

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นมาของสถานรับเลี้ยงเด็กในประเทศไทย
2. ความรู้เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็ก
 - 2.1 ความหมายและความสำคัญของสถานรับเลี้ยงเด็ก
 - 2.2 จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาปฐมวัย
3. การบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดการ
 - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 4.4 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด สำหรับตลาดบริการ
 - 4.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 4.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาของสถานรับเลี้ยงเด็กในประเทศไทย

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว วัดเป็นสถานที่ในการให้การศึกษาอบรมสั่งสอนแก่เด็ก การศึกษาได้พัฒนาขึ้น โดยการที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงจัดตั้งโรงเรียนกุมารขึ้นในปี ร.ศ. 111 (พ.ศ. 2435) และ โรงเรียนราชกุมารี ร.ศ. 112 (พ.ศ. 2436) ขึ้นสำหรับเป็นสถานศึกษาของสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอที่ยังทรงพระเยาว์ และมีแนวความคิดในการที่มุ่งเสริมให้มีการเสริมแรงจูงใจแก่เด็กให้ใช้วิธีการสอนที่ทำให้เด็กเรียนรู้ด้วยความสนุกสนานสำหรับวิชาที่เรียนและวิธีการสอนนอกจากจะส่งเสริมให้เด็กอยากเรียนรู้แล้ว ยังใช้วิธีการสอนแบบเรียนปนเล่นและสนับสนุนเด็กให้ลงมือทำกิจกรรมด้วยตนเอง (เปรมวดี ทองสุโชติ. 2548 : 8)

การศึกษาปฐมวัยในรูปของสถานเลี้ยงเด็กหรือโรงเรียนเด็ก การศึกษาของไทยได้พัฒนาต่อมาในรูปของสถานรับเลี้ยงเด็กหรือโรงเรียนเด็ก โรงเรียนเล็กในสมัยพระบาทสมเด็จพระ

จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวโดยพระอัครชายาเธอพระองค์เจ้าสายสวลีกรมขุนสุทธาสินีนาฏ ในรัชกาลที่ 5 เป็นผู้ดำริก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2433 เนื่องจากสาเหตุที่พระองค์สูญเสียพระราชธิดา องค์ที่ 45 ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งสิ้นพระชนม์เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2324 และมีพระชนมายุเพียง 6 ชันษา ด้วยเหตุนี้ทำให้พระอัครชายาเธอทรงคิดถึงเด็กในวัยเดียวกันที่ต้องประสบเคราะห์กรรมต่างๆ โดยเฉพาะเด็กที่พ่อแม่ยากจนที่มีอยู่จำนวนมาก ที่พ่อแม่ไม่สามารถให้การเลี้ยงดู อบรม และให้การศึกษาให้เป็นคนดีได้ เด็กมักถูกปล่อยประละเลยให้ได้รับอันตราย ถ้ามีชีวิตรอดมาได้ก็เจริญเติบโตมาอย่างขาดการอบรมเลี้ยงดูที่ดี ไม่ได้รับการศึกษา เด็กจึงมักมีแว่วมืดและประพฤติไปในทางที่เสียหาย เช่น ปลิ้นเสาคม ดังนั้นพระอัครชายาเธอจึงมีดำริที่จะรับเด็กกำพร้ายากจน เด็กจรจัดเหล่านี้เข้ามาเลี้ยงไว้ที่โรงเรียนเด็ก เพื่อให้ได้การดูแลเรื่องอาหาร การหลับนอน สุขภาพ และการศึกษา เพื่อช่วยให้เด็กรอดพ้นจากอันตราย มีความปลอดภัยและเจริญเติบโตเป็นพลเมืองที่ดี พระองค์ได้นำความกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ปรากฏว่าทรงอนุญาตและสนับสนุนให้เป็นไปด้วยพระราชประสงค์ของอัครชายาเธอทุกประการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวโรงเรียนเด็กจึงได้ก่อตั้งขึ้นที่ตำบลสวนมะลิ ถนนบำรุงเมือง เปิดเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2433 และได้ขยายให้กว้างขวางเพื่อรับเด็กให้มากขึ้น โรงเรียนเด็กแห่งนี้ได้ดำเนินการโดยมีอาคารหลายหลัง สำหรับเด็กผู้หญิงและเด็กผู้ชาย มีโรงเรียนอาหาร โรงครัว โรงพยาบาล มีบริเวณกว้างขวาง รมรื่นไปด้วยต้นไม้ ดอกไม้และผลไม้ มีสนามหญ้าให้เด็กได้วิ่งเล่น มีสวนครัวและที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นที่ที่ฝึกเด็กได้เป็นอย่างดี

การรับเด็กเพื่อเข้ารับการอบรมในสถานเลี้ยงเด็กหรือโรงเรียนเด็ก ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. โรงเรียนเด็กจะรับเลี้ยงเด็กชาย หญิง ที่มีฐานะยากจน หรือกำพร้าบิดา มารดา หรือคนพิการที่ไม่สามารถเลี้ยงดูเด็กได้เอง
2. อายุของเด็กตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุไม่เกิน 11 ปีสำหรับเด็กหญิงและไม่เกิน 13 ปีสำหรับเด็กชาย
3. การอบรมเลี้ยงดู เด็กชายหญิงในโรงเรียนเด็กจะได้รับการดูแลในเรื่องการกิน การนอน สุขภาพ ให้ได้รับการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย และเมื่อมีอายุพอสมควรก็ให้เรียนหนังสือ ฝึกอาชีพ และหางานให้ทำตามลำดับ
4. การอบรมเลี้ยงดูเด็ก บิดามารดาไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
5. บิดา มารดาที่นำบุตรมาฝากที่โรงเรียนเด็กจนเด็กโต สามารถทำมาหากินได้ จะมาขอคืนไม่ได้ เว้นแต่ผู้เลี้ยงเด็กจะเห็นสมควรและอนุญาตจึงจะรับคืนได้ แต่ในขณะที่เด็กอยู่ในโรงเรียนเด็ก อนุญาตให้บิดามารดาไปเยี่ยมเด็กได้ และจะมาอยู่รักษาพยาบาลเมื่อป่วยไข้ก็ได้

6. บรรดาเด็กที่อยู่ในโรงเรียนเด็กจะได้รับการดูแลให้ความปลอดภัย และพิทักษ์ให้พ้นจากความเดือดร้อนทั้งภายในและภายนอก ในการเลี้ยงดูเด็กจะปฏิบัติเสมือนเด็กเป็นบุตรของผู้เลี้ยงดู เพื่อเด็กจะได้รับความอบอุ่นปลอดภัย และเจริญพัฒนาได้อย่างราบรื่น

ผู้อำนวยการ โรงเรียนเด็กคนแรก คือ กรมหมื่นดำรงราชานุภาพได้ทรงวางระเบียบในการเลี้ยงดูเด็กไว้ คือ เด็กที่เพิ่งคลอดให้พี่เลี้ยงนางนมคอยดูแลให้คว่ำ คลาน เดิน และพูดจา เมื่อเข้าใจภาษาจึงเริ่มเขียน อ่าน การอบรมเลี้ยงดูเด็กของโรงเรียนเด็กของพระอัครชายาเธอในระยะแรกมุ่งสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน ในด้านการสอนมีครู อาจารย์มาอบรมสั่งสอนครบถ้วน การให้การศึกษามีการจูงใจเด็กให้เกิดความอยากเรียนรู้ การสอนเกี่ยวกับการเล่น การร้องรำ มีของเล่นให้เด็กเล่นและส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กเป็นอย่างดี สถานรับเลี้ยงเด็กแห่งนี้ได้รับการสนับสนุนและสมทบทุนทรัพย์จากผู้ใหญ่และขุนนางในราชสำนักเป็นอย่างดี การอบรมสั่งสอนเด็กได้รับการเอาใจใส่จากครูอย่างเต็มที่ จนกล่าวได้ว่าเด็กที่เกิดและเติบโตในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวแม้จะเกิดในบรรดาบุตรข้าราชการ บางคนยังไม่ได้รับการอบรมนิสัยเท่ากับเด็กจากโรงเรียนเด็ก จึงเป็นการประกันได้ว่า เด็กเหล่านี้จะเติบโตขึ้นเป็นคนดี มีตำแหน่งหน้าที่ในราชการในเวลาต่อมา โรงเรียนเด็กของพระอัครชายาเธอเป็นการริเริ่มงานปฐมนิเทศศึกษาขึ้นเป็นครั้งแรกของเมืองไทยในการจัดการศึกษาและการบริการแก่เด็กกลุ่มเสียเปรียบเพื่อระดับความเป็นอยู่และคุณภาพของประชากรของชาติให้ดีขึ้น

2. ความรู้เกี่ยวกับสถานรับเลี้ยงเด็ก

2.1 ความหมายและความสำคัญของสถานรับเลี้ยงเด็ก

สถานรับเลี้ยงเด็กหรือสถานศึกษาก่อนวัยเรียน มีความสำคัญเนื่องจากเป็นสถานที่จัดตั้งขึ้น เพื่ออบรมเลี้ยงดูและเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กที่อยู่ในวัยก่อนเรียนเพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาอย่างเต็มที่

นักวิชาการชาวเยอรมันได้ให้ความหมายของสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวัน ว่าเป็นการจัดบริการแก่สังคม จัดเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ก็ได้ รับเด็กตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 3 ปี ต่อจากนั้นเด็กก็จะเข้าโรงเรียนอนุบาล

ส่วนนักวิชาการชาวญี่ปุ่นได้ให้ความหมายของโรงเรียนสำหรับเด็กเล็กว่าเป็นการบริการเพื่อสนองต่อความต้องการของมารดาที่ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน

และนักวิชาการชาวออสเตรเลีย ได้ให้ความหมายของการศึกษาก่อนวัยเรียนว่า หมายถึงสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 2 ขวบลงมา

จึงกล่าวสรุปได้ว่า สถานรับเลี้ยงเด็ก หมายถึง สถานที่ให้บริการรับเลี้ยงและอบรมเด็กที่มีอายุไม่เกิน 7 ปี จำนวนตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป เพื่อให้มีความพร้อมทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา พร้อมทั้งส่งเสริมให้เด็กได้รับการเลี้ยงดูอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยให้บริการในช่วงที่ผู้ปกครองไม่สามารถทำหน้าที่ดังกล่าวได้ จะเห็นได้ว่าสถานรับเลี้ยงเด็กมีความสำคัญมากในปัจจุบัน เพราะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของผู้ปกครอง โดยการช่วยอบรมดูแลเด็ก การจัดการเรียนการสอนของเด็กในระดับก่อนวัยเรียนนี้ จะไม่มีการเรียนหรือฝึกอย่างมีระเบียบ แต่จะเป็นการเตรียมความพร้อมและจัดประสบการณ์ให้เด็กเพื่อที่จะเข้าเรียนในชั้นประถมศึกษาต่อไป (บัวขาว จารุจินดา. 2546 : 5)

2.2 จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาปฐมวัย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2544 : 2) กล่าวว่า การจัดการศึกษาปฐมวัยของไทยเป็นการจัดการศึกษาที่แตกต่างจากการศึกษาระดับอื่น มีจุดมุ่งหมายและความสำคัญ ดังนี้ ประเทศไทยมีแผนการพัฒนาลูกมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 โดยได้จัดทำแผนพัฒนาเด็กระยะยาวและแผนพัฒนาเยาวชนระยะยาว นอกจากนี้ยังได้จัดทำแนวนโยบายในการดำเนินการพัฒนาเด็กโดยใช้สภาวะความต้องการพื้นฐานและบริการสำหรับเด็ก (สพด.) ด้วย ในแผนพัฒนาเด็กทุกแผนจะกล่าวถึงการพัฒนาเด็กโดยรวมตั้งแต่อายุ 0-18 ปี หรือ 0-25 ปี และสืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2542 เรื่องนโยบายการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี รัฐบาลยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาเด็กปฐมวัย เพราะการพัฒนาเด็กวัยนี้เป็นช่วงเวลาสำคัญสำหรับการพัฒนาทางสมองของบุคคล การศึกษาระดับนี้ควรเป็นการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมโดยการส่งเสริมชุมชน สถาบัน หรือองค์กรในท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันครอบครัวมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาระดับนี้ควบคู่ไปด้วย

