

ภาคผนวก 6

การวิจัยผู้บริโภคร

ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interviews) โดยจะใช้การตั้งคำถามจากกรอบงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการสัมภาษณ์จะทำการเลือกจากพ่อแม่ที่มีลูกของตนเองอยู่ในช่วง 0-6 ปี ซึ่งอาจจะมีประสบการณ์ในการส่งลูกของตนเองเข้าเรียนในสถาบันพัฒนาเด็กมาก่อน หรือยังไม่เคยส่งเข้าเรียน แต่ทั้งหมดนี้ก็ควรจะมีรู้จักสถาบันพัฒนาเด็กบ้างพอสมควร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยจะทำการเลือกตัวอย่างตามหลักเกณฑ์ที่ได้วางไว้ และจะเน้นที่การให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เปิดเผยความคิดของตนเองให้มากที่สุด เพื่อให้ได้ค้นพบข้อเท็จจริงต่างๆ มากขึ้น

ในขั้นตอนการสัมภาษณ์จะใช้การบันทึกเสียงเข้าช่วย เพื่อให้การสัมภาษณ์มีความราบรื่น และสามารถตั้งคำถามเพื่อเจาะลึกถึงปัจจัยภายในต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด และสถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะเลือกสถานที่ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถมีเวลาในการตอบข้อซักถามได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากว่าหากมีการสัมภาษณ์ ณ สถานที่ที่มีบุตรของตนเองอยู่ด้วยจะทำให้ไม่มีสมาธิในการตอบคำถามได้

ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อบุคคลได้ เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายและล้าในการตอบคำถามมากนัก ซึ่งก็จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพพอ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนี้ จะใช้รายการของปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้มาจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือทางวิชาการ เพื่อนำมาตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ โดยรายการปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งในการสัมภาษณ์จะมีการตั้งคำถามปลายเปิดเป็นส่วนใหญ่ เพื่อเป็นการเปิดประเด็นถึงเหตุผลต่าง ๆ ต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันพัฒนาเด็ก และมีการถามคำถามปลายปิดหรือมีลักษณะเป็นการสรุปใจความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พูดออกมา เพื่อเป็นการย้ำถึงข้อคิดเห็นที่ได้เสนอมาให้มีความกระจ่างและเข้าใจตรงกัน ซึ่งก็จะทำให้ผู้วิจัยสามารถสอบถามคำถามอื่นต่อเนื่องจากประเด็นเดิมได้ดียิ่งขึ้น

การสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับผู้สัมภาษณ์รายแรกนั้นเป็นคุณแม่ที่มีลูกสองคน สัมภาษณ์ ณ สถานที่ทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ ½ ชั่วโมง ผู้ให้สัมภาษณ์มีสภาพครอบครัวเป็นครอบครัวใหญ่ คือมีมารดาของผู้สัมภาษณ์อาศัยอยู่ด้วย ทำให้มีคนคอยดูแลบุตรของตนเองเมื่อยังเล็กได้ ทำงานเป็นพนักงานออฟฟิศ อาศัยอยู่ในบ้านของตนเอง

ลักษณะบ้านเป็นทาวเฮาส์ หรือติดกับบ้านใกล้เคียงกัน และยังมีสนามเด็กเล่นของหมู่บ้านไว้ให้เด็กมาร่วมเล่นทำกิจกรรมกัน มีฐานะอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ยังไม่มีการส่งลูกของตนเองเข้าเรียน และรู้จักสถาบันพัฒนาเด็กเพียงเล็กน้อย

ผู้สัมภาษณ์รายที่ 2 สัมภาษณ์ ณ สถานที่ทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ ½ ชั่วโมง เป็นพนักงานออฟฟิศ ทำหน้าที่เป็นพนักงานประชาสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นครอบครัวเล็ก คืออาศัยอยู่กับสามีเท่านั้น มีลูกคนเดียว บ้านพักอาศัยอยู่ใจกลางเมือง มีฐานะอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ซึ่งคุณแม่รายนี้มีการส่งลูกของตนเองเข้าเรียนในสถาบันพัฒนาเด็ก KiDO อยู่ โดยทราบเป็นอย่างดีถึงพัฒนาการทางสมองของเด็กในช่วง 0-3 ปีที่จะเติบโตได้มากที่สุด

