วย

สามารถแสดงสมการทำนายปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์, ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย, ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ, ที่มีความสัมพันธ์กับการการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 2.753 + 0.495(X_1) - 0.271(X_3) + 0.177(X_6)$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.224(X_1) - 0.236(X_3) + 0.130(X_6)$$

เมื่อ \hat{Y} = ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่

X_1 = ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์

X_3 = ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย

X_6 = ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ เท่ากับ 0.224

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย เท่ากับ -0.236

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ เท่ากับ 0.130

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม “ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่..” จำนวน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ “ด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย และกระบวนการ ”

สรุป sig = 0.000 น้อยกว่านัยสำคัญ 0.05 สามารถปฏิเสธ H_0 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่ส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

H_0 : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการไม่ส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่

H_1 : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่

ตารางที่ 4-17 ผล Multiple Regression Analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	2.961	0.241		12.303	0.000		
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.287	0.059	0.238	4.892	0.000	1.000	1.000
R	0.238						
R Square	0.057						
Adjusted R Square	0.054						
F-ratio	23.936	0.000					
Durbin-watson	1.807						

ตัวแปรตาม คือ ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4-17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการตอบสนองต่อผู้รับบริการกับความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธี Step wise Multiple Linear Regression เมื่อทดสอบแล้ว ตัวแปรด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างน้อย 1 ตัวที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม.

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และตัวแปรตาม ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม. ของกลุ่มคนทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.238 หมายถึง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 23.80 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) เท่ากับ 0.057 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ การจัดตั้งเนอร์สเซอรี่. ขึ้นอยู่กับ การตอบสนอง

ต่อผู้รับบริการ ร้อยละ 5.70 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.054 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.807 พบว่าผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ค่าคงที่ (B_0) เท่ากับ 2.961 หน่วย มีค่า $t = 12.303$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 และผลการทดสอบแต่ละตัวแปร มีดังนี้

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่า B_1 เท่ากับ 0.287 ค่า $t = 4.892$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากปัจจัยส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.238 หน่วย

สามารถแสดงสมการทำนายปัจจัยส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับการการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 2.961 + 0.287(X_1)$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.238(X_1)$$

เมื่อ \hat{Y} = ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

X_1 = ปัจจัยส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เท่ากับ 0.238

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ จำนวน 1 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

สรุป sig = 0.000 น้อยกว่านัยสำคัญ 0.05 สามารถปฏิเสธ H_0 : ปัจจัยส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

(Content Analysis)

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเนอร์สเซอรี่

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคนิคด้านการเงิน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อความที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

SC 1 ย่อมาจาก หมายถึง เนอร์สเซอร์รี่ แห่งที่ 1

SC 2 ย่อมาจาก หมายถึง เนอร์สเซอร์รี่ แห่งที่ 2

SC 3 ย่อมาจาก หมายถึง เนอร์สเซอร์รี่ แห่งที่ 3

SC 4 ย่อมาจาก หมายถึง เนอร์สเซอร์รี่ แห่งที่ 4

SC 5 ย่อมาจาก หมายถึง เนอร์สเซอร์รี่ แห่งที่ 5

SC 6 ย่อมาจาก หมายถึง เนอร์สเซอร์รี่ แห่งที่ 6

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเนอร์สเซอร์รี่

วิเคราะห์จากกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ดังนี้

1. มีการวางแผนในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่ อย่างไร

SC 1: จะต้องเตรียมเงินทุน สำหรับใช้ประกอบกิจการ และสำหรับการใช้จ่ายในการ

ดำเนินการ

SC 2: จะต้องจัดหาพื้นที่ เพื่อเตรียมก่อตั้งโครงการ และก่อสร้าง หรือ ทำสัญญาเช่า ตาม

ข้อตกลง

SC 3: ต้องเตรียมทีมงานบุคลากร เพื่อดูแลเด็ก ๆ ที่น่าเชื่อถือและ สร้างภาพลักษณ์

ให้กับองค์กร ในทางที่ดีด้วย

SC 4: มีการโฆษณา และให้เห็นเด่นชัด ลูกค้าหรือผู้คนผ่านไปมาจะได้มองเห็นได้

ชัดเจน เพราะก่อนเปิดกิจการอย่างเป็นทางการจะต้องเตรียมการในการในเรื่องนี้ล่วงหน้า ให้พร้อม และถือว่าการทำการตลาดล่วงหน้าเลย

SC 5: ต้องไปดำเนินการขออนุญาต จากหน่วยงานราชการ ให้ถูกต้องตามกฎหมาย

ก่อนที่จะถึงวันเปิดทำการ

SC 6: วางแผนต้นทุนหรือแบบในการตกแต่งภายในตัวอาคาร และนอกอาคาร ให้

เรียบร้อย และจัดการหาผู้รับเหมา เพื่อตกแต่งสถานที่ และห้องที่ใช้ในการดูแลเด็ก ๆ และต้องเน้นถึงความปลอดภัยด้วย

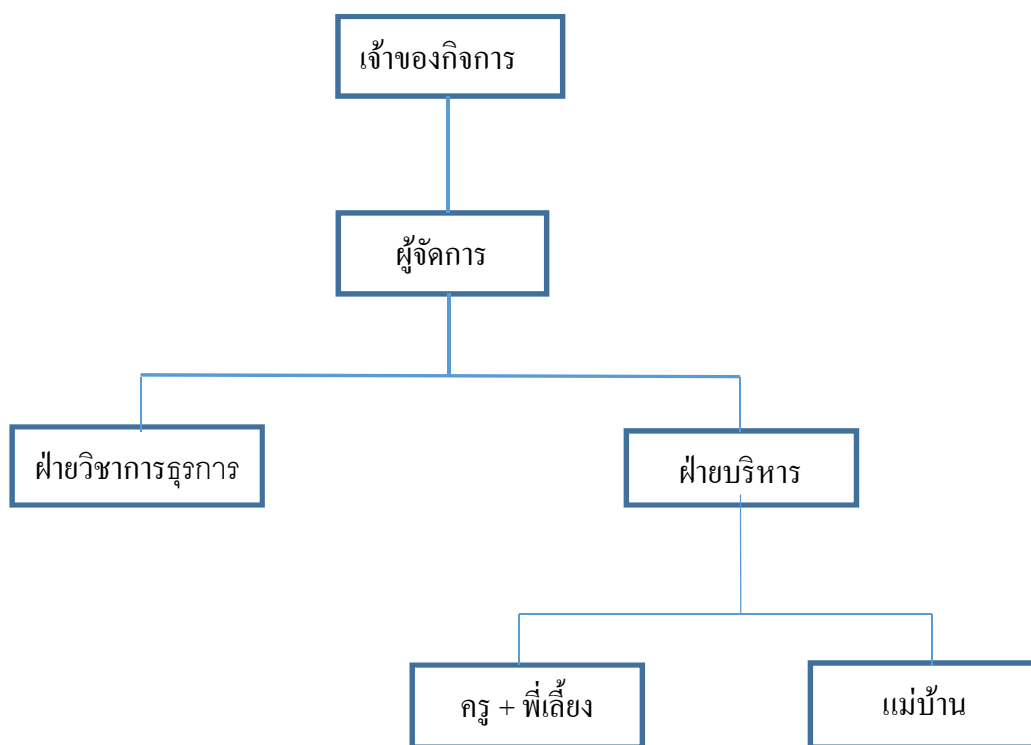
ตารางที่ 4-18 การวางแผนในการจัดตั้ง

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	รวม
จำนวนต้นทุนในการดำเนินการ	✓					✓	2
จัดการสถานที่ หรือ ทำเลที่ตั้ง		✓					1
ขออนุญาต หน่วยงานราชการ เพื่อเปิดทำการ					✓		1
เตรียมบุคลากร และทีมงาน			✓				1
โฆษณา ประชาสัมพันธ์				✓			1

จากตารางที่ 4-18 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์คำแนะนำที่มีต่อการวางแผนในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่ จำนวน 6 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนต้นทุนในการดำเนินการมากที่สุด จำนวน 2 คน ควรเลือกทำเลที่เหมาะสม จำนวน 1 คน ควรขออนุญาตเปิดกิจการ จำนวน 1 คน ควรเตรียมบุคลากรก่อน 1 คน ควรทำการตลาดโดยการโฆษณา จำนวน 1 คน

ผลการวิเคราะห์การวางแผนในการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่สำหรับคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอมตะนคร ทุก ๆ สถานที่ ๆ ต้องมีการเตรียมในเรื่องของเงินที่ใช้สำหรับการลงทุน และให้หมุนเวียนภายใน องค์กร และเบื้องต้นต้องหาแหล่งทำเลที่ตั้งให้เหมาะสมและสะดวกสบาย ในการติดต่อ หรือเดินทาง วางแผนการดำเนินการ รวมไปถึงบุคลากรที่จะต้องให้บริการ และขออนุญาตเปิดอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

2. มีการจัดการโครงสร้างองค์กร ภายในอย่างไร
 ทางเนอร์สเซอรี่ ได้ใช้หลักการบริหารงานแบบครอบครัว โดยจัดโครงสร้างการบริหารงาน โดยแบ่งหน้าที่การทำงานและรับผิดชอบภายในองค์กร ดังจะแสดงไว้ดังนี้



ภาพที่ 4-1 โครงสร้างการบริหารงานของเนอร์สเซอรี่

เจ้าของกิจการ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ควบคุมดูแลและบริหารงานทั่วไป
2. สนับสนุนงบประมาณและพัฒนาเนอร์สเซอรี่
3. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการ
4. กำหนดนโยบายและเป้าหมาย

ผู้จัดการ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับนโยบายจากเจ้าของกิจการ
2. ควบคุม ดูแล และบริหารงานบุคคล
3. รักษากฎระเบียบและปรัชญาของเนอร์สเซอรี่

4. ประสานความสัมพันธ์

5. พัฒนาหลักสูตร

ฝ่ายวิชาการและฝ่ายธุรการ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. นิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการใช้หลักสูตร
2. จัดอบรมบุคลากร
3. จัดทำรายงานต่อผู้จัดการและเจ้าของกิจการ
4. จัดทำงบประมาณ
5. ประชาสัมพันธ์
6. จัดพิมพ์เอกสาร

7. รับสมัคร ,รับลูกค้า

ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้บริการด้านสื่อและอุปกรณ์ในการจัดกรรม
2. ดูแลด้านโภชนาการ
3. ตรวจสอบสุขภาพบุคลากรและเด็ก
4. ดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานเนอร์สเซอรี่
3. มีวิธีการหรือนโยบายการบริหาร และสั่งการบุคลากร ภายในอย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารส่วนมากจะเน้นการบริหาร และสั่งการบุคลากร ภายในองค์กร แบบครอบครัว มุ่งเน้นการบริการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้ปกครอง ที่ได้นำบุตรหลานของท่านมาฝากเลี้ยงที่ เนอร์สเซอรี่ และจัดทำสื่อการเรียนการสอนให้เด็กมากขึ้นเพื่อเพิ่มทักษะ และได้มีการเรียนรู้และมีพัฒนาการที่ดีขึ้น

4. มีวิธีการและมาตรการในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของบุคลากร ในเนอร์สเซอรี่ของท่านอย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารองค์กร เนอร์สเซอรี่ในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีการควบคุมดูแล และตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานทุกวัน และถ้าหากพบเห็นถึงข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดก็จะทำการตักเตือนและให้ทำการแก้ไขในทางที่ดีขึ้นอยู่เสมอ และให้ตระหนักถึงในเรื่องของการดูแลเด็กให้คิดเปรียบว่าเป็นลูกหลานของเราเอง และมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. โดยจะมีการจัดอบรมและพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานดังนี้

ให้การต้อนรับลูกค้าหรือผู้ปกครองที่มาใช้บริการทั้งเก่า และใหม่ และสอนเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงแนวนโยบายในการดำเนินธุรกิจเนอร์สเซอรี่

2. การจัดส่งฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานและโครงการพิเศษตามความเหมาะสมกับการทำงานในและหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3. สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับลูกค้าโดยตรงจะมีการฝึกอบรมการให้บริการและการขายเพิ่มเป็นพิเศษด้วย

4. สำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมการควบคุมคุณภาพ บริการให้ได้มาตรฐาน

5. การฝึกอบรมงานจะจำลองสถานการณ์ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกิจการบ่อย ๆ ครั้งให้กับเจ้าหน้าที่และวิธีการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคนิคด้านการเงิน

1. มีงบประมาณที่เป็นต้นทุนในการตัดตั้งเนอร์สเซอรี่ ประมาณเท่าไร

ผลจากการสัมภาษณ์ ทางด้านการเงินการลงทุน กิจการทุนจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ มีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และยังต้องมีเงินทุนสำรองไว้ส่วนหนึ่งในกรณีจำเป็น รายละเอียดดังนี้

SC 1: ใช้เงินลงทุน 850,000 บาท

SC 2: ใช้เงินลงทุน 750,000 บาท

SC 3: ใช้เงินลงทุน 1,000,000 บาท

SC 4: ต้องใช้เงินทุน 1,200,000 บาท

SC 5: ต้องใช้เงินทุน 1,000,000 บาท

SC 6: ต้องใช้เงินทุน 800,000 บาท

ตารางที่ 4-19 งบประมาณการลงทุนและสัดส่วนการลงทุน

ค่าใช้จ่ายในการลงทุน	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6
ค่ามัดจำสถานที่	45000	36000	60000	65000	60000	36000
ค่าตกแต่งอาคารสถานที่	400000	350000	450000	500000	450000	350000
วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ สำนักงาน เครื่องนอนเด็ก อื่นๆ	200000	150000	280000	400000	300000	200000
อุปกรณ์ การเรียนรู้ของและ พัฒนาการของเด็ก	81000	90000	85000	100000	85000	90000
ค่าจดทะเบียนจัดตั้ง	4000	4000	5000	5000	5000	4000
เงินทุนหมุนเวียน	120000	120000	120000	130000	100000	120000
รวม	850000	750000	1000000	1200000	1000000	800000

จากตารางที่ 4-19 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์จำนวนเงินลงทุนที่เหมาะสมจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ จำนวน 6 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าควรลงทุน 1 ล้านบาท จำนวน 2 คน ควรลงทุน 1 ล้านบาท จำนวน 1 คน ควรลงทุน 8.5 แสนบาท จำนวน 1 คนควรลงทุน 8 แสนบาท จำนวน 1 คน และควรลงทุน 7 แสน จำนวน 1 คน

2. ผลตอบแทนในแต่ละปีเป็นเท่าไร

- SC 1: โดยเฉลี่ยประมาณ 308,000 บาท
- SC 2 : โดยเฉลี่ยประมาณ 260,000 บาท
- SC 3: โดยเฉลี่ยประมาณ 380,000 บาท
- SC 4: โดยเฉลี่ยประมาณ 510,000 บาท
- SC 5: โดยเฉลี่ยประมาณ 390,000 บาท
- SC 6: โดยเฉลี่ยประมาณ 280,000 บาท

ตารางที่ 4-20 ประมาณการรายได้

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	รวม
200,000- 300,000		✓				✓	2
300,001 – 500,000	✓		✓		✓		3
600,001 – 700,000				✓			1

จากตารางที่ 4-20 วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ประมาณการรายได้ต่อปีในกิจการเนอร์เซอริ จำนวน 6 แห่ง เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปี 2 แสน- 3 แสนบาท จำนวน 2 คน มีรายได้ต่อปี 3 แสน – 5 แสนบาท จำนวน 3 คน และมีรายได้ต่อปี 6 แสนบาท จำนวน 1 คน

3. ค่าใช้จ่ายในแต่ละปีเป็นเงินเท่าไร

สรุปจากผลการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และเจ้าของกิจการ เนอร์สเซอร์รี่ ได้ภาพรวมของตัวเลขที่ต้องใช้จ่ายในการบริหารจัดการใน เนอร์สเซอร์รี่ โดยเฉลี่ย จะมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากค่าจ้าง ค่าแรง ของบุคลากร และอื่น ๆ ที่แปรผัน ไม่ตามระยะเวลานั้น ๆ อยู่ที่ ประมาณ 900,000-1,200,000 บาท ต่อปี (ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาด ขององค์กร และนโยบายของแต่ละที่) ระยะเวลา คืนทุน ที่ 5 ปี ถือว่าโครงการนี้ มีระยะเวลาคืนทุนที่สามารถยอมรับได้

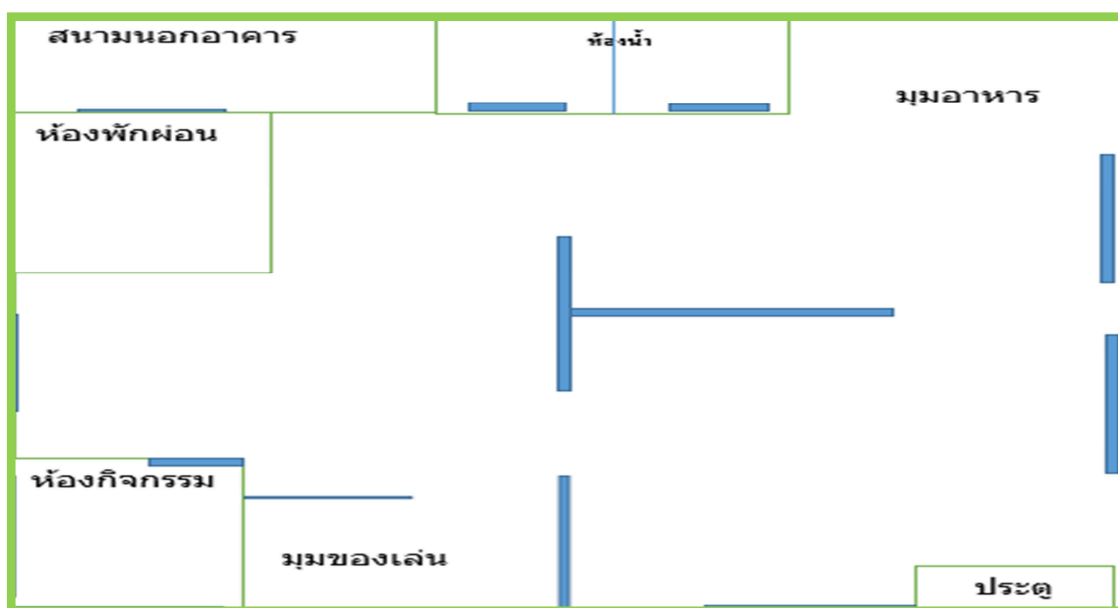
สรุปผลการสัมภาษณ์

ข้อมูลที่ได้ส่วนใหญ่ในด้านข้อมูลทั่วไปผู้บริหารและครูพี่เลี้ยงจะต้องมีความรู้ทางด้านปฐมวัย หรือไม่ก็ต้องมีประสบการณ์ อย่างน้อย 2 ปี และต้องมีการประเมินผลของการปฏิบัติงาน ก่อน 1 เดือน เพื่อทดสอบในเรื่องของการบริการ และมีจิตใจที่รักเด็ก อย่างแท้จริง มีการตรวจติดตามผลบุคลากรในด้านความปลอดภัย และความสะอาดเป็นอันดับแรก และด้านกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ให้กับเด็ก และสร้างความประทับใจให้กับผู้ปกครอง และเน้นการบริหาร และสั่งการบุคลากร ภายในองค์กร แบบครอบครัว มุ่งเน้นการบริการ ซึ่งเจ้าของกิจการเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุด

ตารางที่ 4-21 ส่วนอัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return หรือ IRR)

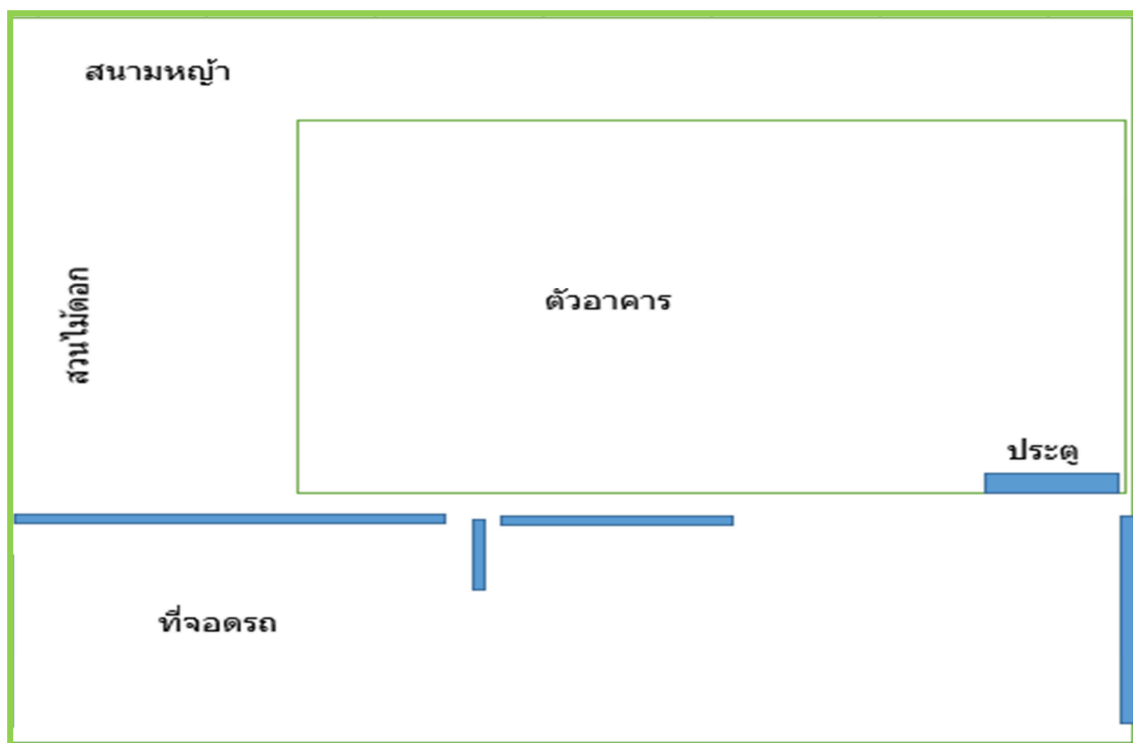
สถานประกอบการ เนอร์สเซอร์รี่	อัตราผลตอบแทน (%)
แห่งที่ 1	20-24 %
แห่งที่ 2	20%
แห่งที่ 3	24-28%
แห่งที่ 4	32%
แห่งที่ 5	24%
แห่งที่ 6	20-24%