การจัดการศึกษาปฐมวัยเป็นการจัดการศึกษาที่แตกต่างหลากหลายไปจากการศึกษาระดับอื่น โดยมีรูปแบบและจุดมุ่งหมายที่จัดแตกต่างกันไปตามสภาพความต้องการ นโยบายหรือหลักปรัชญาการศึกษาของแต่ละหน่วยงานที่จัด แต่อย่างไรก็ดีจุดมุ่งหมายในการจัดการศึกษาปฐมวัยที่เหมาะสมควรมีเป้าหมายเดียวกัน คือ เน้นการพัฒนาเด็กทุกๆด้าน ซึ่งการให้การศึกษอบรมเลี้ยงดูเด็กระดับปฐมวัยอย่างถูกต้อง เหมาะสมจะส่งผลดีและเป็นรากฐานต่อการพัฒนาการและการศึกษาระดับอื่นด้วย

สถานอบรมเลี้ยงดูเด็กระดับก่อนประถมศึกษาต่างๆ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์เด็กปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือโรงเรียนอนุบาล เป็นสถานที่ที่เปิดโอกาสให้เด็กได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่างๆ นอกเหนือจากสิ่งที่ได้รับจากบ้าน และส่งเสริมพัฒนาการของเด็กทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและบุคลิกภาพไปพร้อมๆกันด้วย

จุดมุ่งหมายของการศึกษาระดับปฐมวัยไม่ใช่เป็นเพียงการเตรียมเด็กให้พร้อมที่จะเข้าเรียนต่อไปในประถมศึกษาเท่านั้น แต่เป็นการช่วยเด็กให้มีชีวิตสมบูรณ์ตามที่เด็กปฐมวัยพึงจะมี เพราะเด็กวัยนี้พร้อมที่จะเรียนรู้ ครูและผู้เกี่ยวข้องต้องมีวิธีสอนเพื่อให้เด็กดำรงชีวิตในวัยเริ่มต้นด้วยความสุขและมีพัฒนาการด้านต่างๆ ไปได้อย่างเต็มที่

ความสำคัญของการพัฒนาเด็กปฐมวัย ประกอบด้วย

1. การพัฒนามนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องเริ่มตั้งแต่อยู่ในครรภ์ ช่วงปฐมวัย และต่อเนื่องตลอดชีวิต
2. หลักวิชาและการวิจัยได้แสดงว่าปัจจัยแวดล้อมและการเลี้ยงดูที่เหมาะสม สามารถเปลี่ยนโครงสร้างและประสิทธิภาพในการทำงานของสมองมนุษย์ได้ เวลาที่สำคัญและจำเป็นที่สุดในการพัฒนาสมองคือในช่วง 5 ปีแรกของชีวิต
3. การพัฒนาคุณภาพมนุษย์ที่ยั่งยืน และป้องกันปัญหาสังคมในระยะยาว จำเป็นต้องเริ่มพัฒนาตั้งแต่ปฐมวัย โดยเน้นให้ครอบครัวเป็นแกนหลักและชุมชนเป็นฐานที่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการพัฒนาเลี้ยงดูเด็กทุกขั้นตอน
4. แนวคิดในการพัฒนาเด็กเพื่อให้มีพัฒนาการทุกด้านอย่างสมดุล นับตั้งแต่ปฏิสนธิวบจนเจริญวัยจำเป็นต้องมีการตื่นตัวและผนึกกำลังกันทุกฝ่ายทั้งภาครัฐและเอกชน ร่วมกันส่งเสริมครอบครัวให้พ่อแม่มีความรักและความรู้ สามารถเลี้ยงดูบุตรหลานได้ถูกวิธี
5. ผู้ดูแลเด็ก ครู รวมทั้งเจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเด็กปฐมวัยให้เจริญเติบโตพัฒนาไปในทางที่พึงประสงค์ บุคคลเหล่านี้ต้องมีหลักวิชาและทักษะที่ถูกต้องในการเลี้ยงดูเด็ก

3. การบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็ก

บัวขาว จารุจินดา (2546 : 13) กล่าวว่าในการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็คนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นเพราะการจัดการจะช่วยทำให้การดำเนินงานของสถานรับเลี้ยงเด็กบรรลุจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปัจจุบันสถานะทางธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงองค์กรธุรกิจที่ตั้งขึ้นมานั้นจะอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ขณะเดียวกันปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มากระทบต่อองค์กรธุรกิจประกอบไปด้วยปัจจัยที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ ดังนั้นในการบริหารงานของสถานรับเลี้ยงเด็กจึงต้องมีหน้าที่ดังนี้

1. การวางแผน ประกอบด้วยการวางแผนทั้งแผนหลักและแผนดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายซึ่งทางสถานรับเลี้ยงเด็กได้กำหนดไว้

2. การจัดองค์กร เจ้าของหรือผู้ประกอบอาจจะทำเป็นแผนภูมิโครงสร้าง ตำแหน่งหน้าที่ประจำสถานรับเลี้ยงเด็กและตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ

3. การแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ การแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการกำหนดบทบาทของบุคคลากรทุกฝ่ายให้ชัดเจนเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ต้องแบ่งตามคุณวุฒิและวัยวุฒิ โดยอาจพิจารณาลักษณะงานประกอบด้วยเพื่อความเหมาะสมและถูกต้อง

4. การสั่งการ เมื่อได้กำหนดลักษณะงานและหน้าที่แล้วจะต้องมีการมอบหมายงานให้แก่บุคคลากรขององค์กร โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของบุคคลากรที่จะมาปฏิบัติหน้าที่งานนั้น มีการจูงใจในแง่ผลตอบแทนทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน นอกจากนี้ยังต้องมีการประสานงานภายในสถานรับเลี้ยงเด็กเองกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข สถานรับเลี้ยงเด็กอื่น เพื่อช่วยในการดำเนินงานเป็นไปด้วยดี

5. การควบคุมและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้จัดตั้งควรทำการควบคุมบังคับบัญชาตรวจสอบติดตามผลและประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งก่อนและหลัง การปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตรวจสอบ ติดตามผล ปรับปรุงแก้ไข และส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น เมื่อตรวจสอบติดตามและประเมินผลแล้วควรมีการจดบันทึกและเขียนรายงานไว้เพื่อประโยชน์ในการรวบรวมสถิติ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ผลงานของสถานรับเลี้ยงเด็กต่อไป

บัวขาว จารุจินดา. (2546 : 13) ยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่าสำหรับการบริหารจัดการของสถานรับเลี้ยงเด็กนั้นอาจแบ่งได้เป็นการจัดบริการหลักและการจัดบริการเสริม ประกอบด้วย

1. การจัดบริการหลักหรือเจ้าหน้าที่หลักของสถานรับเลี้ยงเด็ก คือ การฝึกอบรม ส่งเสริมพัฒนาการ การเจริญเติบโต การเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม กิจกรรมที่จะจัดให้มีในสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการจัดการวางแผนในรูปแบบตารางกิจกรรม ซึ่งควรมีกิจกรรมสร้างสรรค์ และการเล่นมุมต่างๆ ส่วนการจัดโภชนาการสำหรับเด็กนั้นมีความสำคัญมาก เพราะวัยเด็กเป็นวัยที่มีความเจริญเติบโตทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสมองสูง จึงควรจัดอาหารให้มีคุณค่าครบถ้วนตามความต้องการของเด็ก โดยเฉพาะอาหารหลัก 5 หมู่ รวมทั้งการจัดอาหารเสริม นอกจากนี้ควรมีการเตรียมสมุดประวัติเด็ก และสมุดบันทึกสุขภาพอนามัยของเด็ก รวมทั้งพฤติกรรมและการเจริญเติบโตและพัฒนาการของเด็ก

2. การจัดบริการเสริม ควรมีการจ้างแพทย์หรือพยาบาลประจำสถานรับเลี้ยงเด็ก นอกจากนี้อาจจัดให้มีการให้ภูมิคุ้มกัน ตลอดจนการป้องกันโรคติดต่อหรือโรคระบาด จัดให้เด็กได้รับการฉีดวัคซีนตามที่แพทย์สั่งหรือตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ต้องร่วมมือกับผู้ปกครองเพื่อ

แก้ปัญหาการฉีดวัคซีนหรือวัคซีนซ้ำซ้อน ซึ่งอาจจะเป็นอันตรายต่อเด็ก รวมทั้งอาจจัดให้มีการบริการรถรับ-ส่งเด็ก เพื่อแบ่งเบาภาระผู้ปกครอง การจัดเครื่องนอน และอุปกรณ์เครื่องใช้ส่วนตัว และบริการเสริมอื่นๆ ซึ่งอาจเก็บค่าบริการเพิ่มหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของสถานรับเลี้ยงเด็กแต่ละแห่ง

เปรมวดี ทองสุโชติ. (2548 : 18) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญของการบริหารจัดการสถานรับเลี้ยงเด็กให้ได้รับผลสำเร็จนั้น องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่สุด คือ คน ถึงแม้จะมีเงิน วัสดุอุปกรณ์ และมีการบริการหรือการจัดการที่ดีแล้ว ต้องมีการบริหารจัดการคนให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้นองค์ประกอบของการบริหารจัดการในเรื่องเกี่ยวกับคน จึงจำเป็นและสำคัญมาก การดำเนินการสถานรับเลี้ยงเด็กให้มีประสิทธิภาพที่ดี จำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสม รู้จักการพัฒนาสถานรับเลี้ยงเด็กให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ผู้ปฏิบัติงานในสถานเลี้ยงจะต้องมีคุณสมบัติและมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับเด็ก มีนิสัยรักเด็ก และเข้าใจเด็ก มีคุณธรรม มนุษยสัมพันธ์ดี บุคลากรในสถานรับเลี้ยงเด็ก แบ่งออกได้ตามลักษณะของงาน ประกอบด้วย ผู้บริหารในสถานรับเลี้ยงเด็ก และผู้ปฏิบัติงานในสถานรับเลี้ยงเด็ก คือผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานของสถานเลี้ยงเด็ก ให้ดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานเลี้ยงเด็ก ได้แก่ บุคลากรฝ่ายการสอน และบุคลากรฝ่ายบริการ โดยหลักการบริหารจัดการสำหรับสถานรับเลี้ยงเด็กนั้นสามารถอธิบายโดยแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อยได้ ดังนี้

1. อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

สำหรับด้านอาคารสถานที่นั้นควรมีบริเวณกว้างขวาง อยู่ในชุมชนที่ประชาชนนั้นมีโอกาสได้รับบริการร่วมกัน มีรั้วรอบขอบชิด มีบรรยากาศคล้ายบ้านมากที่สุด เพราะสถานรับเลี้ยงเด็กเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของเด็ก ทำให้เด็กมีความรู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่บ้านตนเอง เกิดความไว้วางใจ ซึ่งส่งผลต่อการเจริญเติบโตของเด็ก ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เด็กมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษา โดยการจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็ก มีองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงาน คือ อาคารสถานที่ ซึ่งต้องมีลักษณะที่มั่นคง แข็งแรง ปลอดภัย มีสัดส่วนหรือบริเวณที่เหมาะสมต่อการจัดกิจกรรม การจัดประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมให้แก่เด็ก อาคารสถานที่จะเล็กหรือใหญ่ขึ้นอยู่กับจำนวนเด็กที่ต้องการรับเลี้ยงในสถานรับเลี้ยงเด็ก ดังนั้นการจัดอาคารสถานที่เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่เด็ก ต้องพิจารณาองค์ประกอบต่อไปนี้

1.1 ลักษณะพื้นที่และบริเวณสถานรับเลี้ยงเด็กต้องมีพื้นที่กว้างขวาง หรือต้องมีพื้นที่สำหรับเป็นสนามเด็กเล่นไม่น้อยกว่า 3 ใน 5 ของพื้นที่ทั้งหมด โดยจะต้องปลูกต้นไม้เพื่อให้เกิดความร่มรื่น มีไม้ดอก ไม้ประดับ มีรั้วเป็นรั้วโปร่ง แข็งแรง ทาสีสวยงาม ล้อมรอบด้วยไม้ดอก

ไม้ประดับรอบบริเวณโรงเรียน สำหรับประตูรั้วต้องแข็งแรง มีที่ล๊อคใส่กุญแจ ทามีสวยงาม ทางเท้าหรือถนนจากประตูโรงเรียนมายังตัวอาคารเป็นถนนซีเมนต์ โดยพื้นที่ที่เป็นสนามหรือส่วนอื่นในบริเวณต้องเป็นพื้นเรียบไม่มีบ่อ หรือสระน้ำ ไม่มีก้อนหิน หรือกองไม้ ที่อาจทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิต และสำหรับอุปกรณ์ประเภทของเล่นสนามนั้นต้องจัดให้อยู่เป็นหมวดหมู่ด้านใดด้านหนึ่งของสนาม เช่น บ่อทราย ชิงช้า อุโมงค์ หรือเครื่องห้อยโหน