ผู้สัมภาษณ์รายที่ 3 สัมภาษณ์ ณ สถานที่ทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ ½ ชั่วโมง เป็นคุณแม่ลูกหนึ่งและกำลังจะมีลูกคนที่สองตามมา ทำงานเป็นพนักงานออฟฟิศ อาศัยร่วมอยู่กับสามีและมารดาของตนเอง โดยอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียม ซึ่งก็กล่าวได้ว่าเป็นครอบครัวใหญ่หรือมีคนคอยดูแลบุตรของตนเองเมื่อยังเล็กได้ มีฐานะอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ยังไม่มีการส่งลูกของตนเองเข้าเรียนในสถาบันพัฒนาเด็ก และรู้จักสถาบันพัฒนาเด็กเล็กในระดับปานกลาง แต่มีการส่งลูกของตนเองเข้าเรียนทางด้านดนตรีตั้งแต่วัยเด็ก

ผู้สัมภาษณ์รายที่ 4 เป็นคุณแม่ลูกหนึ่ง สัมภาษณ์ ณ ที่พักของผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ ¾ ชั่วโมง ทำงานเป็นพนักงานออฟฟิศ อาศัยอยู่กับสามีเท่านั้น หรือมีลักษณะเป็นครอบครัวเล็ก อาศัยอยู่ในแฟลตให้เช่า มีฐานะอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ยังไม่มีการส่งลูกของตนเองเข้าเรียน แต่รู้จักสถาบันพัฒนาเด็กเป็นอย่างดีแต่ยังไม่ได้มีการเข้าไปทดลองเรียน มีเพียงการศึกษาจากเอกสารหรือหนังสือต่างๆ เท่านั้น

ผู้สัมภาษณ์รายที่ 5 เป็นคุณแม่ลูกหนึ่ง สัมภาษณ์ ณ ที่พักของผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง ทำงานเป็นพนักงานออฟฟิศ อาศัยอยู่กับสามีเท่านั้น โดยบ้านพักเป็นของสามี มีฐานะอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และคุณแม่รายนี้เคยส่งลูกของตนเองเข้าเรียนในสถาบันพัฒนาการเด็กปฐมวัย Gymboree มาก่อน โดยทราบเป็นอย่างดีถึงพัฒนาการทางสมองของเด็กในช่วง 0-3 ปีที่จะเติบโตได้มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลมีองค์ประกอบหลัก ๆ อยู่ได้ 3 ประการ (Miles and Huberman, 1994 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2459, น. 353) คือ

1 การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) เป็นกระบวนการ จัดการด้วยกรรมวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลเป็นระเบียบทั้งในกายภาพและในทางเนื้อหาพร้อมที่จะนำไปวิเคราะห์ได้สะดวก

○ การจัดระเบียบทางกายภาพ

เนื่องจากในการวิจัยได้ใช้เครื่องบันทึกเสียงเพื่อการบันทึกสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์เป็นส่วนใหญ่ แต่อาจมีผู้ถูกสัมภาษณ์บางท่านไม่ได้ทำการบันทึกเสียงไว้ก็จะทำการจัดบันทึกคำตอบต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์เป็น file ไว้ในคอมพิวเตอร์ ส่วนที่มีการบันทึกเสียงลงในระบบคอมพิวเตอร์จะทำการจัดเก็บเป็น file เสียงแยกตามวันเวลาที่ให้การสัมภาษณ์ และทำการถอดเสียงออกมามบันทึกเป็นคำสนทนาของการสัมภาษณ์ จัดเก็บเป็น file ข้อมูลเช่นเดียวกัน ซึ่งในการถอดเทปนั้น จะทำการถอดเอาคำพูดที่มีเนื้อหาในประเด็นของการวิจัยในครั้งนี้เป็นส่วนใหญ่ เนื้อหาต่างๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องจะไม่ได้ทำการบันทึกลงมาด้วย

○ การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล

การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูลเป็นกระบวนการค้นหาความหมายของข้อความต่าง ๆ ในข้อมูล (ชาย โพธิ์สีดา, 2459, น. 361) รวมถึงเป็นการเลือกสรรเอาข้อความบางส่วนในข้อมูลที่มีความหมายตรงประเด็นกับเรื่องที่ต้องการวิเคราะห์ ออกมาจากข้อความต่าง ๆ ส่วนข้อความที่ถูกเลือกจะถูกย่อหรือทอนลงโดยการสรุปเอาเฉพาะความหายสำคัญที่สื่อออกมา แล้วกำหนดรหัสแทนความหมายนั้น ๆ ซึ่งข้อความที่มีความยาวจะถูกบีบย่อลง และถูกแทนที่ด้วยรหัสที่ได้ตั้งเอาไว้ล่วงหน้าหรือแบบนิรนัย (deductive) (ชาย โพธิ์สีดา, 2459, น. 363) โดยในหนึ่งข้อความอาจใช้รหัสมากกว่า 1 ตัวขึ้นอยู่กับใจความสำคัญนั้น ๆ ว่าสอดคล้องกับรหัสใดบ้าง