แผนผังด้านในอาคาร



ภาพที่ 4-2 แบบ โครงสร้าง การวาง Lay out เนอร์สเซอร์รี่

แผนผังด้านนอกอาคาร



ภาพที่ 4-2 (ต่อ)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการวิจัยเรื่อง ศึกษาความเป็นไปได้ ในการจัดตั้งเนอรัลเซอรีสำหรับกลุ่ม
คนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำวิจัยแบบเชิง
สำรวจ (Survey research) โดยมีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) คือในเชิงปริมาณและเชิง
คุณภาพ โดยเชิงปริมาณ ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
ตัวอย่างจากกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 400
ตัวอย่าง และรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) เข้าของกิจการจำนวน 6
กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ ในการจัดตั้ง เนอรัลเซอรี สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก
ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สรุปผลวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยวิธีการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านส่วนผสมของการตลาด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอรัลเซอรี

สรุปผลวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารเนอรัลเซอรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคด้านการเงิน

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณโดยวิธีการสำรวจ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณ โดยการสำรวจ (Survey) เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน
(Mixed method) เชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการศึกษาวิจัยปัจจัยสำรวจและแนวคิด
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด มีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม คือ กลุ่ม
คนทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีจำนวน 400 คน

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 ปี – 30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตนิคมอมตะนครชลบุรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้ส่วนตัว) ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สามารถแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้
 เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.30 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.80
 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 ปี – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.50 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.5 ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 78.30 อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน ระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.8 อัตราเงินเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.70

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลมีภาพรวมด้านส่วนประสมทางการตลาด ทั้งหมด 7 ด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีจากผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลมีภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่มี ความสัมพันธ์กับการ การจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า โดยใช้ค่าทางสถิติประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (X1) ด้านการจัดจำหน่าย (X2) และด้านกระบวนการ (X3) ที่ส่งผลต่อปัจจัยในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังสมการ

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 2.753 + 0.495(X_1) - 0.271(X_3) + 0.177(X_6)$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.224(X_1) - 0.236(X_3) + 0.130(X_6)$$

เมื่อ \hat{Y} = ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

X_1 = ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านด้านผลิตภัณฑ์

X_3 = ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านด้านการจัดจำหน่าย

X_6 = ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านด้านกระบวนการ

พบว่ามีความแปรอิสระปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ จำนวน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ “ด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย และกระบวนการ ” ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่ส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

สมมุติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ของกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านเดียว ที่ส่งผลต่อปัจจัยในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังสมการ

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 2.961 + 0.287(X_1)$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.238(X_1)$$

เมื่อ \hat{Y} = ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่

X_1 = ปัจจัยส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

อภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากการวิจัย ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ ซึ่งการเลือกใช้บริการเนอร์สเซอรี่ นอกจากในเรื่องของด้านผลิตภัณฑ์ ราคา บุคลากร จะเห็นได้ว่าปัจจุบันผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญเรื่องปัจจัยทางกายภาพ จะตัดสินใจสิ่งที่พบเห็นด้วยสายตาเป็นอันดับแรก และจะเกิดความรู้สึกดีและประทับใจ และพร้อมที่จะบอกต่อให้คนรู้จักและนำบุตร หลานมาฝากเลี้ยงที่เนอร์สเซอรี่อย่าง

แน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตติมา ประภากรเกียรติ (2543) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาส่วน ประสมทางการตลาดของสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมทาง การตลาดของสถานบริการรับเลี้ยงเด็กเพื่อเปรียบเทียบระหว่างกาให้บริการของภาครัฐและ ภาคเอกชน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่าสถานบริการรับเลี้ยงเด็กรัฐบาลให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรโดยเลือกบุคลากรที่ ชอบทำงานเกี่ยวกับเด็ก มุ่งภาพลักษณ์โดยคำนึงถึงบริการและคุณภาพสถานที่ตั้ง เดินทางสะดวก และให้บริการความรู้ในเรื่องสุขภาพและการอบรม ส่วนสถานบริการรับเลี้ยงเด็กเอกชน ให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรโดยเลือกบุคลากรที่ชอบทำงานเกี่ยวกับเด็ก มุ่งภาพลักษณ์ โดยคำนึงถึงบริการและคุณภาพ สถานที่ตั้งปลอดภัยห่างจากมลภาวะ และให้บริการความรู้ในเรื่อง สุขภาพและการอบรมด้วย

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการสร้าง ความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่า คู่แข่งขัน โดย เสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจใช้บริการของ ลูกค้าไม่ว่า ธุรกิจแบบใดก็ตาม เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้การ เข้าถึงลูกค้าบริการที่ให้การบริการลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกด้าน เวลาและ สถานที่แก่ลูกค้า การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างละเอียดถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่ายและความสามารถ ของบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบุคลากรต้องมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เป็นกันเอง และก่อให้เกิดความไว้วางใจในการเข้ามา ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548) เป้าหมายสำคัญในการ บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าผู้รับบริการ โดยมีหลักการหรือ แนวทางคือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงาน ผู้รับบริการทุกคนจะได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในมาตรฐานการให้บริการ เดียวกัน 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงต่อเวลาจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ 3. การ บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการ และ สถานที่บริการอย่างเหมาะสมมีความเสมอภาค ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ ตั้งให้บริการไม่เหมาะสม จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ 4. การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยยึด ประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักไม่ยึดหลักความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ

สรุปผลการวิจัยผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์
 สำหรับข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์มีดังมีรายละเอียด คือ
 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ของเจ้าของกิจการเนอร์สเซอร์รี่ 6 แห่งในเขตอำเภอเมืองชลบุรี
 พบว่ามีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ท่าน และปริญญาโท 2 ท่าน จบการศึกษาทางด้าน
 ปฐมวัย และด้านบริหาร และดำเนินกิจการมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี ขึ้นไป

การวิเคราะห์ทางด้านการบริหารจัดการ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นส่วนใหญ่ทางด้านการบริหารจัดการ ผู้วิจัยพบว่า
 จะต้องมีการจัดเตรียมโครงการ โดยการจัดหาเงินทุน หาสถานที่ต่อตั้ง โครงการ ทีมงานบุคคลกร
 การจัดการด้านการตลาด การดำเนินการขออนุญาตจัดตั้ง ให้ถูกต้องตามกฎหมาย จัดหา
 ผู้รับเหมาก่อสร้าง และจะมุ่งเน้นด้านการบริการ สร้างความประทับใจต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการเนอร์
 สเซอร์รี่ จัดทำสื่อการเรียนการสอนที่เพิ่มทักษะการเรียนรู้ให้กับเด็ก และผู้บริหารจะดำเนินการ
 บริหารงานบุคคล โดยเน้นหลักความสามารถและความมีจิตใจที่ดีงามและอุทิศตนให้กับเนอร์สเซอร์รี่
 นอกเหนือจากการควบคุมด้านการเลี้ยงดูและพัฒนาเด็กแล้วยังมีการจัดอบรมบุคลากรในด้าน
 คุณธรรมในหัวข้อความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา และรับผิดชอบด้วย ส่วนหลักสูตรของการเรียนจะเน้น
 ลักษณะของการเรียนผ่านการเล่น ซึ่งสอดคล้องกับธรรมชาติของเด็กในวัยนี้ ให้เด็กได้รับ
 ประสบการณ์ตรงเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้พัฒนาทางด้านร่างกายอารมณ์และจิตใจ สังคม
 สติปัญญา เกิดความคิดริบยอดจากการเล่น การกระทำและการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง
 ได้แก่ กิจกรรมพัฒนาทักษะการช่วยตนเอง กิจกรรมการเคลื่อนไหว กิจกรรมสร้างสรรค์ กิจกรรม
 มุมสัมผัส กิจกรรมมุมหนังสือ กิจกรรมเสริมความอยากรู้อยากเห็น เป็นต้น

การวิเคราะห์ทางด้านแนวคิดทางด้านการเงิน

จากการศึกษาข้อมูลทางความเป็นไปได้ทางการเงินจากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
 ส่วนใหญ่โดยการวิเคราะห์การดำเนินการในระยะเวลา 5 ปี ผู้วิจัยพบว่า มีการลงทุนในระยะเริ่มต้น
 ประมาณ 850,000 บาท ด้วยจำนวนเงินที่ลงทุนขั้นต้นนั้นพบว่าจะมีระยะเวลาคืนทุน (Payback
 Period) เท่ากับ 5 ปี ซึ่งผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) อยู่ที่ 24 % ซึ่งถือว่ามีความเป็นไปได้
 ทางด้านการเงินและเป็นโครงการที่น่าลงทุน การเงินในเรื่องของการลงทุน ที่จะต้องลงทุนในส่วน
 แรกคือส่วนของการตกแต่งอาคารสถานที่ และอุปกรณ์การเรียนรู้อุปกรณ์สำหรับเด็ก และส่วนที่ 2 คือ
 ค่าใช้จ่ายในส่วนของเงินเดือนเจ้าหน้าที่ และอีกส่วนคือเงินทุนหมุนเวียนในการใช้จ่ายในแต่ละ
 เดือน ระยะการคืนทุนอยู่ประมาณที่ 5 ปี ถือว่าเป็นการลงทุนครั้งเดียวและเก็บเกี่ยวในระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการวิจัยศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านบริหารจัดการ การบริหารโครงการให้สำเร็จและราบรื่น ควรจะต้องมีการจัดองค์การโดยทั่วไปหน่วยงานต่างๆ จะมีการจัดโครงสร้างองค์การของตนเองแล้วแต่ความเหมาะสมอย่างไรก็ดี การจัดองค์การในที่นี้เป็นการจัดรูปโครงสร้างองค์การให้มีความเหมาะสมที่สุดต่อการปฏิบัติตามโครงการ คือ ควรจะสอดคล้องกับการดำเนินงานของโครงการควรมีความยืดหยุ่น มีสายการบังคับบัญชาและช่องการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน การจัดองค์การที่นิยมใช้กันสำหรับโครงการคือการจัดองค์การแบบแมทริกซ์ (Matrix Organization) เป็นปัจจัยหลักของการทำธุรกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจนี้เป็นงานด้านการให้บริการเป็นหลัก ทั้งนี้การที่จะบริหารทีมงานและโครงสร้างองค์การที่ดี สร้างความประทับใจให้กับผู้เข้ามาใช้บริการแล้วยังจะเกิดการพูดในเชิงที่ติดต่อกันไป และจะเป็นผลดีในการที่จะเกิดความเจริญก้าวหน้าต่อไปของธุรกิจอย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสถียรกุล สิ้นไชยกิจ (2552) ได้ศึกษาถึงเรื่องของการบริหารจัดการ สำหรับโครงการที่ยังมิได้ตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าจะลงทุนแน่นอน มักจะไม่ดำเนินการวิเคราะห์ด้านการจัดการ ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องนัก เนื่องจากแม้ว่าโครงการจะได้รับอนุมัติและมีการดำเนินงานแล้วก็อาจประสบกับปัญหาขาดทุนได้เช่นกัน ถ้าการจัดการหรือการบริหารโครงการไม่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ความสำเร็จของโครงการส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารโครงการด้วยการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการจึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ด้านการจัดการ การศึกษาความเป็นไปได้ด้านการจัดการเป็นการวิเคราะห์การคุ้มครององค์การและการบริหารงานของโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานของโครงการเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพที่สุด