1.2 อาคารสถานรับเลี้ยงเด็กเป็นอาคารชั้นเดียวหรือสองชั้น แต่ไม่ควรเกินสองชั้น มีสภาพแข็งแรง ตัวอาคารอยู่ในตำแหน่งที่รับแสงสว่างเพียงพอในทิศทางที่ถูกต้องและอากาศถ่ายเทได้ดี สะดวก ส่วนระเบียงหน้าห้องต่างๆ ควรมีความกว้างไม่น้อยกว่า 2 เมตร ตามระเบียงอาคารต้องมีชั่วในระดับสูงพอเหมาะแข็งแรงให้ความปลอดภัยและสวยงาม ในกรณีที่เป็นอาคารสองชั้นบันไดขึ้นชั้นสองควรกว้าง 1.25 เมตร มีขั้นพักและบันไดแต่ละชั้นห่างพอเหมาะสำหรับเด็กและควรลบบอบให้หายคม โดยในส่วนของอาคารที่เป็นแ่งมุม ควรทำให้มน และไม่มีส่วนใดยื่นล้ำออกไปเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ ปลั๊กไฟ ถังแก๊สและของมีคม ต้องจัดให้อยู่ในที่ปลอดภัยและสูงกว่าระดับมือเด็ก รวมถึงต้องมีทางออกฉุกเฉินหรือทางหนีไฟ นอกจากทางบันไดที่ใช้ตามปกติ และมีทางเท้ารอบอาคารเรียนเป็นถนนซีเมนต์

เปรมวดี ทองสุโชติ (2548 : 21) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่าหลักเกณฑ์การจัดแต่งอาคารและสภาพแวดล้อม ในอาคารสถานรับเลี้ยงเด็ก เพื่อเป็นห้องที่เด็กใช้เรียน เล่น ทำกิจกรรม พักผ่อน กินอาหาร ถ้าตกแต่งตามความพอใจและความต้องการเด็กแล้ว เด็กก็จะอยู่อย่างมีความสุข เพราะอาคารเปรียบเสมือนโลกของเด็กที่ครูจัดเพื่อสนองความต้องการของเด็ก ถ้าอาคารเรียนเป็นที่ดึงดูดจิตใจเด็กแล้ว เด็กก็จะมีความสุขพร้อมที่จะรับการฝึกอบรม และเรียนรู้สิ่งต่างๆ ด้วยความเต็มใจ หลักสำคัญก็คือต้องจัดบรรยากาศของสถานรับเลี้ยงเด็กให้คล้ายคลึงกับบรรยากาศของเด็กให้มากที่สุดไม่ควรจัดให้มีบรรยากาศต่างจากบ้านมากนัก จนเป็นเหตุให้เด็กไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมใหม่ได้ หรือเกิดการสับสน โดยหลักในการตกแต่งอาคารและสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็กนั้นต้องคำนึงถึงฐานะทางเศรษฐกิจ ทรัพยากรในชุมชน สภาพท้องถิ่น วัฒนธรรมของคนในชุมชน แต่ต้องคำนึงถึงหลักความปลอดภัย ประหยัด แข็งแรง สะอาด เรียบร้อย สวยงามและสนุกสนาน เด็กเล็กมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวโดยการแตะต้อง สัมผัส และเรียนรู้จากสิ่งที่เป็นรูปธรรมได้ง่าย การจัดสิ่งแวดล้อมอุปกรณ์ที่จัดให้เด็กเล่นควรเป็นสิ่งที่หาง่ายและส่งเสริมความคิดริเริ่มให้เด็ก ทำให้เด็กมีความสามารถใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เด็กมีประสบการณ์เข้าใจสิ่งใหม่ๆ และมีความเจริญเติบโตได้ทุกด้าน ซึ่งสภาพแวดล้อมนับว่ามีอิทธิพลและมีความสำคัญแก่เด็กอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเด็กปฐมวัย สถานที่ให้การศึกษาระดับนี้ควรจัดเตรียมทั้งสภาพภายในห้องเรียนและนอกห้องเรียน จัดวางไว้ให้เด็กได้เลือกเล่นอย่างสนุก

เลือกใช้และทดลองอย่างสะดวกสบาย ปลอดภัย สภาพแวดล้อม ภายในสถานศึกษาควรจัดให้มีสภาพคล้ายคลึงบ้านของเด็กให้มากที่สุด เพื่อเด็กจะได้มีความอบอุ่น มั่นใจ สนใจ รักและอยากมาสถานศึกษา สภาพภายนอกห้องเรียนควรตกแต่งให้สวยงามและให้ได้ประโยชน์ เช่น ปลูกต้นไม้ทั้งไม้ดอกและไม้ประดับ รวมถึงต้นไม้ใหญ่ เพื่อให้ร่มเงา สวยงามและเพื่อความปลอดภัย พื้นสนามควรปรับให้เรียบสม่ำเสมอ ปลูกหญ้าเพื่อความสดชื่น น่าดู ควรดูแลความปลอดภัย ไม้ให้มีเศษแก้ว หินคม เพราะอาจจะเป็นอันตรายแก่เด็กได้ บริเวณสนามควรดูแลรักษาให้สะอาดเรียบร้อย มีที่ทิ้งขยะเป็นสัดส่วน ในสนามควรมีเครื่องเล่นสนาม และเครื่องเล่นสำหรับเด็กได้ออกกำลังกาย นอกจากนี้ควรมีที่เลี้ยงสัตว์ที่ให้ทั้งความสวยงามและฝึกนิสัยเด็กให้มีความเมตตา

ดังนั้นการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนระดับก่อนประถมศึกษาชั้นนั้นมีความสำคัญต่อเด็กเนื่องจากธรรมชาติของเด็กในวัยนี้สนใจที่จะเรียนรู้ ค้นคว้า ทดลองและต้องการสัมผัสกับสิ่งแวดล้อมรอบๆตัว ดังนั้นการจัดเตรียมสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมตามความต้องการของเด็กจึงมีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการเรียนรู้ของเด็กสามารถเรียนรู้จากการเล่นที่เป็นประสบการณ์ตรงที่เกิดจากการรับรู้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 จำเป็นต้องจัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนให้สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของหลักสูตรเพื่อส่งผลให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการพัฒนาเด็ก ซึ่งการจัดสภาพแวดล้อมจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความสะอาด ความปลอดภัย
2. ความมีอิสระอย่างมีขอบเขตในการเล่น
3. ความสะดวกในการทำกิจกรรม
4. ความพร้อมของอาคารสถานที่ เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ ห้องส้วม สนามเด็กเล่น ฯลฯ
5. ความเพียงพอเหมาะสมในเรื่องขนาด น้ำหนัก จำนวน สีของสื่อ และเครื่องเล่น
6. บรรยากาศในการเรียนรู้ การจัดที่เล่นและมุมประสบการณ์ต่างๆ

2. วัสดุอุปกรณ์ประจำห้องเรียน

เปรมวดี ทองสุโชติ (2548 : 24) กล่าวว่าในการจัดประสบการณ์หรือการเรียนการสอนให้แก่เด็กก่อนวัยเรียน อุปกรณ์ถือว่าเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เด็กได้รับประสบการณ์ เกิดความอยากรู้อยากเห็น ทำให้เด็กสนใจที่จะจำในสิ่งที่เรียนรู้ได้อย่างแม่นยำ และจำได้นาน ทำให้เด็กเข้าใจได้ง่ายขึ้น และเด็กยังสามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้น ส่งผลให้เด็กนั้นเกิดเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ โดยในการเลือกใช้อุปกรณ์จะต้องพิจารณาถึงคุณภาพ ราคา ประโยชน์ที่มีต่อการเรียนการสอน ความเหมาะสมกับวัย และกิจกรรม จึงต้องพิจารณาอุปกรณ์ประจำประเภทครุภัณฑ์ อุปกรณ์ประจำห้องเรียน และอุปกรณ์สำหรับกิจกรรมในและนอกห้องเรียน ประกอบด้วย (ลือชัย สุรทรัพย์, 2545 : 12)

1. ตู้หรือชั้นวางสิ่งของ ต้องมีเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้ เคลื่อนย้ายสะดวก อาจดัดแปลงจากที่มีอยู่แล้วมาใช้ได้ แต่ต้องมีความสูงที่เหมาะสมสำหรับเด็ก
 2. เครื่องใช้ในการนอนต้องมีเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ สะอาด และไม่ใช้ด้วยกัน เช่น เครื่องป้อนและหมอน เป็นต้น
 3. ภาชนะสำหรับเด็กใช้ในการบริโภค ต้องมีเพียงพอสำหรับเด็กแต่ละคน และทำจากวัสดุที่ถูกสุขลักษณะไม่เป็นพิษ ทนทาน ไม่แตกหักง่าย และทำความสะอาดได้ง่าย
 4. ที่ดื่ม น้ำ ต้องจัดให้มีภาชนะใส่น้ำที่สะอาด มีฝาปิด และน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ
 5. เครื่องใช้ในการทำความสะอาด ต้องจัดให้มีแปรงสีฟันและผ้าเช็ดตัว (เฉพาะเด็กแต่ละคน) ยาสีฟัน ผ้าเช็ดมือสำหรับเด็ก เพื่อฝึกสุขนิสัยในการรักษาสุขภาพฟันและร่างกาย
 6. โຕ้ะและเก้าอี้ ควรมีขนาดหลากหลายเหมาะสมกับวัยของเด็กและมีความปลอดภัยในกรณีของเด็กอายุ 3 ปีขึ้นไป โຕ้ะควรมีความสูงจากพื้นประมาณ 45-50 เซนติเมตร เก้าอี้หรือม้านั่งควรมีความสูงประมาณ 25-30 เซนติเมตร
 7. ของเล่นและสื่อพัฒนาเด็ก ต้องจัดให้มีจำนวนเพียงพอทั้งในร่มและกลางแจ้ง ซึ่งอาจดัดแปลงประดิษฐ์ขึ้นจากวัสดุพื้นบ้าน วัสดุธรรมชาติ เศษวัสดุหรือสิ่งของเหลือใช้ที่มีความปลอดภัย มีความหลากหลายและเหมาะสมกับวัยของเด็ก
 8. เครื่องชั่งน้ำหนัก-วัดส่วนสูงควรจัดให้มีเครื่องชั่งน้ำหนัก-วัดส่วนสูงได้อย่างน้อย 1 ชุด เพื่อความสะดวก แต่ในกรณีที่ไม่มี ต้องจัดให้เด็กได้รับการชั่งน้ำหนัก-วัดส่วนสูง เพื่อวัดความเจริญเติบโตของเด็กอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง
- สำหรับอุปกรณ์สำหรับกิจกรรมในห้องเรียนที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการในการเรียนรู้ คือ อุปกรณ์เตรียมความพร้อมทางกล้ามเนื้อ และอุปกรณ์การฝึกประสาท ประกอบด้วย เปรมวดีทองสุโขติ. (2548 : 26)
1. ประสาทตา เช่น หนังสือภาพ รูปภาพ เวที ใช้เป็นอุปกรณ์ในการฝึกสายตา จากซ้ายไปขวา จากบนลงล่าง และความว่องไวในการสังเกตเพื่อเตรียมพร้อมในการอ่าน
 2. ประสาทหู เช่น เครื่องเคาะจังหวะ (ฉิ่ง ฉาบ กรับ กรอง) กระดิ่ง วิทยุ แผ่นเสียง ใช้เป็นอุปกรณ์ในการฝึกการฟังเสียง การปฏิบัติตามเสียงที่ได้ยินการทำท่าทางประกอบเสียงเพลงดนตรีเป็นจังหวะเคลื่อนไหว
 3. การสัมผัสมือ เช่น ทราช ขนสัตว์ หนังสือสัตว์ วัสดุต่างๆ ฝึกให้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสิ่งของที่ได้หยิบ คล้า สัมผัส จับต้อง
 4. การดมกลิ่น เช่น กล่องบรรจุสิ่งของที่มีกลิ่นต่างๆ กลิ่นดอกไม้ ผลไม้ อาหาร ฝึกให้สังเกตความแตกต่างระหว่างกลิ่นที่ได้รับว่าจะบอกได้ว่ากลิ่นอะไร