นอกจากการกำหนดรหัสตามข้อความสนทนาแล้วยังมีการมองถึงแบบแผนของข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ประเด็นหรือหัวข้อต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันในลักษณะใดบ้าง เช่น สัมพันธ์กันเชิงเหตุผล สัมพันธ์ในเชิงต่างฝ่ายต่างเอื้ออำนวยต่อกัน หรือแย้งกัน ฯลฯ (ชาย โพธิ์สีดา, 2459, น. 366-367)

รหัสที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อใช้ในการจับประเด็นในข้อความนั้น จะกำหนดตามปัจจัยย่อยต่าง ๆ จากกรอบงานวิจัยที่ได้สร้างไว้ โดยใช้ภาษาอังกฤษที่มีความหมายตามปัจจัยย่อยนั้นๆ กำหนดเป็นรหัส ได้ดังนี้

รหัสของผู้ถูกสัมภาษณ์ทำการแทนด้วยสัญลักษณ์ที่ขึ้นต้นด้วย P แล้วตามด้วยหมายเลขที่ใช้ระบุผู้สัมภาษณ์นั้น ๆ คือ

- P1 คือแทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 1
- P2 คือแทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 2
- P3 คือแทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 3
- P4 คือแทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 4
- P5 คือแทนผู้สัมภาษณ์คนที่ 5

ปัจจัยภายในมีปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ปัจจัยความต้องการและความจำเป็นของแต่ละคน ใช้รหัสว่า Need and Want
- ปัจจัยประสบการณ์ในอดีต ใช้รหัสว่า Past Experience
- ปัจจัยความคาดหวังของผู้บริโภค ใช้รหัสว่า Consumer Expectation
- ปัจจัยระดับการทุ่มเทความพยายาม ใช้รหัสว่า Level of Involvement

ปัจจัยภายนอกมีปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ปัจจัยข้อเสนอของคู่แข่งที่มีให้ผู้บริโภค ใช้รหัสว่า Competitive Option
- ปัจจัยสภาพทางสังคม ใช้รหัสว่า Social Context
- ปัจจัยการพูดแบบปากต่อปาก ใช้รหัสว่า Word of Mouth

ปัจจัยที่กิจการเป็นผู้กำหนดมีปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ใช้รหัสว่า Product
- ปัจจัยด้านราคา ใช้รหัสว่า Price
- ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ใช้รหัสว่า Place
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ใช้รหัสว่า Promotion
- ปัจจัยด้านกระบวนการ ใช้รหัสว่า Process

- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งตัวตอนที่มองเห็นได้ ใช้รหัสว่า Physical Evidence
- ปัจจัยด้านคน ใช้รหัสว่า People
- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ใช้รหัสว่า Productivity and Quality

ปัจจัยด้านความเสี่ยงมีปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ปัจจัยทางด้านความเสี่ยงจากงานบริการ ใช้รหัสว่า Performance Risk
- ปัจจัยความเสี่ยงทางการเงิน ใช้รหัสว่า Financial Risk
- ปัจจัยการสูญเสียเวลา ใช้รหัสว่า Time Loss
- ปัจจัยการสูญเสียโอกาส ใช้รหัสว่า Opportunity Loss
- ปัจจัยความเสี่ยงทางจิตใจ ใช้รหัสว่า Psychological Risk
- ปัจจัยความเสี่ยงทางสังคม ใช้รหัสว่า Social Risk
- ปัจจัยความเสี่ยงทางร่างกาย ใช้รหัสว่า Physical Risk

2 การแสดงข้อมูล (Data Display)

ในการจัดแสดงข้อมูลจะเป็นการเลือกเอาข้อความต่าง ๆ ที่ได้กำหนดรหัสไว้กลับเข้ามารวมกัน (ชาย โพธิ์สิตา, 2459, น. 373) จัดเป็นกลุ่มเป็นประเภทแยกตามปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ได้ความหมายและให้ความเข้าใจอีกระดับหนึ่ง เมื่อมีการรวมกลุ่มแล้วจะมีการลบรหัสเหล่านั้นออก ทั้งนี้เพื่อให้อ่านจับใจความสำคัญได้ง่ายเพราะได้มีการจัดกลุ่มตามปัจจัยต่าง ๆ ระดับหนึ่งแล้ว ซึ่งในขั้นตอนนี้ก็จะทำให้ทราบได้คร่าว ๆ แล้วว่าข้อมูลตัวไหนเกี่ยวข้องกับหรือไม่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนั้น ๆ หรืออาจมีข้อมูลที่ซ้ำซ้อนทำให้การแสดงผลนั้นดูเยิ่นเย้อเกินจำเป็น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นยังมีการกำหนดรหัสของผู้ถูกสัมภาษณ์ติดไว้กับข้อความไว้ดังเดิม เพื่อให้สามารถดูปัจจัยต่าง ๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์รายนั้น ๆ ประกอบกับการตีความข้อมูล