2. ด้านแนวคิดทางการเงิน เจ้าของกิจการสถานเลี้ยงเด็ก ที่ต้องบริหารจัดการในเรื่องของงบการเงินการบริหารจัดการการเงินสำหรับช่วงแรกๆที่ต้องลงทุนในการก่อตั้งโครงการและจะต้องเขียนแผนธุรกิจในการที่จะสามารถมองเห็นผลที่จะได้รับจากการลงทุนที่จะต้องได้กำไรและถึงจุดคุ้มทุนให้เร็วที่สุดก็จะเป็นการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ และมีความเสี่ยงน้อยที่สุดจากการวิจัยและทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าของกิจการ ก็ทำให้เห็นถึงแนวทางการบริหารจัดการในส่วนของงบการเงินการลงทุนได้ดีเพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาในขณะที่ดำเนินโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสถียรกุล สิ้นไชยกิจ (2552) การวิเคราะห์ทางการเงินเป็นการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของโครงการเงินทุนและผลตอบแทนของโครงการหรือผลกำไรทางการเงินสำหรับโครงการเอกชน เพื่อวิเคราะห์ดูว่าโครงการ ที่จัดทำขึ้นมีความคุ้มทุนหรือไม่ คือผลตอบแทนที่

ได้รับควรได้มากกว่าเงินที่ลงทุนไปด้วยเหตุนี้ ในการวิเคราะห์การเงินของโครงการ จึงต้องจัดทำแผนการเงินของโครงการหรือคืองบการเงินต่างๆ เช่น งบกำไรและขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบดุล เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ด้านการเงิน นอกจากนี้ ผู้วิเคราะห์ควรต้องพิจารณาถึงแหล่งเงินทุน และความสามารถในการชำระหนี้สิน หากต้องมีการกู้ยืมเงินมาลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสถาบันการเงิน ควรพิจารณาความพอเพียงของเงินทุนหมุนเวียนที่จะใช้กับโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานตามโครงการ เป็นไปตามกำหนดการ โดยไม่มีปัญหาด้านการเงิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ประกอบด้วย ส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. ด้านส่วนผสมของการตลาด

ส่วนผสมทางการตลาด (The marketing mix) คือเครื่องมือการตลาดที่ธุรกิจต้องใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การตลาดในตลาดเป้าหมาย (Kotler, 2000 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549) ส่วนผสมทางการตลาดเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมได้ และสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมได้ เพื่อให้กิจกรรมอยู่รอดหรืออาจเรียกได้ว่าส่วนผสมทางการตลาด เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ถูกใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายพอใจและมีความสุข

2. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่จะต้องเกี่ยวข้องกับบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางในการนำเสนอบริการ

3. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัย พบว่ามีปัจจัยบางประการที่จะเสนอแนะซึ่งบางประเด็น ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการที่ควรจะนำมาเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ สำหรับให้เด็กที่ผู้ปกครองได้ทำการนำมาฝากเลี้ยงที่เนอร์สเซอร์รี่นั้นควรจะมีการบริหารจัดการให้เป็นสัดส่วน และแยกให้ชัดเจนระหว่างเด็กที่มีอายุที่แตกต่างกัน เพราะจะช่วยลดปัญหาการรบกวนของเด็ที่โตกว่าหรืออยู่ในช่วงหัดเดิน หรือคลานได้แล้วจะสร้างความสบายใจให้แก่ผู้ปกครองที่นำบุตรหลานมาฝากเลี้ยงได้ดียิ่งขึ้น

2. อุปกรณ์การเรียนรู้ของเด็กก็ควรที่จะมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างทักษะให้กับเด็ก ๆ ได้ และเป็นการพัฒนาการที่ดีด้วย

3. การดูแล ของเจ้าหน้าที่กับเด็กควรมีอัตราส่วนที่พอดีไม่มากเกินไป สำหรับเจ้าหน้าที่ 1 ท่านควรจะดูแลเด็กที่มีอายุใกล้เคียงกัน ไม่ควรที่จะเอาเด็กอ่อนมาเลี้ยงปะปนกับเด็กโต เพราะ อาจะเกิดอันตรายต่อเด็กได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดด้วยระยะเวลาการศึกษาคั้งนั้นการศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ศึกษาถึงปัญหา และผลกระทบทางอื่นๆ ของการดำเนินการของธุรกิจเนอร์สเซอรี่ ใน เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี

2. ศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ปกครองต่อคุณภาพของเนอร์สเซอรี่ เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และช่วยในการตัดสินใจในการลงทุนได้ชัดเจนแน่นอนยิ่งขึ้น

3. ศึกษาความเสี่ยงทางด้านการเงินการลงทุนในการทำธุรกิจเนอร์สเซอรี่ ในเขตนิคม อมตะชลบุรี

บรรณานุกรม

- เกษม จันทร์แก้ว. (2540). *วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: อักษรสยาม.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์บุญเสริม หุตะแพทย์ และประกายรัตน์ ภัทรธิดี. (2542). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กใน เขตกรุงเทพมหานคร: ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ*.
- ชนงกรณ์ กุณทลบุตร. (2550). *การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ชัยยศ สันตวงษ์ (2549). *การเงินธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- ธิดิมา ประภากรเกียรติ. (2543). *การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- นถเนตร. (2554). *การพัฒนากระบวนการคิดในเด็กปฐมวัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิรชร ชูดีพัฒนา. (2549). *เริ่มแรกเรียนรู้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิตยา คชภักดี. (2543). *ขั้นตอนการพัฒนาของเด็กปฐมวัย ตั้งแต่ปฏิสนธิถึง 5 ปี*. กรุงเทพฯ: สถาบันแห่งชาติเพื่อการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- นิพนธ์ กินาวงศ์. (2542). *หลักการบริหารการศึกษา*. พิษณุโลก: ภาควิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เบญจา ยอดดำเนิน, บุปผา ศิริรัมย์ และวาทีนี บุญชะลิกย์. (2533). *การศึกษาเชิงคุณภาพ: เทคนิคการวิจัยภาคสนาม (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม.
- ปราชญา กล้าผจญ และสมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.
- พรทิพย์ ไตรรัตน์ชัชวาล. (2539). *คุณภาพสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวันเอกชนในกรุงเทพมหานคร กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(วัฒนธรรมศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร

- ยุทธนา มหาวงศ์และสุทธิ ชัยพฤกษ์. (2553). *ปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- ยุพาวรรณ วรณวณิช. (2548). *ตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2545). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์องค์การศึกษาไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 3).* กรุงเทพฯ: พิมพ์พิสูทธิ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด. การวางแผนการตลาด.* กรุงเทพฯ. บริษัท ซีระฟิล์มและไอทีกซ์ จำกัด
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). *การวางแผนและการควบคุมทางการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรี
- สุรางค์ จันทวานิช. (2537). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 5.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, (2546). *กระทรวงศึกษาธิการ. คู่มือการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา.* กรุงเทพฯ: ครุสภาลาดพร้าว.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). *วิจัยการตลาด ฉบับสมบูรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 5.* กรุงเทพฯ : ไคมอนด์อินบิสซิเนส เวิร์ด.
- หน่วยงานการปฐมวัย สถาบันแห่งชาติเพื่อการศึกษาสำหรับปฐมวัย. (2543). *การพัฒนาเด็กปฐมวัย. พิมพ์ครั้งที่ 3.* กรุงเทพฯ: สถาบันแห่งชาติเพื่อการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย.
- อรุณ ศรีจันทร์. (2542). *การศึกษาเกณฑ์เพื่อการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในสำหรับสถานรับเลี้ยงเด็กในหน่วยงานราชการ กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร.*
- Bernard, A.E. (1956.). "A Study of Role of the Senior High School : Principal as Instruction Leader," Dissertation Abstracts International. 45 (04) : 994 - A
- Bovee, L.C. , & Others. (1993). *Management.* New York: McGraw-Hill.
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management.* 8th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Fester, J. and Kettl, D. (1991). *The Politics of the Administrative Process.* New Jersey :
- Koontz, Harold, Cyril O'Donnell and Heinz Weirich. (1982). *Essentials of Management 3 rd ed.* New Delhi : TATA McGra.Hill.
- Kotler, Philip. (2010). *Marketing Management.* n.l.:Prentice Hall.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Manangement.* New Jersey: Pearson Education.

Matthew B. M., & Huberman, M.A. (1994). *Qualitative data analysis*. California: SAGE Publications.

Phillips, O. Hood. Reform of the Constitution. London : Chatto and Windus, 2000.

Parazuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its applications for future research*. Journal of Marketing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารประกอบคำขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก

เอกสารประกอบคำขอใบอนุญาต

กรณีผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก เป็นบุคคลธรรมดา

1. หลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิในสถานที่ และอาคารที่จะขออนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ในกรณีที่สถานที่ หรืออาคารเป็นของผู้อื่น ผู้ขอรับใบอนุญาตจะต้องมีหนังสือแสดงว่าได้รับความยินยอมจากเจ้าของสถานที่หรืออาคาร

2. แผนผังแสดงที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก

3. แบบแปลนแผนผังอาคารภายใน สถานที่ที่จะขออนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สอยอาคารและห้องต่าง ๆ ทุกห้อง

4. ระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก

5. ภาพถ่ายการใช้สอยอาคารและห้องต่างๆ ทุกห้อง ทั้งภายนอกและภายใน ดังนี้

5.1 ภายนอกอาคาร ประกอบด้วย

5.1.1 ภาพด้านหน้า – ด้านข้าง และทางเข้า – ออกของอาคาร

5.1.2 ป้ายชื่อสถานรับเลี้ยงเด็ก

5.1.3 ที่เล่นในร่ม / สนามเด็กเล่นในกรณีที่ตั้งบนพื้นที่ซีเมนต์ต้องมีวัสดุกัน

กระแทก

5.1.4 สมุดเซ็นรับ – ส่งเด็กในแต่ละวัน

5.1.5 มุมผู้ปกครอง

5.1.6 เสาธงชาติ

5.1.7 ชั้นวางรองเท้าเด็ก พร้อมติดสัญลักษณ์

5.2 ภายในอาคาร ประกอบด้วย

5.2.1 พระบรมฉายาลักษณ์รัชกาลปัจจุบัน พระพุทธรูป ธงชาติไทย

5.2.2 ตารางกิจกรรมและตารางอาหารประจำวัน

5.2.3 ชั้นวางกระเป๋าเด็ก พร้อมติดสัญลักษณ์

5.2.4 บอร์ดสมาชิกเด็ก

5.2.5 ป้ายชื่อหน้าห้องทุกห้อง พร้อมระบุอายุเด็ก

5.2.6 ห้องพัฒนาเด็กจัดเป็นมุมประสบการณ์ต่าง ๆ 5.2.7 ห้องนอนเด็กพร้อมติด

มุ้งลวด

5.2.8 ห้องรับประทานอาหารพร้อมภาชนะเครื่องใช้

5.2.9 ห้องพักเด็กป่วยพร้อมเตียง ที่นอน ตู้ยา และยาสำหรับเด็ก

5.2.10 เครื่องชั่งน้ำหนัก – ที่วัดส่วนสูง

- 5.2.11 ที่ค้ำน้ำสำหรับเด็กพร้อมภาชนะ
- 5.2.12 ห้องครัวหรือที่เตรียมอาหารและติดตั้งเครื่องดับเพลิง
- 5.2.13 ห้องน้ำ – ห้องส้วม สำหรับเด็ก
- 5.2.14 การหุ้มเหลี่ยมเสาด้วยวัสดุกันกระแทก
- 5.2.15 ที่กั้นทางขึ้น – ลง บันได (กรณีสูงกว่า 1 ชั้น)

6. สำเนาทะเบียนบ้าน

7. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

8. ใบรับรองแพทย์ พร้อมผล X – Ray ปอด

9. สำเนาหลักฐานการศึกษา/ประกาศนียบัตร/วุฒิปริญญาตรี/ปริญญาบัตร เกี่ยวกับการศึกษา เด็กปฐมวัย หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนด หรือมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยอย่างน้อยหนึ่งปี โดยมีหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10. รูปถ่ายครึ่งตัวหน้าตรง ของผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ไม่สวมหมวก ขนาด 2 นิ้ว ซึ่งถ่ายมาแล้วไม่เกินหกเดือนจำนวนสามรูป

11. กรณีที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ไม่ดำเนินการด้วยตนเอง สามารถหาผู้ดำเนินการแทนได้ โดยต้องมีวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการเด็กปฐมวัย หรือมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยอย่างน้อยหนึ่งปี โดยมีหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่ปลัดกระทรวงกำหนด และมีความรู้เรื่องโภชนาการ และอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยเป็นอย่างดี พร้อมหลักฐานแสดงคุณวุฒิและเอกสารตามข้อ (6) (7) และ (8)

กรณีผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก เป็นนิติบุคคล

1. เอกสาร ตามข้อ (1) (2) (3) (4) และ (5) ของกรณีเป็นบุคคลธรรมดา
2. สำเนาหรือภาพถ่ายใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนบริษัท , มูลนิธิ , สมาคม , ห้างหุ้นส่วนจำกัด , คณะบุคคล , สหกรณ์ ฯลฯ แสดงวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการสถานรับเลี้ยงเด็ก
3. หลักฐานการมอบอำนาจให้เป็นผู้แทนนิติบุคคล และผู้ดำเนินการ
4. หลักฐานของผู้ดำเนินการ ตามข้อ (6) (7) (8) และ (9) ของกรณีเป็นบุคคลธรรมดา

การต่ออายุใบอนุญาต

ใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กมีอายุหนึ่งปีนับแต่วันออกใบอนุญาต การต่อใบอนุญาตดำเนินการก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ตามกฎกระทรวง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมสำหรับการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก พ.ศ. 2548

1. ค่าขอ ฉบับละ 100 บาท
2. ใบอนุญาต ฉบับละ 200 บาท
3. ใบแทนใบอนุญาต ฉบับละ 200 บาท
4. การต่อใบอนุญาต ปีละ 200 บาท

บทกำหนดโทษ

ผู้ใดจัดตั้งหรือดำเนินกิจการสถานรับเลี้ยงเด็ก โดยมิได้รับใบอนุญาตหรือใบอนุญาตถูกเพิกถอนหรือหมดอายุ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ภาคผนวก ข

กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก

พ.ศ. ๒๕๔๕

หน้า ๒๓

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๕



กฎกระทรวง

กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก

พ.ศ. ๒๕๕๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๕๒ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลซึ่งมาตรา ๒๕ ประกอบกับมาตรา ๓๑ มาตรา ๓๔ มาตรา ๓๕ มาตรา ๓๖ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

หมวด ๑

การขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การขอต่ออายุใบอนุญาต
และการขอรับใบแทนใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก

ข้อ ๑ ผู้ใดประสงค์จะขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ให้ยื่นคำขอตามแบบที่ปลัดกระทรวงประกาศกำหนด พร้อมแนบหลักฐานประกอบการขออนุญาต ดังต่อไปนี้

(๑) หลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิในสถานที่และอาคารที่จะขออนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กในกรณีที่สถานที่หรืออาคารเป็นของผู้อื่น ผู้ขอรับใบอนุญาตจะต้องมีหนังสือแสดงว่าได้รับความยินยอมจากเจ้าของสถานที่หรืออาคารด้วย

(๒) แผนผังแสดงที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็ก

หน้า ๒๔

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๕

(๓) แบบแปลนแผนผังอาคารภายในสถานที่ที่จะขออนุญาตจัดตั้ง พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สอยอาคารและห้องต่าง ๆ ทุกห้อง

(๔) ร่างระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็กตามข้อ ๑๓ ในกรณีที่สถานรับเลี้ยงเด็กนั้นตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครหรือเขตติดต่อตั้งแต่สองจังหวัดขึ้นไปให้ยื่นคำขอต่อปลัดกระทรวง สำหรับในเขตจังหวัดอื่นให้ยื่นคำขอต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

ข้อ ๒ ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์ และจบการศึกษาภาคบังคับ

(๒) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่มีประวัติการกระทำผิดต่อเด็ก หรือละเมิดสิทธิเด็ก

(๓) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษซึ่งไม่เป็นความผิดเกี่ยวกับเด็ก

(๔) ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้ก่อกวนหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นผู้ติดสารเสพติด

(๕) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ ในกรณีที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กเป็นนิติบุคคล ผู้มีอำนาจทำการแทนนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๓ เมื่อได้รับคำขอพร้อมด้วยเอกสารหลักฐานตามข้อ ๑ แล้ว ให้ผู้รับคำขอตามข้อ ๑ วรรคสอง ตรวจสอบคำขอและเอกสารหลักฐานนั้น และตรวจสอบด้วยว่าอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมตลอดจนผู้ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ ระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็กนั้นมีลักษณะและคุณสมบัติถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายนี้หรือไม่ หากคำขอและเอกสารหลักฐานอาคาร สถานที่ สภาพแวดล้อม ผู้ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ และระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก ถูกต้องครบถ้วนแล้ว หากตรวจพบว่ามีข้อใดไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ให้แจ้งผู้ขอรับใบอนุญาต

หน้า ๒๕

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๕

ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วน หากผู้ขอรับใบอนุญาตมิได้แก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วน ภายในเวลาที่ผู้รับคำขอกำหนด ให้ผู้รับคำขอสั่งไม่อนุญาตเมื่อได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง แล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตเป็นเจ้าของกิจการสถานรับเลี้ยงเด็กนั้นใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กให้มีอายุหนึ่งปีนับแต่วันออกใบอนุญาต

ข้อ ๔ ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กผู้ใดประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ยื่นคำขอต่อผู้ออกใบอนุญาตตามแบบที่ปลัดกระทรวงประกาศกำหนดก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เว้นแต่ในกรณีมีเหตุจำเป็นทำให้ไม่อาจยื่นคำขอตามกำหนดเวลาดังกล่าวได้ ให้ยื่นคำขอได้ก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุเมื่อได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตแล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินกิจการสถานรับเลี้ยงเด็กต่อไปจนกว่าผู้ออกใบอนุญาตจะสั่งไม่อนุญาต ให้ต่ออายุใบอนุญาตในการอนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ให้นำข้อ ๓ มาใช้บังคับโดยอนุโลมและให้ระบุนรายละเอียดรายการต่ออายุไว้ทางด้านหลังของใบอนุญาตเดิมนั้นด้วย

ข้อ ๕ ในกรณีที่ใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดในสาระสำคัญให้ผู้รับใบอนุญาตยื่นคำขอต่อผู้ออกใบอนุญาตตามแบบที่ปลัดกระทรวงประกาศกำหนดภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับทราบการสูญหายหรือถูกทำลายหรือชำรุด พร้อมด้วยหลักฐานการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนว่าใบอนุญาตสูญหายหรือถูกทำลาย หรือนำใบอนุญาตที่ชำรุดแนบพร้อมคำขอใบแทนใบอนุญาตให้ใช้ตามแบบใบอนุญาต โดยมีคำว่า “ใบแทน” กำกับไว้ที่มุมบนด้านขวาและให้มีวัน เดือน ปี ที่ออกใบแทน พร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ออกใบอนุญาตหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้ออกใบอนุญาต

ข้อ ๖ ให้ผู้รับใบอนุญาตแสดงใบอนุญาต หรือใบแทนใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ณ ที่เปิดเผยและเห็นได้ง่ายในสถานรับเลี้ยงเด็กนั้น

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กประสงค์จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขอาคารสถานรับเลี้ยงเด็ก ย้ายที่ตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ตลอดจนเปลี่ยนแปลงผู้ดำเนินกิจการ ระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงาน ให้แจ้งเป็นหนังสือต่อผู้ออกใบอนุญาตขอความเห็นชอบไม่น้อยกว่าสามสิบวันก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือย้าย แล้วแต่กรณี

หน้า ๒๖

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๕

หมวด ๒

การดำเนินกิจการสถานรับเลี้ยงเด็ก

ข้อ ๘ ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตามข้อ ๑๑ และข้อ ๑๔ เพื่อทำหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้เลี้ยงดูเด็ก
- (๒) ผู้ประกอบอาหาร
- (๓) ผู้ทำความสะอาด

เจ้าหน้าที่คนหนึ่ง ๆ อาจทำหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง หรือหลายหน้าที่ตามวรรคหนึ่งก็ได้ แต่ต้องมีความเหมาะสมตามจำนวนเด็ก