และสำหรับอุปกรณ์การฝึกพัฒนาการทางสติปัญญา แบ่งออกตามกลุ่มวิชา ได้แก่

1. กลุ่มเตรียมสร้างเสริมทักษะ อุปกรณ์พัฒนาทางด้านภาษา (ฟัง พูด อ่าน เขียน) เช่น หนังสือ เทป เครื่องหูฟัง วิทยุ บัตรภาพ บัตรคำ เป็นต้น
2. อุปกรณ์พัฒนาทางคณิตศาสตร์ เช่น โดมิโน ธนบัตร บัตรเลข เกมส้ สถานรับเลี้ยงเด็ก สามารถจัดหาอุปกรณ์พัฒนาทางด้านคณิตศาสตร์ ควรเน้นเรื่องความว่องไวในการคิดและตัดสินใจ
3. กลุ่มสร้างเสริมลักษณะ อุปกรณ์พัฒนาทางด้านดนตรี เครื่องเคาะจังหวะง่ายๆ ที่ทำขึ้นเอง ให้เด็กฟังเสียงและทำตามทางตามจังหวะให้เด็กคิดทำทางเองบ้าง ครูหรือพี่เลี้ยงทำให้เด็กทำตามบ้าง พยายามให้เด็กทุกคนทำเพื่อส่งเสริมบุคลิกภาพ การแสดงออก และได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน วัสดุอุปกรณ์พัฒนาทางด้านศิลปะ เช่น กระดาษ สีโปสเตอร์ สีน้ำ พู่กัน ดินน้ำมัน ดินเหนียว แป้งเปียก โดยการฝึกการแสดงออกในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้เด็กได้ทำเอง

ส่วนอุปกรณ์สำหรับกิจกรรมนอกห้องเรียน คือ เครื่องเล่น ควรจัดตั้งไว้ส่วนหนึ่งของสนามตามความเหมาะสม อุปกรณ์นอกห้อง ประกอบด้วย กระดานลื่น ชิงช้า กระดานหก บ่อทราย รถไฟเล็ก ราวไต่ โคร่งไต่ บาร์โหน ม้าหมุน เก้าอี้ยาว เป็นต้น

บัวขาว จารุงินดา. (2546 : 10) กล่าวสรุปว่าวัสดุอุปกรณ์สำหรับสถานรับเลี้ยงเด็กนั้นควรมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. เหมาะสมกับอายุและวุฒิภาวะของเด็ก
2. แข็งแรงและทนทานต่อทุกสภาพอากาศและดูแลรักษาง่าย
3. ขอบเครื่องเล่นควรมีผิวเรียบ ไม่หยาบ หรือมีมุมแหลมคม
4. ทาด้วยสีที่ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย
5. สามารถเล่นได้ทั้งเพศหญิงและเพศชาย
6. เหมาะสมกับวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อม
7. สามารถใช้ได้เอนกประสงค์
8. มีความน่าสนใจ สามารถกระตุ้นให้เด็กอยากรู้ อยากรูเห็น ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์
9. ช่วยพัฒนาเทคนิคทางการอ่าน การเขียน และด้านตัวเลข
10. ช่วยส่งเสริมให้เด็กเจริญงอกงามในด้านการช่วยเหลือตนเอง และมีสัมพันธ์ทางด้าน

สังคม

3. อนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับสถานรับเลี้ยงเด็ก

ลือชัย สุรทรัพย์. (2545 : 12) กล่าวว่าอนามัยสิ่งแวดล้อมสำหรับสถานรับเลี้ยงเด็กนั้นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ภายในอาคารและภายนอกอาคาร ดังรายละเอียดดังนี้

บริเวณภายในอาคารต้องมีแสงสว่างเพียงพอโดยสม่ำเสมอทั่วทั้งห้อง โดยต้องมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก โดยพื้นที่ของหน้าต่าง ประตู และช่องลมรวมกันแล้วต้องไม่น้อยกว่า 20% ของพื้นที่ห้อง แต่ในกรณีที่ห้องกระจกหรืออยู่ในบริเวณโรงงานที่มีมลพิษต้องติดเครื่องปรับอากาศ และมีเครื่องฟอกอากาศอย่างเหมาะสม และในบริเวณที่มีเด็กอยู่ต้องไม่มีควันบุหรี่ สำหรับสภาพพื้นที่ภายในอาคารต้องไม่ลื่น ไม่ชื้น ควรเป็นพื้นไม้หรือปูด้วยวัสดุที่มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ

ส่วนบริเวณภายนอกอาคารนั้นจะให้ความสำคัญในเรื่องของอันตรายจากมลภาวะต่างๆ โดยต้องดูแลและกำจัดเก็บสิ่งปฏิกูลให้เหมาะสม ไม่ปล่อยให้เป็นที่แหล่งเพาะหรือแพร่เชื้อโรค ต้องมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และควรตั้งอยู่ห่างจากแหล่งอบายมุข ฝุ่นละออง กลิ่น หรือเสียงรบกวนเกินควร

โดยต้องมีพื้นที่สำหรับที่เล่นกลางแจ้ง ซึ่งต้องจัดให้มีเครื่องเล่นที่ปลอดภัยและมีจำนวนพอสมควรกับจำนวนเด็ก รวมถึงที่เล่นในร่ม โดยต้องมีพื้นที่ตามกำหนดหรืออาจจัดกิจกรรมกลางแจ้งในสถานที่ที่เหมาะสม

4. โภชนาการของเด็กก่อนวัยเรียน

อาหารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อมนุษย์อย่างยิ่ง ดังนั้นการส่งเสริมโภชนาการด้วยการจัดบริการอาหาร การสุขภาพโภชนาการหรือการจัดเลี้ยงอาหารเด็กที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ เป็นสิ่งที่จำเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสุขภาพอนามัยของนักเรียนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เด็กๆจะได้รับสารอาหารที่มีคุณค่า ถูกสัดส่วนครบถ้วนตามหลักโภชนาการและความปลอดภัย จะเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสุขภาพต่อไป

หลักการให้อาหารสำหรับเด็กวัยเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน อ้างถึงในสุปราณี รื่นพิทักษ์. 2545 : 22) ดังนี้

1. จัดอาหารให้มีคุณค่า ให้สารอาหารครบทั้ง 5 หมู่ในแต่ละมื้อ
 2. จัดอาหารให้น่ารับประทาน สลับเปลี่ยนหมุนเวียนไม่จำเจ
 3. ลักษณะของอาหารต้องเหมาะสมกับวัย อายุต่างๆ เด็กเล็กจัดหารต้มเปื่อย รสอ่อน
 4. ฝึกให้รับประทานอาหารหลักวันละ 3 มื้อ ส่วนอาหารเสริมจัดเป็นอาหารว่าง
 5. ฝึกให้ดื่มนมเป็นประจำ อย่างน้อยวันละ 1-2 แก้ว
 6. ดูแลสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย ไม่มีสิ่งเป็นอันตรายกับเด็ก เช่น ปลั๊กไฟต้องปิดให้มิดชิด เพื่อป้องกันไม่ให้เด็กเอามือไปแหย่เล่น
 7. เด็กต้องแต่งกายให้เหมาะสมกับสภาพอากาศและกิจกรรมการเล่น
 8. บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและการสร้างภูมิคุ้มกันของเด็กแต่ละคนให้เป็นปัจจุบัน
- การจัดโภชนาการในศูนย์ เป็นภารกิจที่ครูและผู้ปกครองเด็กจะต้องร่วมมือกันดำเนินการ

เพื่อส่งเสริมให้เด็กได้อาหารอย่างถูกต้องตามหลักโภชนาการ อันเป็นพื้นฐานของการเจริญพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน และเป็นการป้องกันหรือแก้ไขและโภชนาการที่อาจเกิดขึ้น

การจัดโภชนาการของศูนย์เด็กก่อนวัยเรียนจึงประกอบด้วยเป้าหมายหลัก 3 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน อ้างถึงในสุปราณี รื่นพิทักษ์, 2545 : 23) ดังนี้

1. ส่งเสริมและปรับปรุงภาวะโภชนาการของเด็กให้ดีขึ้นโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงร่างและการเปลี่ยนแปลงของน้ำหนัก
2. ให้เด็กพัฒนาบริโภคนิสัยที่ถูกต้อง
3. ให้ผู้ปกครองมีความรู้และทัศนคติต่อการบริโภคที่ถูกต้อง สามารถดัดแปลงอาหารที่มีในท้องถิ่น สำหรับเลี้ยงเด็กได้อย่างเหมาะสมและมีประโยชน์

5. มาตรการป้องกันความปลอดภัย

ลือชัย สุรทรัพย์ (2545 : 13) กล่าวว่า มาตรการสำหรับป้องกันความปลอดภัยนั้น จำเป็นต้องติดตั้งเครื่องตัดไฟหรือเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ อย่างน้อย 1 เครื่องในแต่ละชั้นของอาคาร โดยจัดให้มีการฝึกซ้อม การป้องกัน และแก้ไขภัยพิบัติให้แก่เด็กและบุคลากร ไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง และควรหลีกเลี่ยงเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นของแตกง่าย แหลมคม หรือหากเป็นไม้ ต้องไม่มีเสียง อันอาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่เด็กได้

6. การประเมินผล

ลือชัย สุรทรัพย์ (2545 : 17) กล่าวเพิ่มเติมว่าควรจัดให้มีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอในด้านต่างๆ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย

6.1 ด้านการให้บริการ โดยการประเมินด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ อนามัยสิ่งแวดล้อม โภชนาการ เป็นต้น โดยจัดให้มีการกำกับ ติดตาม ดูแลจากภายนอกและแหล่งอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้ปกครองเด็ก

6.2 ด้านตัวเด็ก ซึ่งประเมินผลจากตัวเด็กเอง โดยทำการประเมินสุขภาพเด็กโดยใช้สมุดสุขภาพประจำตัวเด็ก ได้แก่ การชั่งน้ำหนัก และวัดส่วนสูงทุกเดือน การให้ภูมิคุ้มกันโรค และการดูแลรักษาเป็นระยะๆ อย่างน้อย 3-6 เดือนต่อครั้ง รวมถึงการประเมินด้านพัฒนาการของเด็ก โดยใช้คู่มือและสมุดบันทึกพฤติกรรมของเด็ก และแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง รวมทั้งในเรื่องพฤติกรรมที่สงสัยว่าจะมีปัญหาเพื่อร่วมกันแก้ไข ปรับปรุงในการประเมินด้านพัฒนาการเด็กอาจใช้วิธีการสังเกต การร่วมสนทนา หรือประเมินจากผลงานของเด็ก ร่วมด้วย และสุดท้ายคือการประเมินความคิดเห็นของผู้ปกครองอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

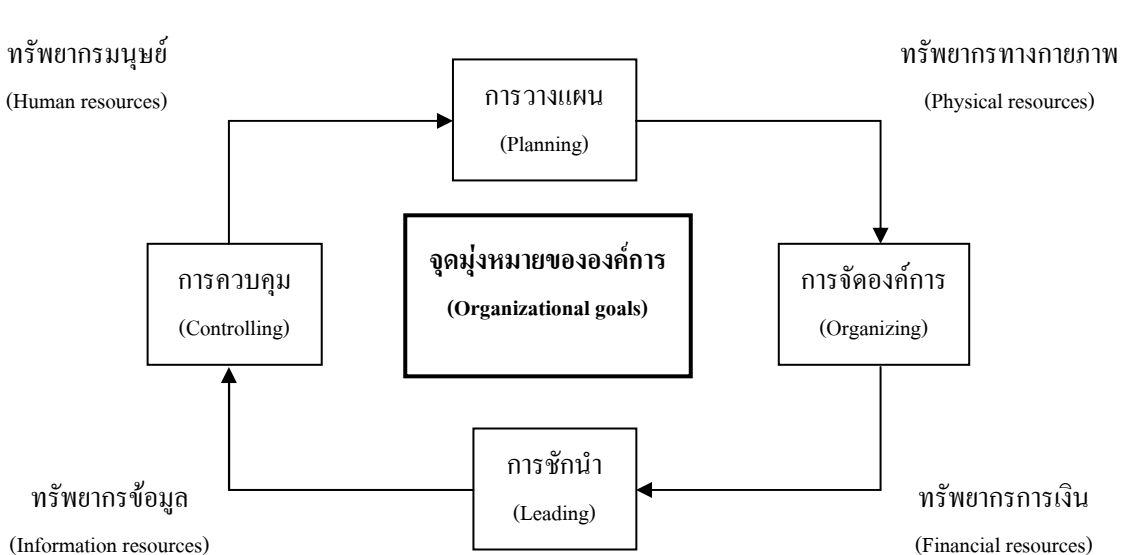
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