3 การหาข้อสรุป, การตีความ และการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำตรงของผลการวิจัย (Conclusion, Interpretation and verification)

การหาข้อสรุปนั้นคือการบอกให้ชัดว่า ข้อค้นพบที่เป็นสาระสำคัญนั้นคืออะไร โดยผ่านการประมวลผลเพื่อค้นหาว่ามี แบบแผน และความสัมพันธ์อะไรบ้างที่เกิดขึ้นจากข้อมูลนั้น (ชาย โพธิ์สิตา, 2459, น. 381) โดยจะนำหลักแนะนำ 13 ข้อ (Miles and Huberman, 1994, Chapter 10 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2459, น. 381-385) มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ดังนี้

- 3.1 มองหาแบบแผน เรื่อง หรือ ประเด็นสำคัญที่ปรากฏขึ้นมาจากข้อมูล (noting patterns and themes)
- 3.2 มองหาความน่าจะเป็นในข้อมูล (plausibility) เป็นการอ่านข้อมูลหลายเที่ยว เพื่อตอบคำถามว่า ข้อมูลนั้น “น่าจะ” บอกอะไร อะไรน่าจะเป็นข้อสรุปที่ดีที่สุดของข้อมูลนั้น
- 3.3 จัดกลุ่ม/จัดประเภทสิ่งต่างๆ (clustering) โดยจัดสิ่งที่มีคุณสมบัติคล้ายกันเข้าไว้ในกลุ่มเดียวกัน และมีการพิจารณาข้อมูลแต่ละกลุ่มว่ามีระดับ (degree) ความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด
- 3.4 สร้างคำหรือวลีเปรียบเทียบเพื่อให้มองเห็นภาพที่ชัดเจนต่อสิ่งที่กำลังวิเคราะห์อยู่ (making metaphors) ซึ่งคำหรือวลีนั้นมีลักษณะเป็นการอุปมาอุปไมย ซึ่งฟังแล้วเข้าใจเรื่องที่กำลังพูดถึงอยู่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้สามารถยกระดับการสรุปจากระดับข้อเท็จจริงสู่ระดับนามธรรมมากขึ้น ทำให้การเชื่อมโยงระหว่างข้อค้นพบกับทฤษฎีทำได้ง่ายมากขึ้น
- 3.5 ใช้ตัวเลขช่วย (counting) เพื่อบอกได้ชัดเจนว่าข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ มีอะไรบ้าง และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

- 3.6 มองหาความเหมือน/ความแตกต่างของสิ่งที่วิเคราะห์ (making contract/comparison) เป็นการเปรียบเทียบความเหมือน/แตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคล, บทบาท, กิจกรรม, ความคิด หรือพฤติกรรม ซึ่งก็จะต้องคำนึงถึงเกณฑ์ในการนำมาวัดความเหมือนและความต่างที่เหมาะสม
- 3.7 แยกตัวแปรออกมาดูในรายละเอียดก่อน (partitioning variables) แล้วจึงเชื่อมโยงกันเข้าไปใหม่เพื่อหาความหมาย การเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปร ซึ่งการเชื่อมโยงนั้นก่อให้เกิดความหมายใหม่อะไรขึ้นบ้าง
- 3.8 จัดกลุ่มเรื่องที่คล้ายกันไว้ภายใต้มันท์คนทั่วไปเดียวกัน (subsuming particulars into the general) คือการจัดกลุ่มหรือการจำแนกประเด็นที่ปรากฏขึ้นในการวิเคราะห์ โดยการจับเอาหลายๆ เรื่องหลายๆ ประเด็นที่คล้ายกันหรือที่เข้ากันได้ เข้ารวมภายใต้มันท์คนหรือแนวความคิดเดียวกัน โดยมันท์คนนั้นเป็นความคิดรวบยอดที่สรุปสาระสำคัญของประเด็นทั้งหมดที่อยู่ภายใต้มันท์
- 3.9 แยกตัวประกอบของประเด็นที่ทำการวิเคราะห์ (factoring) เพื่อดูว่าปัจจัยตัวใดสามารถอธิบายหรือให้ความหมายเรื่องที่กำลังวิเคราะห์อยู่นั้นได้ดีที่สุด
- 3.10 ตรวจดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (noting relations between variables) โดยความสัมพันธ์ที่ให้ความสนใจกันมากคือความสัมพันธ์เชิงเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน
- 3.11 ตรวจดูว่ามีปัจจัยที่เป็นตัวแปรแทรกกลางอยู่หรือไม่ (finding intervening variables) ระหว่างตัวแปรที่เชื่อว่าเป็นเหตุกับตัวแปรที่เชื่อว่าเป็นผล อาจจะมีตัวแปรอื่นคั่นกลางอยู่ ทำให้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นมีความซับซ้อนหรือเป็นความสัมพันธ์เชิงซ้อน โดยมีสิ่งอื่นเข้ามาแทรก
- 3.12 เชื่อมโยงหลักฐานอย่างมีเหตุผล (building logical chain of evidences)
- 3.13 สร้างข้อสรุปเชิงแนวความคิดและทฤษฎีที่มีเหตุผล สอดคล้องกับข้อเท็จจริง (logical theory grounded in the data) เป็นการสรุปแนวความคิด ไม่ใช่สรุปข้อค้นพบ เป็นการสรุปเพื่อจะหาคำอธิบายเชิงทฤษฎีจากหลักฐานหรือข้อค้นพบทั้งหมดที่แสดงมา