ข้อ ๙ ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก อาจดำเนินกิจการด้วยตนเอง หรืออาจจัดให้มีผู้ดำเนินการ ในกรณีที่ดำเนินการด้วยตนเอง ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กต้องมีวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการเด็กปฐมวัย หรือมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยอย่างน้อยหนึ่งปี โดยมีหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่ปลัดกระทรวงกำหนด และมีความรู้เรื่องโภชนาการและอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยเป็นอย่างดีผู้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต้องมีคุณสมบัติตามข้อ ๒ และต้องมีวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการเด็กปฐมวัย หรือมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยอย่างน้อยหนึ่งปี โดยมีหนังสือรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่ปลัดกระทรวงกำหนด และมีความรู้เรื่องโภชนาการและอาหารสำหรับเด็กปฐมวัยเป็นอย่างดี

ข้อ ๑๐ ผู้ดำเนินการสถานรับเลี้ยงเด็กมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) ดูแลความเป็นอยู่ของเด็กตลอดเวลาที่เด็กอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็กด้วยความเมตตา และความเสมอภาค
- (๒) แจ้งระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็กให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กได้รับทราบ และสร้างความสัมพันธ์กับบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก
- (๓) เปิดโอกาสให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กเยี่ยมชมสถานรับเลี้ยงเด็กตลอดจนการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก

หน้า ๒๗

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๕

(๔) สนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเด็กในรูปของการจัดกิจกรรม ส่งเสริมพัฒนาการเด็ก การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และการสร้างเครือข่ายกับชุมชน

(๕) จัดให้มีแพทย์หรือพยาบาล หรือสามารถติดต่อกับแพทย์หรือพยาบาลจาก โรงพยาบาลสถานพยาบาล สถานีอนามัย หรือคลินิก ได้ทันทีเมื่อมีกรณีฉุกเฉิน

(๖) เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตามข้อ ๘ ข้อ ๑๑ ผู้เลี้ยงดูเด็กต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(๑) มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ และจบการศึกษาภาคบังคับ

(๒) ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี ไม่มีประวัติการทำผิดต่อเด็กหรือละเมิดสิทธิเด็ก

(๓) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ในความผิดอันได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษซึ่งไม่มีความผิดเกี่ยวกับเด็ก

(๔) เป็นผู้มีความสุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ หรือไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด โดยมีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

(๕) มีวุฒิภาวะและบุคลิกลักษณะเหมาะสมทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม มีความขยัน อดทนและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อเด็กด้วยความเมตตา ความอ่อนโยนที่จะเอื้ออำนวยต่อการทำหน้าที่เลี้ยงดูเด็กได้อย่างเหมาะสม

(๖) ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่ปลัดกระทรวงกำหนด

ข้อ ๑๒ ผู้เลี้ยงดูเด็กมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ดูแลเด็กและปฏิบัติเป็นกิจวัตร เพื่อให้เด็กมีความเจริญเติบโต และพัฒนาการทุกด้านตามวัย

(๒) ส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ให้เด็กได้พัฒนาด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์ สังคม และจริยธรรมไปพร้อมกัน

(๓) บันทึกความเจริญเติบโต พฤติกรรม และพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของเด็ก

(๔) จัดสิ่งแวดล้อมให้มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะเหมาะสมกับพัฒนาการเด็กทุกด้าน

(๕) เป็นผู้ประสานสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวเพื่อทราบถึงพฤติกรรม พัฒนาการการเปลี่ยนแปลงของเด็กอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ๑๓ สถานรับเลี้ยงเด็ก จะต้องมิผู้เลี้ยงดูเด็กอย่างน้อยคนหนึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลเด็กดังต่อไปนี้

หน้า ๒๘

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๕

(๑) เด็กอายุไม่เกินหนึ่งปี จำนวนไม่เกินสามคน

(๒) เด็กอายุตั้งแต่หนึ่งปีไม่เกินสามปี จำนวนไม่เกินหกคน

(๓) เด็กอายุตั้งแต่สามปีไม่เกินห้าปี จำนวนไม่เกินสิบคน

(๔) เด็กอายุตั้งแต่ห้าปีขึ้นไป จำนวนไม่เกินสิบห้าคน

ข้อ ๑๔ ผู้ประกอบอาหารต้องมีคุณสมบัติตามข้อ ๒ วรรคหนึ่ง และข้อ ๑๑ (๔) และมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องโภชนาการสำหรับเด็กปฐมวัยเป็นอย่างดี

ข้อ ๑๕ ในการดำเนินกิจการของสถานรับเลี้ยงเด็ก ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่สุขภาพและความปลอดภัยของเด็ก และให้รวมถึงในเรื่องต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีการปฐมนิเทศ การประชุม หรือการพบปะพูดคุยกับบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก

(๒) จัดอาหารและนมที่มีคุณภาพ มีสารอาหารครบห้าหมู่ ให้เด็กรับประทานและดื่มด้วยปริมาณที่เหมาะสมกับวัยของเด็กในแต่ละมื้อ

(๓) ชั่งน้ำหนักและวัดส่วนสูงเด็ก ทำบันทึกรายงานการพัฒนาเด็กตามแบบของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หรือบันทึกสุขภาพแม่และเด็กตามแบบของกรมอนามัย หรือแบบบ่งชี้พฤติกรรมของเด็กและให้คำแนะนำแก่บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กเรื่องภูมิคุ้มกันโรค มาตรการป้องกันโรคติดต่อบันทึกการเจ็บป่วยและการดูแลรักษา และแจ้งให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กทราบเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง ในกรณีที่เด็กมีพฤติกรรมที่น่าสงสัยให้ปรึกษาหารือบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก เพื่อให้มีส่วนร่วมในการประเมินพัฒนาการเด็กด้วย

(๔) ในกรณีที่มีการระบาดของโรคติดต่อในชุมชน หรือท้องที่ที่สถานรับเลี้ยงเด็กตั้งอยู่ ต้องดำเนินการประสานงานกับหน่วยแพทย์ของโรงพยาบาล เพื่อให้เด็กในความดูแลสถานรับเลี้ยงเด็กได้รับวัคซีนป้องกันโรคนั้น

(๕) กรณีเด็กเจ็บป่วยต้องดูแลอย่างใกล้ชิด โดยให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นหรือนำเด็กไปพบแพทย์ และรายงานให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็กทราบทันที

(๖) จัดวัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้ที่ปลอดภัยและเหมาะสม ให้เด็กได้เคลื่อนไหวและพัฒนาประสาทสัมผัสทั้งห้า ตลอดจนให้เด็กได้เลือกกิจกรรมที่หลากหลายตามความสนใจ และรู้จักอยู่ร่วมกันในสังคม

(๗) ฝึกซ้อมวิธีป้องกันภัยพิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่และเด็กอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

หน้า ๒๕

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๕

- (๘) อบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเกี่ยวกับอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยฉุกเฉินของเด็ก
- (๙) จัดเก็บข้อมูล หรือจัดทำทะเบียนบันทึกรายการ และแสดงรายละเอียดให้เป็นปัจจุบันดังต่อไปนี้
- (ก) รายชื่อและประวัติของเด็ก
- (ข) การเข้าและออกของเด็ก
- (ค) จัดทำบันทึกประจำวันของเด็กเพื่อติดตามการเจริญเติบโต พัฒนาการ บริการสุขภาพ รวมถึงการป้องกันโรค
- (ง) ตารางเวลาและรายการอาหารประจำวันของเด็ก
- (จ) ตารางกิจกรรมประจำวัน
- (ฉ) รายการหมายเลขโทรศัพท์ของสถานพยาบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลความปลอดภัยของเด็กในกรณีฉุกเฉินติดไว้ในที่เปิดเผย และบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ของบิดามารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก
- (๑๐) จัดทำบันทึกการรับ-ส่งเด็กในแต่ละวัน พร้อมทั้งจัดทำบัตรแสดงการรับ-ส่งเด็ก
- ข้อ ๑๖ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก จัดทำป้ายแสดงชื่อสถานรับเลี้ยงเด็ก และมีข้อความเป็นตัวอักษรไทยว่าเป็นสถานรับเลี้ยงเด็ก และติดไว้ ณ ที่ตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่ายจากภายนอกอาคาร
- ข้อ ๑๗ ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ต้องจัดทำระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงานเพื่อใช้ประกอบในการยื่นคำขอรับใบอนุญาตและใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับสถานรับเลี้ยงเด็กระเบียบหรือข้อบังคับตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการบริหารจัดการให้สอดคล้องและได้มาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวงนี้

หมวด ๓

ที่ตั้ง สภาพแวดล้อม และลักษณะอาคารของสถานรับเลี้ยงเด็ก

- ข้อ ๑๘ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดสถานรับเลี้ยงเด็กให้มีสุขลักษณะ ดังต่อไปนี้
- (๑) บริเวณที่ตั้งอาคารสถานรับเลี้ยงเด็กต้องไม่มีหลุมหรือบ่อน้ำ หรือต้นไม้ที่มีหนามแหลมคมอันอาจเป็นอันตรายต่อเด็ก ไม่อยู่ใกล้ขีดบริเวณที่มีมลพิษเกินกว่าที่กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและ

หน้า ๓๐

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๕

รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติกำหนด หรือบริเวณที่เสี่ยงอันตราย เช่น บริเวณขนถ่ายก๊าซ น้ำมัน สารเคมี หรือสารพิษ เว้นแต่มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงอันตรายดังกล่าว

(๒) บริเวณที่ตั้งอาคารต้องมีรั้วกั้น มีทางเข้า-ออก ไม่น้อยกว่าสองทาง ถ้ามีทางเดียว ประตู ต้องกว้างไม่น้อยกว่า ๒ เมตร แต่ถ้าสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ในอาคารหลายชั้น ให้จัดตั้งได้ไม่เกินชั้นที่สอง หากเกินกว่านั้นต้องมีมาตรการป้องกันอัคคีภัยและอุบัติเหตุของทางราชการที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้มีอำนาจ อนุญาตอนุญาตเป็นกรณีไป

(๓) อาคารสถานรับเลี้ยงเด็กต้องมีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัย เป็นเขตปลอดบุหรี่ มีแสงสว่างทั่วอาคาร โดยมีความเข้มของแสงสว่างไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ลักซ์ ระดับเสียงภายในอาคาร ขณะเด็กหลับไม่เกิน ๔๐ เดซิเบล และมีระบบฟอกอากาศหรือระบายอากาศที่เหมาะสม