จากการศึกษาความหมายของการบริหารจัดการ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการ ไว้ดังนี้

เจริญผล สุวรรณโชติ (2544 :179) ได้ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง กระบวนการของสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่เข้ามาร่วมกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้กำหนดไว้ การกระทำนั้นจะเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างสรรค์ การดำเนินการ เพื่อให้คงอยู่ต่อไปการกระตุ้นหรือการช่วยให้เกิดการกระทำควบคุม และการกระทำที่ทำให้เกิด การรวมกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน ทั้งในด้านของบุคคลและในด้านวัตถุ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 19) สรุปไว้ว่า การจัดการเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยใช้การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแสดงเป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงกระบวนการจัดการ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 20

จากภาพประกอบ 2 แสดงกระบวนการจัดการ ซึ่งสามารถอธิบายให้ชัดเจนได้ดังนี้

1. การวางแผน เกี่ยวข้องกับการเลือกภารกิจ วัตถุประสงค์ และการกระทำเพื่อให้บรรลุ สิ่งที่ต้องการ การวางแผนต้องการการตัดสินใจ โดยเลือกจากทางเลือกที่จะกระทำในอนาคต การวางแผนและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กระบวนการวางแผน ประกอบด้วยภารกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goals) และแผน (Plans) ภารกิจเป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานขององค์การ ซึ่งต้องอาศัยการขยายตัวด้วยเป้าหมายและแผนขององค์การ เป้าหมายเป็นผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ ประกอบด้วยเป้าหมายด้านพนักงาน การตัดสินใจและกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ส่วนแผน เป็นวิธีการบรรลุเป้าหมาย เป็นสิ่งเชื่อมระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพอนาคตที่ต้องการของ องค์การ แผนจะช่วยผู้บริหารในการปฏิบัติการเพื่อบรรลุเป้าหมาย และเพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การให้มีความสัมพันธ์กัน

2. การจัดองค์การ คือ กระบวนการที่กำหนด กฎ ระเบียบ แบบแผน ในการปฏิบัติงาน ขององค์การ ซึ่งรวมถึงวิธีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มองค์การ คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตาม กระบวนการ โดยมีการรับพนักงานให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีความผูกพันกัน ซึ่งใช้ความ พยายามหรือความสามารถร่วมกันในการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือ หมายถึงการจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เพราะฉะนั้นการจัดองค์การจึงหมายถึง ความพยายามของผู้บริหารที่จะต้องหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เพื่อที่จะมอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีการใช้ทรัพยากร ต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง

3. การชักนำ การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความ คาดหวัง ต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้ วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร การจูงใจพนักงานเพื่อให้ทำงานในระดับสูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย องค์การ เป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการ และเป็นงานที่ลำบากงานหนึ่ง การจูงใจจะต้องคิดริเริ่ม อำนาจการ รักษาพฤติกรรมบุคคล และการกระทำ บทบาทของผู้บริหารก็ คือ พิจารณาปัจจัยซึ่งกระตุ้นการจูงใจพนักงานและหาช่องทางกระตุ้นด้วยวิธีที่ให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์การ อย่างไรก็ตามผู้บริหารในปัจจุบันจะเผชิญกับปัญหาหลายประการ ซึ่งประกอบด้วย การจูงใจ ปัญหาเหล่านี้ประกอบด้วยการกระจายแรงงาน การกำหนดโครงสร้างองค์การใหม่ และ การใช้พนักงานในระดับที่น้อยกว่า และผู้บริหารที่มีมากเกินไปความต้องการ

4. การควบคุม เป็นการวัด และการแก้ไขการทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าวัตถุประสงค์และแผนขององค์การมีการใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การวางแผนและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด การควบคุมเป็นกระบวนการออกข้อกำหนด ซึ่งกำกับกิจกรรมการปฏิบัติขององค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้ หน้าที่การควบคุมต้องการผู้บริหารที่จะกำหนดมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม สามารถเปรียบเทียบการทำงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์ปัญหา การควบคุมต้องการการจัดการสำหรับ ความสำคัญของการควบคุม หน้าที่การควบคุมมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการวางแผน ผู้บริหารใช้กระบวนการเพื่อเตรียมการปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หน้าที่การควบคุมเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ใช้เพื่อพิจารณาว่าองค์การสามารถบรรลุเป้าหมายหรือไม่ การติดตามเป้าหมายขององค์การและใช้การป้อนกลับการทำงาน หน้าที่การควบคุมจะช่วยให้ผู้บริหารมีวิธีการที่จะปรับปรุงและช่วยให้้องค์การเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 169)

กูลิค และไลดัล (Gulick & Lydall. 1973 : 245) อธิบายกระบวนการบริหารว่าเป็นกระบวนการ POSDCORB โดยใช้ตัวอักษรมาเรียงกันเข้าเป็นหลักการ คือ ขั้นตอนที่ผู้บริหารปฏิบัติ 7 ประการ คือ

การวางแผน (Planning : P) หมายถึง การกำหนดโครงการอย่างกว้างๆ ว่าจะทำอะไรบ้าง เพื่ออะไร มีแนวทางปฏิบัติอย่างไร การวางแผนจะต้องกระทำก่อนการลงมือปฏิบัติจริง

การจัดการองค์การ (Organizing : O) หมายถึง การจัดสายงานแบ่งแยกอำนาจ การบริหารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบหน้าที่บทบาทของแต่ละคน แต่ละตำแหน่งอย่างเด่นชัด

การจัดการบุคคล (Staffing : S) หมายถึง การจัดการบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งงานตามที่การจัดการองค์การกำหนดไว้และมีการบรรจุงานฝึกฝนอบรมพัฒนาคน เพื่อจะได้ทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

การตัดสินใจ (Decision : D) หมายถึง การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ในการดำเนินการ จากทางเลือกหลายๆทาง โดยมีเหตุผลที่ดีในการเลือกทางเลือกนั้น และพิจารณาถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามมาด้วย

การประสานงาน (Coordination : Co) หมายถึง การจัดระเบียบ การทำงาน และการติดต่อสื่อสารกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปโดยราบรื่น รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

การมีข้อมูลหรือรายงาน (Reporting : R) หมายถึง การรายงานความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในองค์การให้ทุกฝ่ายทราบ ทั้งนี้อาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น การวิจัยและการตรวจสอบ

งบประมาณ (Budget : B) หมายถึง แผนงานในอนาคตที่แสดงรายละเอียดของแผนการดำเนินงานในการจัดหา และใช้จ่ายเงิน และทรัพยากรอื่นๆ สำหรับชั่วระยะเวลาหนึ่ง งบประมาณถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงาน

สมยศ นาวิการ (2544 : 24) กล่าวว่ากระบวนการบริหารควรประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ พิจารณาถึงความพร้อมขององค์กร ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย และจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน

2. การจัดองค์กร หมายถึง การให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียว และการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์กรเพื่อทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3. การสั่งการ หมายถึง กระบวนการของการสั่งการ และการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกของกลุ่ม

4. การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบ เพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขใดๆ ที่ต้องการ เพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์กรได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร

สตรับ และ แอทเนอร์ (Straub & Attner, 1985 : 91) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้บริหารไว้ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นยุทธศาสตร์ หรือแผนปฏิบัติเพื่อนำไปสู่แนวทางในการแสวงหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีการวางแผนเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง กำหนดจุดศูนย์กลางของการบริหารและการปฏิบัติงาน

2. การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการจัดแบ่งงานขององค์กร เพื่อที่จะทำให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดและสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นการปฏิบัติงานโดยผ่านสายการบังคับบัญชา

3. การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) เป็นการวางแผนทรัพยากรบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับจำนวน และประเภทของตำแหน่งที่ต้องใช้ในการทำงาน กำหนดความต้องการกำลังคนของแต่ละงานและคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งซึ่งรวมถึงค่าตอบแทน ตลอดจนให้การดูแลและให้การพัฒนา

4. การอำนวยการ (Directing) เป็นการบริหารให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้ตามวัตถุประสงค์การอำนวยการ ต้องการทักษะในการสื่อสารการรับรู้ การจูงใจ และมีคุณสมบัติในการเป็นผู้นำ

5. การควบคุม (Controlling) เป็นระบบเพื่อกำหนดมาตรฐาน และเปรียบเทียบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนและที่คาดหวังไว้

จากการศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการ สรุปได้ว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยใช้การวางแผน การจัดองค์กร การนำ/จูงใจ และการควบคุม โดยต้องมีการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงาน

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น ซึ่งสามารถแบ่งระดับความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับดังนี้

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ(ลูกค้า) คือ จะทำให้ลูกค้าการได้รับบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิม การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่ เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วย มีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด

ดังนั้นการสร้างคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศจึงต้องอาศัยความละเอียดอ่อนที่จะส่งมอบความประทับใจจากการให้บริการแก่เพื่อทำให้การบริการขององค์กรมีความเป็นเลิศในการสร้างคุณภาพและคุณค่าให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค โดยประกอบด้วย

1. คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอนในการผลิตงานออกมาให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ไม่สามารถจับเก็บไว้ได้ต้องทำการผลิตขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการ ดังนั้นในขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการและมีการส่งมอบบริการนั้นจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดและทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง จากผู้ให้บริการเพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าว และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของลูกค้าจะมีบทบาทสำคัญมาก เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการเปรียบเทียบ

กับมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ตามหลักทฤษฎีการคาดหวังของลูกค้า (Customer expectations) นั้นเกิดจากปัจจัยที่สำคัญดังต่อไปนี้ 1) ประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต 2) ข้อมูลที่ได้รับจากคำบอกเล่าของเพื่อน 3) การศึกษาข้อมูลจากคู่แข่ง 4) การโฆษณาของกิจการเอง และ 5) ความต้องการส่วนตัว

2. ระดับคุณภาพการบริการในการซื้อสินค้าบริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการ ได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้ เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการ ก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 5 ข้อหลักดังนี้

2.1 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา

2.2 การให้ความมั่นใจ โดยผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยง อันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้

2.3 การตอบสนองลูกค้า การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

2.4 การดูแลเอาใจใส่ โดยการจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขาย

2.5 รูปลักษณ์ คือความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ ได้แก่ อุปกรณ์ทันสมัย เทคโนโลยีสูง ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ และความสะอาดที่ให้บริการทั้งองค์กร และผู้ให้บริการ

3. คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า ซึ่งจากแนวคิดทางการตลาดสมัยใหม่ได้เน้นความสำคัญไปยังความสำคัญที่มีให้แก่ลูกค้ามากขึ้น โดยยึดหลักการทำการตลาดแบบ Outside-in คือการเน้นหาความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และตอบสนองความต้องการนั้น ดังนั้นในธุรกิจบริการจึงมีเป้าหมายของการบริการที่เป็นเลิศโดยให้ความสำคัญกับคุณค่าของสัมพันธภาพมากกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เพื่อหวังกำไรจากลูกค้าได้ในระยะยาว (CRM) โดยทำความเข้าใจกับลูกค้าว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร เพราะในปัจจุบันนี้ลูกค้าไม่ได้ซื้อสินค้าหรือบริการอย่างเดียวแต่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์นอกเหนือจากการซื้อสินค้าและบริการนั้น

4. ความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กร การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ประกอบด้วย

4.1 ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ มีความหมายดังนี้ 1) ต้องมีรอยยิ้ม (Smile : S) 2) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า (Enthusiasm : E) 3) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า (Responsiveness : R) 4) ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า (Value : V) 5) ให้บริการอย่างประทับใจ (Impression : I) 6) บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน (Courtesy : C) 7) ความอดทนการเก็บอารมณ์ (Endurance : E) 8) มีความเชื่อ (Make believe : M) 9) การขอมรรับ (Insist : I) 10) การให้ความสำคัญ (Necessitate : N) และ 11) การอุทิศตน (Devote : D)

4.2 ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และ ต้องชวนขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

4.3 มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น

4.4 ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4.5 ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