ส่วนในเรื่องการตีความจะนำเอาข้อค้นพบที่ได้จากการวิเคราะห์มาเป็นฐาน เพื่อนำมาสรุปที่ก้าวไปสู่อีกสิ่งหนึ่ง แต่ไม่ใช่ข้อค้นพบใหม่ และเป็นการเชื่อมโยงอยู่กับข้อค้นพบที่ได้มาแล้ว (ชาย โพธิ์สิตา, 2459, น. 385)

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ ภายใน (ชาย โพธิ์สิตา, 2459, น. 386-388) จะทำการตรวจสอบจาก โดยดูจากคุณภาพของข้อมูลว่าเหมาะสมและดีพอหรือไม่ แหล่งที่มาของข้อมูล คือประชากรและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา เหมาะสมกับเรื่องและคำถามในการวิจัยเพียงใด ส่วนการตรวจสอบจากภายนอก เนื่องจากด้วยระยะเวลาที่จำกัดจึงทำให้ไม่สามารถการสร้างงานวิจัยเทียบเคียง เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบความถูกต้องได้ จึงมิได้มีการทำการตรวจสอบจากภายนอกอีกที

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ปัจจัยภายใน (Internal Factor)

- ความต้องการและความจำเป็นของแต่ละคน (Need and Want)

จากข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น การที่ผู้ปกครองจะทำการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถาบันพัฒนาเด็กนั้น การตระหนักถึงความจริงที่ว่าช่วงเด็กอายุ 0-3 ปีจะเป็นช่วงที่สมองเติบโตได้มากที่สุด ซึ่งตัวแปรตรงนี้จะส่งผลต่อความต้องการได้มาก แต่หากตัวแปรนี้เปรียบได้กับประสบการณ์ในอดีตที่ได้รับ เพราะอาจได้มาจากการ

พูดคุย การศึกษาด้วยตนเอง ซึ่งก็จะนำมาสู่ความต้องการในการส่งเสริมพัฒนาการเด็กมากขึ้น นอกจากนี้ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อหลักสูตรก็มีผลต่อความต้องการเช่นเดียวกัน

แต่อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลมากคือการอาศัยอยู่เป็นครอบครัวใหญ่ เพราะเนื่องจากจะมีผู้ทำหน้าที่คอยเลี้ยงดูเด็กอยู่แล้ว ถึงว่าจะมีผู้สัมผัสภาษาหนึ่งที่ไม่ได้อยู่กันอย่างครอบครัวใหญ่และยังไม่ได้มีการส่งลูกเข้าเรียนนั้น แต่ก็มี ความสนใจอยู่ระดับหนึ่ง เพียงแต่ยังขาดความเชื่อมั่นในสถาบันเหล่านี้

ดังนั้นพอจะสรุปได้ว่าในปัจจุบันนี้ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือการอาศัยอยู่เป็นครอบครัวใหญ่ และยังได้รับผลกระทบจากปัจจัยทางด้าน ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวังของผู้บริโภค

- ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience)