(๔) ภายในอาคารสถานรับเลี้ยงเด็กต้องมีทางเข้า-ออกอย่างน้อยสองทาง โดยความกว้าง และสูงแต่ละทางต้องมีขนาดไม่น้อยกว่า ๘๐ x ๒๐๐ เซนติเมตร สามารถเคลื่อนย้ายเด็กออกจากอาคารได้ สะดวก ความสูงจากพื้นถึงขอบหน้าต่างไม่น้อยกว่า ๘๐ เซนติเมตร และพื้นถึงเพดานไม่น้อยกว่า ๒.๔๐ เมตร พื้นี่ หน้าต่าง ประตู และช่องลมรวมกันแล้วต้องไม่น้อยกว่าร้อยละสี่สิบของพื้นที่ห้องที่ไม่ติดต่อกับห้องอื่นภายในอาคาร กรณีมีบันได ความกว้างของบันไดต้องไม่น้อยกว่า ๑ เมตร ลูกตั้งบันไดสูงไม่เกิน ๑๕ เซนติเมตร ลูกนอนกว้างไม่น้อยกว่า ๒๕ เซนติเมตร ทุกชั้นบันไดต้องมีราวกันตกและลูกกรงสูงไม่น้อยกว่า ๑.๒๐ เมตร มีราวเดี่ยวเหมาะสำหรับเด็กเกาะขึ้นบันได ระยะห่างของลูกกรงต้องไม่เกิน ๑๕ เซนติเมตร และชานพักของบันไดแต่ละช่วงต้องไม่น้อยกว่าความกว้างของบันไดถ้าอาคารมีระเบียง ขอบระเบียงต้องสูงไม่น้อยกว่า ๑๐๐ เซนติเมตร ความกว้างของระเบียงต้องไม่น้อยกว่า ๑.๕๐ เมตร และถ้ามีม้านั่งด้วย ระเบียงต้องกว้างไม่น้อยกว่า ๑.๑๕ เมตร ขอบระเบียงต้องสูงจากม้านั่งไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร โดยมี มาตรการป้องกันความปลอดภัยสำหรับเด็ก ดังต่อไปนี้

(ก) ติดตั้งอุปกรณ์ระบบความปลอดภัย หรือเครื่องตัดไฟฟ้าอัตโนมัติภายในอาคาร สถานรับเลี้ยงเด็ก

(ข) ติดตั้งเครื่องดับเพลิงมือถืออย่างน้อยหนึ่งเครื่องในแต่ละชั้นของอาคาร

(ค) ปลั๊กไฟต้องสูงจากพื้นห้องไม่น้อยกว่า ๑.๕๐ เมตร ถ้าติดตั้งต่ำกว่ากำหนดต้องมี

ฝาปิดที่ปลอดภัย

(๕) พื้นที่ใช้สอยภายในอาคารต้องสะอาดและปลอดภัย มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมรับประทานอาหาร นอน และทำความสะอาดร่างกายแยกจากห้องประกอบอาหาร ห้องส้วม และที่พักเด็กป่วย

หน้า ๓๑

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๕

โดยเฉลี่ย ๒ ตารางเมตร ต่อเด็กอายุสองปีขึ้นไป จำนวนหนึ่งคน และโดยเฉลี่ย ๑.๕๐ ตารางเมตร ต่อเด็กอายุต่ำกว่าสองปี จำนวนหนึ่งคน

(๖) จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนเด็ก ได้แก่ โต๊ะ และเก้าอี้ที่มีความปลอดภัย ตู้หรือชั้นวางของ ที่ค้ำน้ำสะอาดพร้อมภาชนะ เครื่องชั่งน้ำหนักและที่วัดส่วนสูง

(๗) จัดพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม รับประทานอาหาร และนอน แยกเป็นห้องเฉพาะ หรือจัดรวมเป็นห้องอเนกประสงค์ที่ใช้ได้หลายอย่างในพื้นที่เดียวกัน แต่ต่างเวลากัน สามารถปรับเปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์ หรือย้ายเครื่องเรือนได้ตามความเหมาะสมของพื้นที่และเมื่อจัดพื้นที่เพื่อการใช้สอยแล้วพื้นที่นั้นต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) บริเวณพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม ซึ่งอาจใช้บริเวณนอกอาคารที่มีพื้นที่เฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๒ ตารางเมตร ต่อเด็กหนึ่งคน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของเด็กเป็นหลัก มีวัสดุอุปกรณ์ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และมีอุปกรณ์เครื่องเล่นที่ส่งเสริมการพัฒนาเรียนรู้ของเด็ก

(ข) บริเวณพื้นที่รับประทานอาหาร ต้องคำนึงถึงความสะอาดเป็นหลัก มีภาชนะสำหรับเด็กใช้ในการบริโภคด้วยวัสดุที่ถูกต้องลักษณะ ไม่มีพิษ และเพียงพอกับจำนวนเด็ก มีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทได้สะดวก

(ค) บริเวณพื้นที่สำหรับนอน ต้องอยู่ในห้องที่มีความสะอาด และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการนอนที่เหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนเด็ก อากาศถ่ายเทได้สะดวก ตลอดจนให้มีมาตรการป้องกันยุงและแมลง

(ง) บริเวณที่ใช้ทำความสะอาดร่างกาย ต้องจัดให้มีบริเวณสำหรับใช้ทำความสะอาดตัวเด็ก โดยมีอุปกรณ์ที่จำเป็นตามสมควร ซึ่งอย่างน้อยต้องมีที่ล้างมือ ในกรณีที่มีห้องอาบน้ำ พื้นจะต้องไม่ลื่น และอากาศถ่ายเทได้สะดวก

(จ) บริเวณที่ประกอบอาหาร ต้องห่างจากบริเวณพื้นที่ (ก) (ข) (ค) และ (ง) พอสมควร มีประตูเปิด-ปิด ที่เด็กเข้าไปไม่ได้ มีเครื่องใช้ที่จำเป็น รวมทั้งที่ล้างและที่เก็บภาชนะที่ถูกต้องลักษณะ มีความสะอาดและปลอดภัยด้วย

(ฉ) ห้องส้วม ต้องจัดให้มีห้องส้วมที่ถูกต้องลักษณะสำหรับเด็ก มีที่ถ่ายอุจจาระโดยเฉลี่ยหนึ่งที่ต่อเด็กที่มีอายุหนึ่งปีขึ้นไปจำนวนสิบคน โดยฐานส้วมนั้นเด็กต้องสามารถก้าวขึ้นไปได้ง่าย หากมีประตูจะต้องไม่ใส่กอลอนหรือกุญแจ และมีส่วนสูงที่สามารถมองเห็นเด็กได้จากภายนอก หากห้องส้วมอยู่ภายนอกอาคารจะต้องไม่อยู่ในที่ลับตาคน ในกรณีที่ไม่สามารถจัดทำห้องส้วมสำหรับเด็ก

หน้า ๓๒

เล่ม ๑๒๓ ตอนที่ ๘๔ ก

ราชกิจจานุเบกษา

๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๕

เป็นการเฉพาะ ได้อาจใช้ห้องส้วมที่มีอยู่แล้วปรับให้เหมาะสมกับวัยของเด็ก โดยจัดหาวัสดุเพิ่มเติม เพื่อให้เด็กใช้ได้อย่างปลอดภัย

(ข) บริเวณที่พักเด็กป่วย ต้องแยกเป็นสัดส่วน โดยมีตู้เก็บยา อุปกรณ์และเครื่องเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการปฐมพยาบาล อยู่ในที่สูงซึ่งพ้นมือเด็กแต่สะดวกต่อการหยิบใช้ และที่พักเด็กป่วยนั้นต้องอยู่ในสายตาผู้เลี้ยงดู หรือผู้รับผิดชอบตลอดเวลาที่เด็กป่วย ในกรณีที่ไม่สามารถจัดห้องพักเด็กป่วยโดยเฉพาะได้ ต้องจัดให้มีที่พักเด็กป่วยแยกเป็นสัดส่วนตามความเหมาะสม

หมวด ๔

การเพิกถอนใบอนุญาต

ข้อ ๑๕ ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ หรือระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก หรือเงื่อนไขในการอนุญาต ให้ผู้ออกใบอนุญาตมีอำนาจ

(๑) สั่งให้ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก ปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ หรือระเบียบหรือข้อบังคับการดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็ก หรือเงื่อนไขในการอนุญาต

(๒) สั่งพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าควบคุมการดำเนินกิจการสถานรับเลี้ยงเด็กเป็นการชั่วคราว

(๓) เพิกถอนใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กนั้น และให้พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งเด็กไปยังสถานรับเลี้ยงเด็กของทางราชการหรือสถานรับเลี้ยงเด็กอื่นตามความสมัครใจของบิดา มารดา หรือผู้ปกครองของเด็ก

การใช้อำนาจตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ออกใบอนุญาตแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กทราบพร้อมทั้งเหตุผล

ให้ไว้ ณ วันที่ ๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๕

วัฒนา เมืองสุข

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

หมายเหตุ : เหตุผลในการประกาศใช้กฎหมายกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา ๕๒ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕๔๖ บัญญัติให้การขอรับใบอนุญาต การขอต่ออายุใบอนุญาต การให้ต่ออายุการขอรับใบแทนใบอนุญาต การออกใบแทนใบอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาตจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกระทรวง จึงจำเป็นต้องออกกฎหมายกระทรวงนี้

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนิร์สเซอรีสำหรับกลุ่มคนวัยทำงานที่มีลูก

ในเขตนิคมอมตะนครชลบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ ในการประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองใน หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ทำการวิจัยขอความ อนุเคราะห์จากท่านในการออกแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยและขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มคนวัยทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอมตะนคร ชลบุรี

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย / ในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 20 ปี () 20 – 30 ปี () 31 – 40 ปี

() 41-50 ปี () 51 ขึ้นไป

3. การศึกษา

() ม.3 () ม.6 () ปวช.