4.6 ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรองานบริการได้ดี

4.7 ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ทำให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจา ก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

4.8 ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อกขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

4.9 มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

4.10 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ลูกค้าพอใจองค์กรก็อยู่รอด

กชกร กลมกล่อม. (2549 : 22) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือ ไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการที่เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงกำหนดนัด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543 : 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความ

ต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ ในรูปแบบที่เขาต้องการ นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เป็นที่ประทับใจ

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (ภูริรัช มิแก้ว, 2547 : 11)

วรูม (Vroom, 1984 : 154) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะทางด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พอใจนั่นเอง

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 337) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากสิ่งต่อไปนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือบริการที่ยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นใคร 2) การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1997 : 167) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่เป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่วไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงานหรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า

คลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

ศศิธร สาเอี่ยม, (2544 : 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานที่จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกว่าจะประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำงานด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าไปข้างหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยได้แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้

10 ประการคือความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานหรือการจัดการ ค่าจ้างหรือรายได้ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ การควบคุมและบังคับบัญชา ลักษณะทางสังคมการติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่เกิดได้ทั้งทางบวกและทางลบ

4.4 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด สำหรับตลาดบริการ

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการของเพนนี่ อะดรีน (Payne Adrian) ประกอบด้วยปัจจัยที่จะต้องพิจารณาเพื่อกำหนดตำแหน่งของการบริการและกำหนดส่วนตลาดของธุรกิจบริการ ส่วนประกอบแต่ละส่วนของส่วนประสมการตลาดจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน และต้องสอดคล้องกันเพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งนอกเหนือจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป ที่ประกอบด้วย 4 Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แล้วส่วนประสมการตลาดบริการยังมีส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ส่วน คือ บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence & presentation) ดังนั้นส่วนประสมการตลาดบริการจึงมีองค์ประกอบที่เพิ่มเติมจากส่วนประสมการตลาดของสินค้าทั่วไป ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ ซึ่งครอบคลุมทุกอย่างของตัวสินค้า และทุกสิ่งทุกอย่างที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงตัวสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังต้องการประโยชน์หรือคุณค่าอื่นที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจบริการด้วย องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการ ประกอบด้วย

1.1 บริการหลัก (The core or generic product) คือ ลักษณะของบริการหลักหรือการบริการพื้นฐาน ที่เตรียมไว้ให้บริการลูกค้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้

1.2 บริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ (The expected product) ประกอบด้วยบริการหลักและบริการอื่นๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ อันเนื่องมาจากการซื้อบริการหลัก เป็นเงื่อนไขต่ำสุดที่ลูกค้าต้องได้รับ

1.3 บริการที่เพิ่มพูนจากเดิม (The augmented product) คือ บริการที่มีความพิเศษแตกต่างจากบริการของคู่แข่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่า เรียกว่าเป็น “คุณค่าเพิ่ม (Adding value)” ที่เสริมบริการหลักในรูปของความเชื่อถือได้และการยอมรับของผู้ใช้บริการ

1.4 บริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าพิเศษ (The potential product) คือ ความเป็นไปได้ในการเพิ่มลักษณะพิเศษหรือผลประโยชน์อื่นที่ผู้บริโภคควรได้รับเมื่อซื้อสินค้าและบริการในรูปของการบริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง การยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น , ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง, ภาวะการแข่งขัน และปัจจัยอื่นๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรก คือ การเลือกทำเลที่ตั้ง (Location) การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดได้ เพราะทำเลที่ตั้งที่เลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่มของผู้บริโภคที่จะเข้ามาให้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุดและคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งด้วย โดยความสำคัญของทำเลที่ตั้ง จะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการแต่ละประเภท ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

3.1 ผู้บริโภคต้องไปรับบริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ เช่น การเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัย โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร ธนาคาร ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่ให้บริการมีความสำคัญมาก

3.2 ผู้ให้บริการให้บริการแก่ผู้บริโภคในสถานที่ของผู้บริโภค ในกรณีนี้การเลือกทำเลที่ตั้งและการจัดสถานที่ให้บริการมีความสำคัญน้อย

ในส่วน of ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channels) การกำหนดช่องทางการจัดจำหน่ายต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ลักษณะของการบริการ ความจำเป็นในการใช้คนกลางในการจำหน่าย และลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจบริการนั้น การจัดจำหน่ายของธุรกิจบริการโดยทั่วไปมี 4 ช่องทาง ได้แก่

1. การให้บริการโดยตรง (Direct sales) โดยการที่ผู้ให้บริการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยตรงไม่ผ่านคนกลาง

2. ผ่านตัวแทน (Agent or broker) โดยการผ่านคนกลาง ซึ่งเป็นตัวแทน เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายกรมธรรม์ประกันภัย

3. ผ่านตัวแทนของทั้งสองฝ่าย (Seller's and buyer's agent or broker) โดยทั้งฝ่ายผู้ให้บริการและผู้บริโภคต่างมีคนกลางของตัวเอง และคนกลางของทั้งสองฝ่ายตกลงกัน

4. การเข้าร่วมระบบการขายสินค้าหรือบริการ โดยการซื้อสิทธิจากบริษัทแม่ และสัญญาให้บริการ (Franchise and contract service deliverers) โดยผู้ใช้บริการติดต่อผ่านทางธุรกิจบริการที่ได้รับสิทธิและมีสัญญาให้บริการจากบริษัทแม่

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประเภท ซึ่งอาจใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบผสมประสานกันโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์คู่แข่ง โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ มีดังนี้

4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นรูปแบบหนึ่งในการติดต่อสื่อสารที่นิยมกันมากในธุรกิจบริการ เพื่อสร้างการรับรู้ในบริการ สร้างความเข้าใจในบริการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ และเพื่อจูงใจให้ผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้ารู้และอยากที่จะใช้บริการ ดังนั้นนักการตลาดบริการจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการโฆษณา และมีการตัดสินใจในการโฆษณาโดยคำนึงวัตถุประสงค์ในการโฆษณา การกำหนดงบประมาณในการโฆษณา และการเลือกใช้สื่อในการโฆษณาด้วย

4.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) เป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยตรง อาจเรียกว่าเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้ส่งข่าวสารจะสามารถรับรู้และประเมินผลจากผู้รับข่าวสารได้ทันที ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขาย และการจัดการหน่วยงานขาย

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) เป็นเครื่องมือระยะสั้นเพื่อกระตุ้นการตอบสนองให้เร็วขึ้น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง การนำไปใช้ และการเผยแพร่วัสดุและเทคนิคต่างๆ โดยใช้เสริมกับการโฆษณา และช่วยเสริมการขาย การส่งเสริมการขายอาจจะทำโดยวิธีทางไปรษณีย์ แคตตาล็อก สิ่งพิมพ์จากบริษัทผู้ผลิต การแข่งขันการขายและเครื่องมือขายอื่นๆ โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ เพิ่มความพยายามในการขายของพนักงานขาย ผู้จำหน่าย และผู้ขายให้ขายผลิตภัณฑ์และเพื่อให้ลูกค้าต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ที่ห้อนั้นทำให้การขายโดยใช้พนักงานขายและการโฆษณาสามารถไปได้ดี เพราะการส่งเสริมการขายเป็นการให้สิ่งจูงใจพิเศษ

4.4 การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relation) การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือนโยบายบริษัท โดยผ่านสื่อซึ่งอาจไม่ต้องมีการจ่ายเงินหรือจ่ายเงินก็ได้ การให้ข่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามในการสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนต่างๆ หรือเผยแพร่ข่าวสารที่ดี การสร้างภาพพจน์ที่ดี โดยการสร้างเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่ดี

4.5 การบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of mouth) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งกับธุรกิจบริการ เพราะผู้ที่เคยใช้บริการจะทราบว่าบริการของธุรกิจบริการนั้นเป็นอย่างไร จากประสบการณ์ของตน แล้วถ่ายทอดประสบการณ์นั้นต่อไปยังผู้ซึ่งอาจจะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคต หากผู้ที่เคยใช้บริการมีความรู้สึกที่ดี ประทับใจในการบริการ ก็จะบอกต่อๆ ไปยังญาติพี่น้องและคนรู้จัก และแนะนำให้ไปใช้บริการด้วย ซึ่งสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาดและการติดต่อสื่อสารได้มาก

4.6 การตลาดทางตรง (Direct marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง หรือหมายถึงวิธีการต่างๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิดการตอบสนองในทันที ประกอบด้วย 1) การติดต่อเสนอขายทางโทรศัพท์ 2) การขายโดยใช้จดหมายตรง 3) การขายโดยใช้แคตตาล็อก 4) การขายทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจงใจให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง เช่น ใช้คูปองแลกซื้อ

5. บุคลากร (People) จากลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseparability” บุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการ ในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันธุรกิจรุนแรงขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความรู้สึกระทับใจต่อการให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียม สามารถตอบสนองและแก้ปัญหาต่างๆ ของลูกค้า มีความคิดริเริ่ม และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

6. กระบวนการให้บริการลูกค้า (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า จะพิจารณาใน 2 ด้าน คือ ความซับซ้อน (Complexity) และความหลากหลาย (Divergence) ในด้านของความซับซ้อนจะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อซื้อกรรมกรรมประกัน พ.ร.บ. ส่วนในด้านของความหลากหลาย ต้องพิจารณาถึงความอิสระและความยืดหยุ่น เช่น สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือลำดับการทำงานได้ ทำให้มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว

7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence & presentation) หมายถึง ภาพลักษณ์ หรือสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพ และเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่

ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ในอาคาร ความมีระเบียบภายใน สำนักงาน การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความน่าเชื่อถือของตัวอาคาร สถานที่ การนำอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ สรุปได้ว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งแต่ละส่วนต้องมีความสอดคล้องถึงจะสามารถส่งผลถึงกันและกันได้

4.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เฟรดเดอริก เทเลอร์ ได้ริเริ่มกระบวนการหาข้อสรุปอย่างเป็นระบบกับความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับงาน เพื่อที่จะหาวิธีการปรับปรุงและออกแบบกระบวนการ ในการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การศึกษาและหาข้อสรุปของ Taylor ได้ใช้วิธีการศึกษาแบบวิทยาศาสตร์มาใช้ในการหาข้อสรุปในแบบโบราณ โดยในอดีตการสรุปสิ่งใด ๆ ที่เกี่ยวกับมนุษย์มักจะมีการสรุปตามความเชื่อทางศาสนา และการใช้เหตุผลโต้แย้งกัน แต่การศึกษาของ Taylor ใช้วิธีการทดลองเก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขและการเปรียบเทียบ จนกลายเป็นการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ และได้สรุปหลักการขั้นพื้นฐานไว้ 4 ประการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีการที่คนงานปฏิบัติงานรวบรวมงานอย่างไม่เป็นทางการ ที่คนงานต้องปฏิบัติ และทดลองหาวิธีที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงาน
2. จัดหมวดหมู่วิธีการปฏิบัติใหม่ๆ เขียนกฎเกณฑ์และมาตรฐานการปฏิบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร
3. เลือกคนงานที่เหมาะสมทั้งในด้านความชำนาญ และความรู้ต่องานที่จะมอบหมายและฝึกรวมตามกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด
4. จัดตั้งระบบการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานและระบบการจ่ายตอบแทนอย่างเป็นรูปธรรมและเหมาะสม

ทฤษฎีทางการบริหารจัดการที่มีหลักเกณฑ์ของเฟรดเดอริค ดับบลิว เทย์เลอร์ (Ferdinand W. Taylor) (ชงชัย สันติวงษ์, 2543 : 45) โดยการบริหารที่มีหลักเกณฑ์นี้มีพื้นฐานอยู่ในหลักการที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. การต้องมีการคิดค้นและกำหนด “วิธีที่ดีที่สุด” (One best way) สำหรับงานที่จะทำแต่ละอย่าง กล่าวคือ จะต้องมีการกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้สามารถทำงานเสร็จลุล่วงไปด้วยดีตามวัตถุประสงค์ มาตรฐานของงานจะต้องมีการจัดวางเอาไว้ โดยมีหลักเกณฑ์ที่ได้พิสูจน์

มาแล้วว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดจริง และในเวลาเดียวกันการจ่ายผลตอบแทนแบบจูงใจต่าง ๆ ก็จะช่วยให้ตามผลผลิตทั้งหมดสำหรับส่วนที่เกินกว่ามาตรฐาน