ข้อสรุปสำหรับปัจจัยนี้จะเห็นได้จากความเข้าใจที่ว่า การเลี้ยงดูเด็กให้ดีนั้นต้องให้การอบรมอยู่ตลอด มิใช่เพียง การเข้าคอร์สสัปดาห์ละครั้งแล้วจะแก้ไขได้ ซึ่งความเข้าใจนั้นก็ไม่มีผิด แต่หากมีความเข้าใจเพิ่มเติมว่า คอร์สต่างๆ ที่ ได้จัดเตรียมไว้นั้นเป็นเสมือนอาหารเสริมทางด้านสมองและพัฒนาการให้เด็กได้เจริญเติบโตขึ้นไปอย่างสมบูรณ์ได้ ซึ่งสถาบันต่างๆ ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสื่อสารเรื่องนี้ออกไปให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังมีองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับสถาบันพัฒนาการเด็กปฐมวัยที่พ่อแม่ผู้ปกครองยังขาดอยู่บ้าง เช่น การเติบโตของสมองที่ดีที่สุดคืออยู่ ในช่วงวัย 0-3 ปี เป็นต้น

ดังนั้นในปัจจุบันนี้ ตัวแปรที่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องคือ ความเข้าใจในสถาบันพัฒนาเด็กและความรู้เรื่องการเติบโตของ สมองที่ดีที่สุดในช่วงอายุ 0-3 ปี

แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น การเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ขึ้นมาได้ จะต้องอาศัยความสนใจและความพยายามที่จะ เข้าไปศึกษาประกอบด้วย ดังนั้นผลกระทบจากระดับของความทุ่มเทความพยายาม (Level of Involvement) ย่อม ส่งผลกระทบต่อปัจจัยนี้ด้วยเช่นกัน

- ความคาดหวังของผู้บริโภค (Consumer Expectation)

สำหรับความคาดหวังของผู้บริโภคนี้ จากผลการวิจัยจะได้ว่า พ่อแม่ผู้ปกครองมีความคาดหวังว่าสถาบันจะต้อง มีการดูแลเอาใจใส่เด็กเป็นอย่างดี แต่ก็มี การคาดการณ์ด้วยว่าหลักสูตรการสอนที่ไม่น่าจะได้ผลเพราะเนื่องจากการ ใช้ระยะเวลาสั้นไป แต่หากหลักสูตรเหล่านั้นมีการแนวทางที่พ่อแม่ไม่สามารถสอนได้เอง ความคาดหวังที่จะให้ สถาบันมาเติมเต็มในส่วนนั้นจะมีมากขึ้น

- ระดับการทุ่มเทความพยายาม (Level of Involvement)

เนื่องจากผลิตภัณฑ์อะไรก็ตามที่ออกมาเกี่ยวข้องกับเด็กเล็กนั้น พ่อแม่ผู้ปกครองส่วนใหญ่จะใช้ระดับการทุ่มเท ความพยายามที่สูงอยู่แล้ว (High Level of Involvement) ดังนั้นสถาบันพัฒนาการเด็กปฐมวัยก็เช่นเดียว พ่อแม่ย่อม ใช้ระดับการพยายามที่สูงเช่นกัน แต่การพยายามในการหาข้อมูลนั้น อาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสถาบันก็ เป็นได้ ดังนั้นตัวแปรที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับปัจจัยนี้คือระดับความพยายามในการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถาบันนั่นเอง

ปัจจัยภายนอก (External Factor)

- ข้อเสนอของคู่แข่งที่มีให้ผู้บริโภค (Competitive Option)

ข้อเสนอคู่แข่งจากข้อมูลทีสรุปได้นั้น ส่วนหนึ่งจะมาจากสภาพแวดล้อมที่เด็กได้อาศัยอยู่ หากในละแวกเดียวกัน เด็กสามารถออกไปเล่นกับเพื่อนในบ้านข้างเคียงได้ พ่อแม่จะรู้สึกว่าคุณได้มีการฝึกเข้าสังคมแล้ว และได้มีการพัฒนา

พัฒนาการไปด้วย จึงให้ความสนใจต่อการไปเข้าฝึกในสถาบันได้ ซึ่งพ่อแม่ผู้ปกครองก็มีความเข้าใจเป็นอย่างดีการฝึกในลักษณะนั้นยังไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการเท่าไรนัก

ส่วนโรงเรียนที่สอนในแนวอื่นๆ ที่มีการรับเด็กในช่วงอายุปฐมวัย ก็นับว่าเป็นคู่แข่งทางตรงที่พ่อแม่ผู้ปกครองเองก็ให้ความสนใจไม่น้อย คือ โรงเรียนฝึกทักษะทางด้าน ศิลปะ ดนตรี และกีฬา รวมถึงโรงเรียนอนุบาลที่พ่อแม่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด

- การพูดแบบปากต่อปาก (Word of Mouth)