() ปวส. ()ปริญญาตรี () ปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. ตำแหน่งงาน

() พนักงานทั่วไป () หัวหน้างาน

() ผู้จัดการ () เจ้าของกิจการ () อื่น ๆ

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

() น้อยกว่า 1 ปี () 1 ปี – 3 ปี

() 4 ปี – 6 ปี () 7 ปี ขึ้นไป

6. อัตราเงินเดือน

() ต่ำกว่า จนถึง 10000 บาท () 10001- 20000 บาท

() 20001 – 30000 บาท () 30001 – ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนประสมทางการตลาด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านตัวของเนิร์สเซอร์รี่ (Product)					
1. มีอาคาร และพื้นที่กว้างขวางเป็นระเบียบเรียบร้อย มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
2. มีหลักสูตรการสอนที่ครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
3. มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
ด้านราคา (Price)					
4. ค่าใช้จ่ายในการศึกษามีความเหมาะสม มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
5. ค่าใช้จ่ายในการใช้ในการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กมีความเหมาะสม					
6. ค่าของใช้ส่วนตัวสำหรับเด็ก อาทิ ที่นอน ผ้ากันเปื้อน ฯลฯ เหมาะสมกับที่ต้องจ่าย					
7. ค่าบริการด้านอื่น ๆ เช่น สอนพิเศษ ภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น อังกฤษ ที่มีความเหมาะสม					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
8. สิ่งแวดล้อมโดยรอบดี ใกล้แหล่งชุมชนและแหล่งสาธารณูปโภค					
9. ตั้งอยู่ใกล้กับที่ทำงานของผู้ปกครอง (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร)					
10. เดินทางมาได้หลายเส้นทาง ไปมาสะดวก					
ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
11. มีตารางการสอนและกิจกรรมเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ					
12. มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทราบเสมอ					
13. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการดูแลเด็ก					
ด้านบุคคล (People)					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์					
15. เจ้าหน้าที่มีใจรักในงานบริการ					
16. มีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้น					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
17. มีกฎระเบียบที่ชัดเจน เน้นความปลอดภัย					
18. มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา					
19. มีการดูแลเด็กและ ผู้ปกครอง อย่างเป็นกันเองเสมือนคนครอบครัวเดียวกัน					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
20. มีเอกลักษณ์ และภาพลักษณ์ที่ชัดเจนของเนิร์สเซอร์รี่					
21. มีสะอาดตา น่าสนใจของสถานที่และบรรยากาศโดยรอบ					
22. สร้างความเป็นกันเองให้กับลูกค้า					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อมูลส่วนคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ					
23. มีการจัดตั้งถูกต้องตามกฎหมาย					
24. ได้รับมาตรฐานการรับรองจากกระทรวง ศึกษาธิการ					
25. ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารเนิร์สเซอร์รี่					
ความมั่นใจของผู้รับบริการ					
26. มีความสุภาพ ซื่อสัตย์ ความปลอดภัยสูง					
27. ครูและเจ้าหน้าที่มีเพียงพอที่รับบริการและเอาใจใส่เด็กได้เหมาะสม					
28. มีครูที่มีความรู้ในการสอนเฉพาะทาง เช่น ด้านภาษาต่างประเทศ ดนตรี					
ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม					
29. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน					
30. มีอุปกรณ์การเรียน การสอนเพื่อเพิ่มทักษะ การเรียนรู้					
31. มีที่จอดรถสำหรับผู้ปกครอง					
32. มีพื้นที่ให้เด็กทำกิจกรรม นันทนาการ เช่น ห้องการเรียนรู้ ห้องระบายสี					
การเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
33. มีระบบการเรียนการสอนที่พัฒนาเด็กทางร่างกายและจิตใจ					
34. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่สามารถสื่อสาร กับทางเนิร์สเซอร์รี่ ได้ตลอด					
35. มีระบบการเก็บข้อมูลผลของการเรียนการสอนให้ผู้ปกครองต่อเนื่อง					
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
36. เจ้าหน้าที่ประจำที่สามารถดูแลลูกน้อยได้ตลอดเวลา					
37. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความเป็นกันเองกับผู้ปกครองอย่างเท่าเทียมกัน					
38. ให้คำแนะนำที่ดีและสอนให้เด็กมีพัฒนาการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนิร์สเซอร์รี่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อมูลความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนิร์สเซอร์รี่	ระดับความเป็นไปได้				
	เป็นไปได้มากที่สุด	เป็นไปได้มาก	เป็นไปได้ปานกลาง	เป็นไปได้น้อย	เป็นไปได้น้อยที่สุด
ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนิร์สเซอร์รี่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี					
39. ท่านเห็นด้วยกับการเปิด เนิร์สเซอร์รี่ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี ว่าเป็นไปได้ในระดับใด					

แบบสัมภาษณ์

ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอส์เซอริ้สำหรับกลุ่มคนวัยทำงานที่มีลูกในเขตนิคมอมตะนครชลบุรี

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการออกแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยและขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารเนอส์เซอริ้ ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี

1. ชื่อ สกุล

.....

2. การศึกษา

.....

3. ตำแหน่ง

.....

4. ระยะเวลาในการประกอบกิจการ

.....

5. ขนาดของเนอร์สเซอรี่ (รับเด็กได้กี่คน)

.....

6. ที่ดูแลเด็ก และครูที่เลี้ยงกี่คน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารเนอร์สเซอรี่ ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี

1. ท่านมีการวางแผนในการจัดตั้ง เนอร์สเซอรี่ อย่างไร

.....

2. ท่านมีการจัด โครงสร้างองค์กรภายใน เนอร์สเซอรี่ อย่างไร

.....

3. ท่านมีวิธีการ หรือนโยบายในการบริหาร และสั่งการบุคลากรใน เนอร์สเซอรี่ อย่างไร

.....

4. ท่านมีวิธีการและมาตรการในการควบคุม และตรวจสอบการทำงานของบุคลากรในเนอร์
 สเซอรี่ของท่านอย่างไร

.....

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับเทคนิคด้านการเงิน ระยะเวลาดำเนินการที่จะถึงจุดคุ้มทุน

1. ท่านมีงบประมาณที่เป็นต้นทุนในการเริ่มจัดตั้งเนอร์สเซอรี่ เท่าไหร่

.....

.....

.....

2. ผลตอบแทนในแต่ละปีเป็นเท่าไร

.....

.....

.....

3. ค่าใช้จ่ายในแต่ละปีเป็นเงินเท่าไร

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพ)

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (ค่า IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่อง : ศึกษาถึงความเป็นไปได้ ในการจัดตั้ง เนอร์สเซอร์รี่ สำหรับกลุ่มคนทำงานที่มีลูก ในเขต

นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ

ดังรายชื่อดังต่อไปนี้

1. ชื่อ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ชื่อ ดร.สุชนิ เมธิโยธิน

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ชื่อ ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.67 (อ้างอิง) ดังตารางสรุปคะแนนแบบสอบถามความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ดังนี้ -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ 1 หมายถึง สอดคล้อง

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
2. อายุ <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 20 – 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปี ขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ระดับการศึกษาสูงสุด <input type="checkbox"/> ม.3 <input type="checkbox"/> ม.6 <input type="checkbox"/> ปวช. <input type="checkbox"/> ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท ขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ตำแหน่งงาน <input type="checkbox"/> พนักงานทั่วไป <input type="checkbox"/> หัวหน้างาน <input type="checkbox"/> ผู้จัดการ <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. อัตราเงินเดือน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
5. อัตราเงินเดือน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
6. มีอาคาร และพื้นที่กว้างขวางเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
7. มีหลักสูตรการสอนที่ครบวงจร มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
8. มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านราคา (Price)					
9. ค่าใช้จ่ายในการศึกษามีความเหมาะสม มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
10. ค่าใช้จ่ายในการใช้ในการจัดกิจกรรมสำหรับ เลี้ยงเด็กมีความเหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง
11. ค่าของใช้ส่วนตัวสำหรับเด็ก อาทิ ที่นอน ผ้า กันเปื้อน ฯลฯ เหมาะสมกับที่ต้องจ่าย	1	1	1	1	สอดคล้อง
12. ค่าบริการด้านอื่น ๆ เช่น สอนพิเศษ ภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น อังกฤษ ที่มีความเหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านช่องทางการตลาด (Place)					
13. สิ่งแวดล้อมโดยรอบดี ใกล้แหล่งชุมชนและ แหล่งสาธารณูปโภค	1	1	1	1	สอดคล้อง
14. ตั้งอยู่ใกล้กับที่ทำงานของผู้ปกครอง (นิคมอู ตาหารมอมตะนคร)	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
15. เดินทางมาได้หลายเส้นทาง ไปมาสะดวก	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
16. มีตารางการสอนและกิจกรรมเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
17. มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ทราบเสมอ	1	1	1	1	สอดคล้อง
18. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการดูแลเด็ก	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านบุคคล (Preple)					
19. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการดูแลเด็ก	1	1	1	1	สอดคล้อง
20. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์	1	1	1	1	สอดคล้อง
21. เจ้าหน้าที่มีใจรักในงานบริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านบุคคล (People)					
22. มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ มีมนุษยสัมพันธ์ และเอาใจใส่ลูกค้า และมีความรู้เกี่ยวกับสายพันธุ์สุนัขเป็นอย่างดี	1	1	1	1	สอดคล้อง
23. พนักงานขงเครื่องดื่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และมีความรู้เกี่ยวกับสุนัข	1	1	1	1	สอดคล้อง
24. มีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้น	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process)					
25. มีกฎระเบียบ ที่ชัดเจน เน้นความปลอดภัย	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
26. มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา	1	1	1	1	สอดคล้อง
27. มีการดูแลเด็กและ ผู้ปกครอง อย่างเป็นกันเองเสมือนคนครอบครัวเดียวกัน	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)					
29. มีเอกลักษณ์ และภาพลักษณ์ที่ชัดเจนของเนอร์สเซอรี่	-1	1	1	0.33	ไม่สอดคล้อง
30. มีสะดุดตา น่าสนใจของสถานที่ และบรรยากาศโดยรวม	1	1	1	1	สอดคล้อง
31. สร้างความเป็นกันเองให้กับลูกค้า	-1	1	1	0.33	ไม่สอดคล้อง
ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ					
32. มีการจัดตั้งถูกต้องตามกฎหมาย	1	1	1	1	สอดคล้อง
33. ได้รับมาตรฐานการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
34. ผู้บริหารมีประสบการณ์ในการบริหารเนอร์สเซอรี่	1	1	1	1	สอดคล้อง
ความมั่นใจของผู้รับบริการ					
35. มีความสุภาพ ซื่อสัตย์ ความปลอดภัยสูง	1	1	1	1	สอดคล้อง
36. ครูและเจ้าหน้าที่มีเพียงพอที่รับบริการและเอาใจใส่เด็กได้เหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง
37. มีครูที่มีความรู้ในการสอนเฉพาะทาง เช่น ด้านภาษาต่างประเทศ ดนตรี	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม					

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
38. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
39. มีอุปกรณ์การเรียน การสอนเพื่อเพิ่มทักษะการเรียนรู้	1	1	1	1	สอดคล้อง
40. มีที่จอดรถสำหรับผู้ปกครอง	1	1	1	1	สอดคล้อง
41. มีพื้นที่ให้เด็กทำกิจกรรม นันทนาการ เช่น ห้องการเรียนรู้ ห้องระบายสี	1	1	1	1	สอดคล้อง
การเอาใจใส่ผู้มารับบริการ					
42. มีระบบการเรียนการสอนที่พัฒนาเด็กทางร่างกายและจิตใจ	1	1	1	1	สอดคล้อง
43. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่สามารถสื่อสาร กับทางเนอร์สเซอร์รี่ ได้ตลอด	1	1	1	1	สอดคล้อง
44. มีระบบการเก็บข้อมูลผลของการเรียนการสอนให้ผู้ปกครองต่อเนื่อง	1	1	1	1	สอดคล้อง
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ.					
45. เจ้าหน้าที่ประจำที่สามารถดูแลลูกน้อยได้ตลอดเวลา	1	1	1	1	สอดคล้อง
46.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความเป็นกันเองกับผู้ปกครองอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	1	สอดคล้อง
47.ให้คำแนะนำที่ดีและสอนให้เด็กมีพัฒนาการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเนอร์สเซอร์รี่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี					
48.ท่านเห็นด้วยกับการเปิด เนอร์สเซอร์รี่ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรี ว่าเป็นไปได้ในระดับใด	1	1	1	1	สอดคล้อง