2. การต้องมีการคัดเลือกและพัฒนาคนงาน เทย์เลอร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของการรู้จักจัดงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับคน นอกจากนี้ เทย์เลอร์ยังได้เน้นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการอบรมคนงานให้รู้จักวิธีทำงานที่ถูกวิธีด้วย จึงปรากฏเป็นข้อเสนอแนะจากเขาว่าในการคัดเลือกคนงาน จะต้องมีการพิจารณาเป็นพิเศษที่จะให้ได้คนที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุดตามงานที่จะให้ทำ

3. ด้วยวิธีการพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีทำงาน ควบคู่กับการพิจารณาคนงานนี้ Taylor เชื่อว่า คนงานจะไม่คัดค้านต่อวิธีทำงานที่ได้กำหนดขึ้น เพราะโดยหลักเหตุผลคนงานทุกคนจะเห็นจริงถึงโอกาสที่เขาจะได้รับรายได้สูงขึ้น จากการทำงานถูกวิธีที่จะช่วยให้ได้ผลผลิตสูงขึ้น

4. การประสานร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารและคนงานโดยเทย์เลอร์ มีความเชื่อว่าฝ่ายบริหารควรจะได้ประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับคนงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน แต่จะต้องไม่ใช่โดยการไปลงมือปฏิบัติงานที่ควรจะเป็นงานของคนงานเท่านั้น

ทฤษฎีการบริหารจัดการ (Robbins. 2003 : 8) ได้อธิบายทฤษฎีการบริหารจัดการว่า เป็นหน้าที่และกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยมีหลักการบริหารจัดการ 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ/จูงใจ และการควบคุม ซึ่งหน้าที่และกระบวนการดังกล่าว มีผู้บริหารและผู้ดำเนินการเป็นผู้รับผิดชอบที่จะให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ เพราะเริ่มต้นด้วยหน้าที่วางแผนเป็นอันดับแรก โดยที่องค์ประกอบของกระบวนการวางแผนองค์การหนึ่ง ๆ ประกอบด้วยภารกิจ จุดหมาย และแผน โดยภารกิจเป็นข้อประกาศอย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายหรือเหตุผลพื้นฐานในการดำรงอยู่ขององค์การ และขอบข่ายงานเฉพาะขององค์การหรือที่ทำให้้องค์การแตกต่างจากองค์การอื่น สำหรับจุดหมายเป็นเป้าหมายแห่งอนาคต หรือผลลัพธ์สุดท้ายที่้องค์การต้องการให้บรรลุผล ขณะเดียวกันแผนงานหมายถึงทิศทางที่จะก่อให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับ้องค์การ

การจัดองค์การ (Organizing) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สืบเนื่องจากการวางแผน กล่าวคือ เมื่อ้องค์การจัดทำจุดหมาย และแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้ว ผู้บริหารควรต้องออกแบบโครงสร้าง้องค์การเพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ของ้องค์การนั้น การออกแบบโครงสร้าง้องค์การ เป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอเนื่องจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้าง้องค์การเกิดขึ้นมากมาย

การนำ (Leading) เป็นสถานะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้มีอิทธิพลหรือจูงใจให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติตามบรรลุดุจดหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำจะเป็นผู้นำที่มีศักยภาพดังกล่าวได้ต้องทำความเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ (Motivation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการบริหารกลุ่ม (Group) เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

การควบคุม (Controlling) เป็นการนำระเบียบกฎเกณฑ์มาดำเนินการหรือปฏิบัติตาม โดยให้เกิดความมั่นใจว่า สมาชิกในองค์กรได้ประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร การเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของสมาชิกในองค์กร

จากการศึกษาทฤษฎีการบริหารจัดการ สรุปได้ว่า เป็นการคิดและดำเนินการ โดยมีหลักการบริหารจัดการ 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจูงใจ และการควบคุม เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ

4.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กลุ่มทฤษฎีความพึงพอใจส่วนใหญ่จะเน้นเนื้อหาของการจูงใจ ซึ่งเป็นกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางด้านจิตใจ โดยนักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่า ความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกันในเรื่องต่างๆ เช่น ความต้องการ ค่านิยม ทักษะ เป็นต้น สำหรับการศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อสถานรับเลี้ยงเด็ก โดยทฤษฎีในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา นั้นประกอบด้วย ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีความคาดหวังของวรูม ดังรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) (กูริชช มิแกว. 2547 : 11) สรุปได้ว่า มาสโลว์เชื่อว่า ความต้องการของคนมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ซึ่งลำดับขั้นของความต้องการประกอบด้วยขั้นปฐมภูมิ และขั้นทุติยภูมิ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในเรื่องปัจจัยการดำรงชีพ

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระและปราศจากอันตรายต่างๆ

1.3 ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะรักและได้รับความรักจากผู้อื่น

1.4 ความต้องการเกียรติชื่อเสียง เป็นความต้องการความสำเร็จในหน้าที่การงาน

1.5 ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จและพัฒนาศักยภาพแท้จริงแห่งตน

สำหรับขั้นทฤษฎี เป็นลำดับขั้นของความต้องการที่แยกจาก 5 ลำดับขั้นที่กล่าวมา ประกอบด้วยความต้องการ 2 ประการ ได้แก่ 1) ความต้องการความเข้าใจและการอธิบายได้ เป็นความต้องการที่จะสามารถคิดอย่างเป็นระบบ และ 2) ความต้องการความรู้ เป็นความต้องการที่จะรู้เรื่องจริง

2. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม และการปฏิบัติ (The Vroom Theory and Practice) (Vroom, 1984 : 99) สิ่งที่น่าสนใจของทฤษฎีนี้ก็คือการระลึกถึงความสำคัญของความต้องการเฉพาะบุคคลและการจูงใจ โดยหลีกเลี่ยงลักษณะของทฤษฎีมาสโลว์ และเฮอรัชเบิร์กที่เหมาะสม และมีความเข้าใจกันกับวัตถุประสงค์ แต่ละบุคคลจะมีเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างจากเป้าหมายขององค์กร แต่สามารถเข้ากันได้ นอกจากนี้ทฤษฎีวรูมยังสอดคล้องกับหลักการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO) โดยวรูม (Vroom) อ้างอิงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 319 เชื่อว่าบุคคลจะได้รับ การกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่ง ทฤษฎีของวรูมเป็นการจูงใจบุคคลซึ่งมีต่อสิ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจจะ เป็นด้านบวกหรือด้านลบ) คุณด้วยความเชื่อมั่น (ความคาดหวัง) จากการใช้ความพยายาม เพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย ซึ่ง วรูม ระบุว่า การจูงใจเป็นสิ่งมีค่า ซึ่งแต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายนั้นทฤษฎีวรูม เป็นไปตามสมการ คือ อำนาจ (Force) = คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) X ความคาดหวัง (Expectancy) ของการจูงใจบุคคลในผลลัพธ์ ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความน่าจะเป็นสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เมื่อ บุคคลมีเป้าหมายเฉพาะอย่างไม่แตกต่าง คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์ มีผลลัพธ์เป็นลบ เมื่อบุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผลลัพธ์ก็คือไม่มีการจูงใจ นอกจากนี้บุคคลจะไม่มี การจูงใจให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าความคาดหวังเป็นศูนย์หรือติดลบ อำนาจในการกระทำบางสิ่งขึ้นอยู่กับทั้ง คุณค่าความพอใจ ในผลลัพธ์และความคาดหวัง โดยจุดแข็งของทฤษฎีวรูม ก็เป็นจุดอ่อนด้วย เช่นกัน จากข้อสมมติฐานที่ว่า การรับรู้ถึงค่านิยมจะแตกต่างกันในเวลาและสถานที่ที่ที่แตกต่างกัน จากความคิดว่างานของผู้บริหารคือ การออกแบบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการศึกษา ความแตกต่างในแต่ละสถานการณ์ ทฤษฎีนี้ค่อนข้างยากสำหรับการนำไปปฏิบัติ ส่วนความ ถูกต้องด้านเหตุผลของทฤษฎีวรูมระบุว่า การจูงใจมีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮอรัชเบิร์ก

สรุปว่าทฤษฎีความพึงพอใจ จะเน้นเนื้อหาที่เป็นการจูงใจทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความต้องการความแตกต่างกัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลือชัย สุรทรัพย์ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนของผู้ปกครองในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี พบว่า 1) ผู้ปกครองโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน ในด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ในส่วนของปัจจัยย่อย สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการโฆษณาในโบรชัวร์/แผ่นพับ การให้บริการดูแลเสริมโดยการให้บริการรับส่ง และมีการโฆษณาทางโทรทัศน์วิทยุสื่อต่างๆ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีการเรียนการสอนให้เด็กพัฒนาด้านภาษา มีการเรียนการสอนเด็กให้รู้จักคิดและสร้างสรรค์โดยให้เล่นเสรีให้เกิดทักษะต่างๆ และการจัดชั้นเรียนมีบรรยากาศค่อนข้างเป็นทางการ มีการสอนอ่านและเขียน ปัจจัยย่อยด้านราคา ได้แก่ สามารถต่อรองราคาค่าจ้างได้ การชำระค่าเลี้ยงดูผ่อนชำระเป็นงวดๆได้ และราคาค่าจ้างเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ และปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่อยู่ในทำเลที่ชุมชนมองเห็นและเข้าไปเยี่ยมชมได้ง่าย สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามเหมาะสมกับเด็ก และมีการสร้างบรรยากาศให้ร่มรื่นโดยปลูกต้นไม้และมีที่ร่ม 2) ผู้ปกครองเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก ก่อนวัยเรียนในด้านราคา ด้านสถานที่มากกว่าผู้ปกครองที่เป็นเพศชาย ส่วนด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญในระดับที่ไม่แตกต่างกัน 3) ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนในด้านราคา ด้านสถานที่มากกว่าผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกันให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน 4) ผู้ปกครองที่มีรายได้ 12,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนในด้านราคา ด้านสถานที่มากกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ 6,000-12,000 บาท ส่วนด้านผลิตภัณฑ์และด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ปกครองที่มีรายได้แตกต่างกันให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน และ 5) ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน ในด้านราคา ด้านสถานที่มากกว่าผู้ปกครองที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาด ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

จุฬารณณ์ ประจงพงศ์พันธ์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนเอกชน เขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่

มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานศึกษาด้านการบริหาร โรงเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอนด้านการแสดงบทบาทหน้าที่ครู ด้านความมั่งคั่งและการบริการ และด้านการรักษาความปลอดภัย ผู้ปกครองที่ระดับการศึกษาต่างกันจะมีทัศนคติแตกต่างกัน ในด้านอิทธิพลของค่าใช้จ่ายในการศึกษา ด้านทำเลที่ตั้งอาคารสถานที่ ด้านการบริหาร โรงเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการแสดงบทบาทหน้าที่ครู ผู้ปกครองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันในด้านของทำเลที่ตั้ง อาคารสถานที่และด้านอิทธิพลการอำนวยความสะดวกและการบริการแตกต่างกัน