การพูดแบบปากต่อปากนั้น มีผลเพียงแค่ช่องทางในการรับข้อมูลทางหนึ่ง ซึ่งพ่อแม่ผู้ปกครองเองก็จะมี การเข้าศึกษาด้วยตนเองอีกที ข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการพูดแบบปากต่อปากจึงเป็นเพียงทางเลือกของข้อมูลทางหนึ่งของพ่อแม่เท่านั้น

นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้ อาจส่งผลกระทบต่อระดับการทุ่มเทความพยายาม (Level of Involvement) เพราะจากผลการวิจัย เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วพ่อแม่จะทำการเข้าไปพิสูจน์ด้วยตนเองอีกครั้งหนึ่ง

ปัจจัยที่กิจการเป็นผู้กำหนด (Firm Product Factor)

- ผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาการเด็กปฐมวัยในที่นี่ก็คือหลักสูตรที่มีสอนอยู่ในสถาบัน ซึ่งก็อาจมีผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเล่นบ้างแต่ก็เป็นเพียงส่วนเสริม ซึ่งพ่อแม่ก็ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก สิ่งที่พ่อแม่ให้ความสำคัญคือ มีหลักสูตรที่มีกิจกรรมหลากหลายและให้เด็กได้มาเล่นสนุก อาจมีการเล่นที่ใกล้ชิดธรรมชาติด้วย ซึ่งก็ควรจะใช้เวลาในการเรียนระดับหนึ่งเพราะมองว่าหากใช้เวลาน้อยเกินไปอาจทำให้ไม่ได้ผลเท่าที่ควร หลักสูตรที่เตรียมความพร้อมก่อนเข้าอนุบาล การใช้สองภาษา หลักสูตรทางด้านศิลปะ

- ราคา (Price)

ในเรื่องปัจจัยทางด้านราคานี้พ่อแม่ผู้ปกครองจะมีการเทียบเคียงกับคู่แข่งด้วยเสมอ ซึ่งก็ควรมีราคาที่ใกล้เคียงกัน หรืออาจแพงกว่าได้ หากมีหลักสูตรที่เห็นว่าได้ผลจริง ๆ

- การจัดจำหน่าย (Place)

สถานที่ตั้งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งหากมีการตั้งอยู่ใกล้ที่บ้าน หรือใกล้ที่ทำงานจะทำให้พ่อแม่ตัดสินใจได้ไม่ยากเลย ทั้งนี้เหตุผลน่าจะมาจาก ไม่ต้องการให้เด็กเหนื่อยในระหว่างการเดินทาง

- การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การประชาสัมพันธ์สถาบันนั้นเป็นเรื่องที่จำเป็นมากเพราะจะสร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของพ่อแม่มาก ส่วนโปรโมชั่นเพื่อลดราคา แจกแถม นั้นมีผลต่อการตัดสินใจน้อยเพราะพ่อแม่ที่ได้เลือกเรียนแล้วนั้นไม่มีเรื่องของการลดราคา แจกแถมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเลย แต่ในขั้นของการเรียนต่อนั้นหากมีการลดราคาเพื่อสนับสนุนการเรียนจะช่วยให้ได้มาก ส่วนในเรื่องการตลาดเรียนก่อนจะสมัครจริงเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องทำ เพราะพ่อแม่จะเกิดความไว้วางใจได้เมื่อได้มีการสัมผัสกับการสอนจริง ๆ เท่านั้น

- สภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่มีตัวตนที่มองเห็นได้ (Physical Evidence)

สภาพแวดล้อมของสถาบันนั้นจะต้องดูสะอาด ดูโล่ง หรือมีสถานที่ที่กว้างขวาง เพื่อให้มีพื้นที่สำหรับวิ่งเล่นได้ และยังต้องตกแต่งด้วยสีสดใส ดูตื่นตาตื่นใจสำหรับเด็ก แต่ก็มีบรรยากาศของการเรียนอยู่ รวมถึงสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ต้องปลอดภัยสำหรับเด็กเล็ก และต้องปลอดภัยจากบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง

ส่วนหาสถานที่สามารถจัดให้มีธรรมชาติเข้าไปอยู่ด้วยเช่น มีทราย น้ำ เพื่อให้เด็กได้เล่นอย่างสนุก ก็จะทำให้มีความน่าสนใจจากเด็ก ๆ มากขึ้น

- กระบวนการ (Process)

จากการสัมภาษณ์ที่ได้มาส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับกระบวนการในการดำเนินงานของสถาบันมากนัก อย่างเช่นการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ซึ่งพ่อแม่ก็ไม่ได้ให้ความสนใจเลย แต่ว่าหากมีกระบวนการเพื่อเพิ่มความปลอดภัยมากขึ้นก็จะได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นเช่นมีการติด Webcam และสามารถดูได้จาก internet เพื่อใช้ดูเด็กได้อยู่ตลอดเวลา