บัวขาว จารุจินดา (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการจัดการธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน พบว่า 1) เจ้าของกิจการทุกคนเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 37 – 58 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ การดำเนินกิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว มีจำนวนนักเรียนระหว่าง 10-59 คน 2) การจัดการก่อนดำเนินงาน เจ้าของกิจการโดยส่วนใหญ่ได้มีการเตรียมการด้านการลงทุน ทั้งที่ดิน อาคาร และเงินสด โดยนำเงินสดมาลงทุนระหว่าง 500,000 – 8,000,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่ได้มาจากเงินออมส่วนตัวและกู้ยืมจากสถาบันการเงิน รวมทั้งการวางแผนทางการเงิน โดยการจัดสรรเงินทุน และสำรองเงินทุนไว้เป็นค่าใช้จ่ายต่างๆ สำหรับการวางแผนด้านอาคารสถานที่นั้น ส่วนใหญ่ใช้สถานที่สถานที่บ้านพักอาศัยของเจ้าของกิจการ และมีการจัดแบ่งอาคารสถานที่เป็นห้องต่างๆ คือ ห้องกิจกรรม ห้องนอน ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำและห้องส้วม ห้องครัวและห้องเตรียมนม ห้องธุรการ ห้องพยาบาล และจัดพื้นที่เป็นเครื่องเล่นสนามด้วย ส่วนการวางแผนด้านบุคลากรนั้น มีการคัดเลือกโดยเจ้าของกิจการในทุกตำแหน่ง ทั้งครู พี่เลี้ยง แม่บ้าน เจ้าหน้าที่ธุรการ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด 3) การจัดการระหว่างดำเนินการ ส่วนใหญ่ใช้หลักการบริหารจัดการระบบครอบครัว โดยมีบุคลากรจำนวนน้อย ระหว่าง 4-20 คน โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้วางแผนดำเนินการทั้งหมด การได้รับสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกนั้น ทุกแห่งได้รับความร่วมมือจากกรมประชาสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ และสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนการให้บริการของกิจการนั้นมีทั้งการให้บริการหลักและการให้บริการเสริม สำหรับการควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานนั้นทำโดยเจ้าของกิจการเอง 4) ผลที่ได้จากการดำเนินกิจการส่วนใหญ่ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านการเตรียมความพร้อมสำหรับเด็กส่งผลให้เด็กมีพัฒนาการที่ดีทั้งทางร่างกายสติปัญญา อารมณ์ และสังคม และ 5) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานนั้น พบว่า เจ้าของกิจการมีปัญหาด้านการเงินจำนวนเด็กลดลง ผู้ปกครองมีความคาดหวังสูง และสื่ออุปกรณ์การจัดกิจกรรมไม่เพียงพอ

เขาวดี ชัยกิตติภรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 วัดแจ้ง เทศบาลตำบลวัดแจ้ง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบ้านและโรงเรียนและด้านกิจกรรมนักเรียน ส่วนด้านการเรียนการสอน ด้านหลักสูตรและด้านอาคารสถานที่ความพึงพอใจของผู้ปกครองอยู่ในระดับปานกลาง

ภูริรัช มิแก้ว (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองในการให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน ศึกษาเฉพาะกรณีภายในเขตพื้นที่จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองในทุกด้านอยู่ในระดับมาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ รายได้ อัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนในการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่แตกต่างกันส่งผลให้ไม่มีความแตกต่างกัน

ภัทร อุทัยวิทย์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กของผู้ปกครองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เกี่ยวข้องกับเด็กในฐานะบิดา มารดา มีลักษณะเป็นครอบครัวเดี่ยว อายุเฉลี่ยของบุตรหลานที่เข้าใช้บริการอยู่ที่ 1 ปี 10.6 เดือน และอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 3 ปี ทั้งนี้กว่าครึ่งเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กที่มีการเปิดสอนระดับอนุบาลด้วย และเลือกที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้าน ค่าบริการอยู่ระหว่าง 501 – 1,000 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการจากการแนะนำของผู้อื่น และรู้จักเนื่องจากอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน โดยเป็นการตัดสินใจร่วมกันของพ่อและแม่ โดยส่วนใหญ่จะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก หลายๆที่เพื่อเปรียบเทียบ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดใช้บริการลักษณะฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังจากการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กในปัจจุบันในด้านความต้องการให้เด็กมีพัฒนาการที่ดี ได้แก่ พัฒนาการด้านสังคม ด้านอารมณ์และจิตใจ ด้านสติปัญญา ด้านร่างกายและด้านบุคลิกภาพ และเหตุผลในการใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก คือ ต้องการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าโรงเรียน ความจำเป็นของผู้ปกครองที่ต้องทำงานนอกบ้าน ไม่มีผู้ดูแลบ้าน ค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการจ้างพี่เลี้ยงเด็ก และพี่เลี้ยงเด็กหายาก การให้ความสำคัญ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ ให้บริการของสถานรับเลี้ยงเด็กมากที่สุด ได้แก่ ความเอาใจใส่ของผู้ดูแลเด็ก การจัดให้มีน้ำดื่ม อาหารกลางวัน อาหารเสริมที่มีคุณค่าทางอาหาร มีปริมาณเพียงพอ และถูกสุขลักษณะ ทักษะและประสบการณ์ของผู้ดูแลเด็ก ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ความเหมาะสมของจำนวนผู้ดูแลเด็กต่อจำนวนเด็ก ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ความเหมาะสมของจำนวนผู้ดูแลเด็กต่อจำนวนเด็ก

และคุณสมบัติของผู้ดูแลเด็กตามลำดับ และนอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในเรื่อง ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถานรับเลี้ยงเด็ก และการเปิดสอนในระดับอนุบาลของสถานรับเลี้ยงเด็ก ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ปกครองเลือกใช้บริการสถานที่รับเลี้ยงเด็กที่มีทำเลที่ตั้งใกล้บ้าน หรืออยู่ในเส้นทางที่เดินทางผ่านเป็นประจำ ปัจจัยย่อยด้านราคา ผู้ปกครองส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากสถานรับเลี้ยงเด็กซึ่งมีราคาค่าบริการปานกลาง คือ ระหว่าง 500 – 1,000 บาทต่อเดือน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่จะรู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กจากคำแนะนำของผู้อื่น รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กเนื่องจากสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ส่วนการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผู้ปกครองให้ความสำคัญน้อยที่สุด

อัมพร พูลเกษร (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการจัดบริการให้เด็กก่อนวัยเรียนในสถานบริบาลเด็กก่อนวัยเรียนของเอกชน กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการพัฒนาการของเด็ก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องของสถานบริการควรจัดให้เด็กได้รับอาหารที่มีคุณค่าครบถ้วนตามหลักโภชนาการ รองลงมาเป็นการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาทางด้านร่างกายให้เจริญเติบโตตามวัย และสุขนิสัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและผู้ดูแลเด็กในเรื่องควรมีการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวในโรงเรียนให้ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องและผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองต้องช่วยกันร่วมมือรับผิดชอบในการพัฒนาเด็กให้บรรลุเป้าหมาย ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็ก ในเรื่องสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ห้องเรียนสะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น มีโต๊ะเก้าอี้ มีขนาดเหมาะสมกับวัย ด้านการจัดประสบการณ์และกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กในเรื่องการจัดกิจกรรมให้เด็กรับรู้และสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งแวดล้อมรอบตัวและผู้เลี้ยงเด็กมีการกระตุ้นพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ด้านการบูรณาการเรียนรู้ของเด็ก ในเรื่องการจัดกิจกรรมให้เด็กในแต่ละวัยและพัฒนาการของเด็ก ด้านการประเมินพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ในเรื่องผู้เลี้ยงดูเด็กทำความเข้าใจพัฒนาการของเด็กและการเรียนรู้ของเด็กแต่ละวัย และการประเมินพัฒนาการของเด็กครบทุกด้านอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ชนิกานต์ ผลเกิด (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็ก : กรณีศึกษากิจการรับเลี้ยงเด็กเล็กเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเด็กเป็นบิดา มารดา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท ผู้ปกครองส่วนใหญ่ให้บุตรหลานเรียนในสถานรับเลี้ยงเด็กเล็ก โดยให้เรียนเป็นเทอม และระดับการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็กของผู้ปกครองอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการตัดสินใจเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็กของผู้ปกครองอยู่ในระดับมากทุกด้าน

โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเล็กมากที่สุด ได้แก่ ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียนสม่ำเสมอ ครูฝึกให้นักเรียนเป็นผู้มีระเบียบวินัย ครูพูดจาสุภาพต่อเด็ก โรงเรียนตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ครูให้ความรัก ห่วงใยนักเรียนเท่าเทียมกัน พนักงานขับรถปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง อาหารเสริม อาหารกลางวันสะอาดปลอดภัย ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดส่งผลงานของนักเรียนให้ผู้ปกครอง ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในโรงเรียน มีสมุดบันทึกสื่อสารระหว่างครูกับผู้ปกครอง มีการเสริมเรื่องศีลธรรมและจริยธรรม และจัดให้มีการสอนคอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังพบว่าผู้ปกครองเด็กในจังหวัดชลบุรีมีความต้องการให้เด็กมีพัฒนาการด้านสติปัญญาควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านร่างกายและอารมณ์ ตรงตามหลักการพัฒนาการของเด็กตามวัย ได้แก่ พัฒนาการด้านร่างกาย พัฒนาการด้านสมองและสติปัญญาและพัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ

เปรมวดี ทองสุโชติ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวันของศูนย์บริการสาธารณสุข พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อสถานรับเลี้ยงเด็กกลางวันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัย และด้านบริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ส่วนสถานภาพประชากรคือ อายุแตกต่างกัน ผู้ปกครองมีความคาดหวังแตกต่างกัน

ณภัทร รัตนเดชาพิทักษ์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็กเอกชน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ปกครองเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนมากที่สุด มีรายได้ของครอบครัวโดยประมาณต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีเด็กที่นำมาฝากสถานรับเลี้ยงเด็ก อายุ 2 ปีครึ่ง – 4 ปี มากที่สุด และส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเด็ก โดยเป็นบิดา มารดา ผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กที่วารีมากที่สุด โดยตั้งอยู่ในตำบลวัดเกต มีแหล่งที่รู้จักสถานรับเลี้ยงเด็กที่ใช้บริการในปัจจุบันโดยใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด ใช้บริการสถานรับเลี้ยงตั้งแต่แรกเริ่มเมื่อเด็กมีอายุ 13-24 เดือน ส่วนใหญ่มีจำนวนเด็กที่นำมาฝากเลี้ยงในสถานรับเลี้ยงเด็ก 1 คน และฝากเลี้ยงเฉลี่ยวันละ 4-8 ชั่วโมง และยังพบว่าผู้ปกครองใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยฝากเลี้ยงเป็นประจำในช่วงเวลาวันทำงาน มีการปฏิบัติก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กโดยการสังเกตสภาพแวดล้อมของสถานรับเลี้ยงเด็ก และมีค่าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 2,000 บาท มากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปกครองมีเหตุผลที่นำเด็กมาฝากเลี้ยงที่สถานรับเลี้ยงเด็ก ได้แก่ ต้องการ

ให้เด็กมีพัฒนาการที่ดีมากที่สุด ปัจจัยด้านบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ครูและพี่เลี้ยงมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีรั้วล้อมกั้นบริเวณเป็นสัดส่วน ปัจจัยด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการบันทึกและประเมินการเจริญเติบโต พฤติกรรมและพัฒนาการของเด็กตามวัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจ และสังคม ทุกๆ 6 เดือน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามพัฒนาการของเด็ก ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่ตั้งของสถานรับเลี้ยงเด็กไป-มาสะดวก ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราค่าบริการฝากเลี้ยงต่อเดือนถูกกำหนดอย่างเหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์ของสถานรับเลี้ยงเด็กที่ให้ข้อมูลรายละเอียดครบถ้วน

อรฉัตร ทวีสุข (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีความสัมพันธ์กับเด็กในฐานะที่เป็นแม่ มีสถานภาพสมรส แต่งงานอยู่ด้วยกัน อายุ 26 – 35 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้รวมโดยเฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวไม่เกิน 20,000 บาท มีบุตรหลานในครอบครัวที่รับภาระเลี้ยงดูจำนวน 1 คน บุตรหลานในครอบครัวที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กจำนวน 1 คน วันที่ใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็กอยู่ในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ เวลาที่ใช้บริการช่วง 7.00 – 18.00 น. จ่ายค่าบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในอัตรา 501- 1,000 บาทต่อเดือน ช่วงอายุของบุตรหลานที่เข้าใช้บริการสถานรับเลี้ยงเด็ก คือ 2-3 ขวบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานรับเลี้ยงเด็กในด้านต่างๆ ดังนี้ เห็นด้วยระดับมากที่สุด ก็คือด้านบุคคลและด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาเห็นด้วยระดับมาก คือด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก คือ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีการฝึกฝนช่วยตนเองในกิจวัตรประจำวัน ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก คือ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีความชัดเจนของการแจ้งค่าบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก คือ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีทางเข้าออกสะดวกและปลอดภัย ด้าน

การส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก คือ สถานรับเลี้ยงเด็กควรมีบริการตรวจสอบสุขภาพเด็กอย่างสม่ำเสมอ ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก คือ ควรมีผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานด้วยความขี้มั่นใจ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก คือ บริเวณสถานรับเลี้ยงเด็กควรมีสถานที่กว้างขวางสวยงาม เป็นธรรมชาติ และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยสูงเป็นอันดับแรก คือ เด็กควรได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นตั้งแต่วันแรก