- บุคลากร (People)

นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมาก เพราะครูผู้สอนจะต้องมีความสามารถในการดูแลเด็ก เข้าใจถึงพัฒนาการต่างๆ เป็นอย่างดี สามารถควบคุมการเรียนการสอนได้ ไม่ลำเอียงในการดูแลเด็ก มีความเอาใจใส่อย่างจริงจัง

รวมทั้งต้องมีประสบการณ์ในระดับหนึ่ง มีอายุที่อยู่ในช่วงที่เหมาะสม ส่วนครูต่างชาติก็มีผลต่อการตัดสินใจเช่นกัน ส่วนพนักงานต้อนรับและให้คำแนะนำก็มีความสำคัญเช่นกัน เพราะพ่อแม่บางท่านมองว่าหากพนักงานต้อนรับยังไม่มีคุณภาพแล้วการเรียนการสอนเพื่อลูกของเขาจะได้รับการเอาใจใส่จริงหรือไม่

- ประสิทธิภาพและคุณภาพ (Productivity and Quality)

คำแนะนำเล็กน้อยจากครูผู้สอนหรือจากสถาบันเองที่มีต่อเด็กเมื่อเลิกเรียนทุกครั้ง มีผลทำให้พ่อแม่มั่นใจรู้สึกต่อสถาบันดีขึ้น แต่คำแนะนำนั้นจะต้องเป็นลายมือเขียน เพื่อแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ต่อเด็กจริงๆ ซึ่งก็จะสร้างความน่าเชื่อถือมากขึ้น นอกจากนี้พ่อแม่บางท่านยังคิดว่าคำแนะนำเหล่านั้นอาจมีประโยชน์ในการช่วยปรับปรุงการเลี้ยงดูของพ่อแม่เองต่อไปได้อีกด้วย

ความเสี่ยง (Risk)

- ความเสี่ยงจากงานบริการ (Performance Risk)

ความเสี่ยงจากงานทางด้านบริการนั้น พ่อแม่ส่วนใหญ่มักมองว่า หลักสูตรการเรียนการสอนนั้นอาจไม่ได้ผล และการดูแลที่อาจทำได้ไม่ทั่วถึง จะเห็นได้ว่าความเสี่ยงทางด้านบริการได้รับผลกระทบจากปัจจัยผลิตภัณฑ์และปัจจัยบุคลากร

- ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk)

ข้อสรุปที่ได้ในส่วนใหญ่มองว่ามีราคาแพง แต่หากมีทางเลือกที่ดีกว่าแต่ก็แพงกว่ามาเปรียบเทียบ ก็ทำให้ตัดสินใจเลือกได้ง่ายขึ้น

- สูญเสียเวลา (Time Loss Risk)

หากว่าสถานที่ไม่ได้อยู่ไกล ก็จะไม่รู้สึกว่าสูญเสียเวลามากนัก และการมีมุมสำหรับคุณพ่อคุณแม่บ้าง ก็จะเป็นการป้องกันความรู้สึกของการสูญเสียเวลาได้

จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมจะมีผลต่อการสูญเสียเวลาได้

- ความเสี่ยงทางจิตใจ (Psychological Risk)

ความเสี่ยงทางด้านนี้อาจเกิดจากการเรียนการสอนที่มากเกินไป การเดินทางที่นาน ซึ่งจะส่งผลต่อตัวเด็กที่จะทำให้น้อยลงได้ นอกจากนี้อาจมีผลต่อพ่อแม่หากพ่อแม่เกิดการท้อขึ้นมา

การลดความเสี่ยงดังกล่าวนี้คือการจัดหลักสูตรที่เหมาะสม ไม่นานจนเกินไป มีการตั้งสถานที่ไม่ไกล และใช้
มุมสำหรับพ่อแม่ช่วยลดอาการเบื่อหน่ายได้ จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ และสภาพแวดล้อม
สามารถช่วยลดความเสี่ยงนี้ได้

- ความเสี่ยงทางร่างกาย (Physical Risk)

ข้อสรุปถึงเหตุต่าง ๆ ที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงทางร่างกายได้คือ สถานที่ไม่มีความสะอาดทำให้เด็กอาจติดเชื้อ
โรคได้ อุปกรณ์การเรียนการสอนดูไม่ปลอดภัยสำหรับเด็ก และการดูแลของบุคลากรต่อเด็กที่ไม่ทั่วถึง

จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมและบุคลากรจะมีผลกระทบต่อบริษัทปัจจัยทางด้านความเสี่ยงทางร่างกาย
ได้