



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาของปัญหา

ธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน ในที่นี้หมายถึงสถาบันรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนของเอกชน เกิดขึ้นจากแนวความคิดที่ว่า สภาพของสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยอยู่ร่วมกันแบบเครือญาติในลักษณะครอบครัวขนาดใหญ่มาเป็นความนิยมแยกครอบครัวออกมาอยู่ต่างหากตามประสาสามัญกรรยายุคใหม่ ครั้นกรรยาจะทำหน้าที่แค่เพียงแม่บ้านและคอยเลี้ยงดูปล่อยให้สามีเป็นผู้หารายได้มาจุนเจือครอบครัวแค่เพียงฝ่ายเดียวยอมไม่เพียงพอ ยิ่งในสภาพปัจจุบันที่เศรษฐกิจค่อนข้างฝืดเคือง ซ้ำยังต้องเผชิญกับปัญหาสภาวะเงินเฟ้อ เป็นต้น จึงจำเป็นต้องมีการขยายของทำงานเพื่อช่วยเหลือจุนเจือครอบครัวอีกแรงหนึ่ง ประกอบกับสังคมเพิ่มกรรยาสมัครรับในความสามารถและให้สิทธิสตรีเท่าเทียมชายมากขึ้น เป็นเหตุให้กรรยายุคใหม่จำนวนมากนิยมออกทำงานนอกบ้านเช่นเดียวกับสามี ด้วยเหตุนี้จึงทำให้แม่บ้านที่อยู่ในสภาวะดังกล่าวไม่มีเวลาเลี้ยงดูลูกได้เต็มที่ ครั้นจะจ้างคนดูแลก็ไม่สามารถวางใจได้เท่าที่ควร หรือจะปล่อยให้เด็กเล็กอยู่บ้านตามลำพังยอมเป็นไปไม่ได้เพราะอาจเกิดอันตรายขึ้นกับเด็กได้ ปัญหาเหล่านี้จึงเป็นแรงคลอใจให้บุคคลกลุ่มหนึ่ง เกิดความริเริ่มที่จะช่วยเหลือเลี้ยงดูเด็กแทนคุณแม่ที่ประสบปัญหาดังกล่าว โดยเสนอให้การบริการทั้งด้านการอบรมเลี้ยงดู ด้านโภชนาการ การพัฒนาความพร้อมของเด็กก่อนเข้าศึกษาในโรงเรียน ตลอดจนการเสริมสร้างประสบการณ์แก่เด็ก เพื่อให้เด็กได้รับการเลี้ยงดูที่ถูกต้องมีความเจริญเติบโตทั้งสุขภาพและมีคุณภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นพลเมืองดีของชาติสืบต่อไป ด้วยเหตุนี้สถานรับเลี้ยงเด็กจึงกำเนิดขึ้นจากแรงคลอใจดังกล่าวและเชื่อว่าในอนาคตคงไม่อาจขาดธุรกิจประเภทนี้ได้ทราบเท่าที่สภาพเศรษฐกิจและสังคมยังเป็นเช่นทุกวันนี้

การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนในประเทศไทยแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ประเภทไม่หวังผลกำไร ได้แก่สถานรับเลี้ยงเด็กหรือศูนย์เด็กก่อนวัยเรียนที่จัดขึ้นโดยรัฐบาล และอยู่ภายใต้การควบคุมของหน่วยงานของรัฐทั่วประเทศได้แก่ กรมอนามัย

กรมการศาสนา กรมการฝึกหัดครู กรมการพัฒนาชุมชน กรมประชาสงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา
องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล ทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน
(ส.ช.) กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ได้แก่ มูลนิธิ ตลอดจนสมาคมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นโดยไม่มี
วัตถุประสงค์หวังผลทางการค้า

2. ประเภทหวังผลกำไร ได้แก่ธุรกิจสถานรับเลี้ยงและอบรมเด็กที่จัดขึ้นโดย
เอกชน และมีวัตถุประสงค์ทางการค้าหวังผลกำไรเป็นสิ่งตอบแทน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

ก. ประเภทโรงเรียนอนุบาล เปิดรับเด็กอายุต่ำกว่าเกณฑ์บังคับ วัตถุประสงค์
เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เด็กก่อนเข้ารับการศึกษาภาคบังคับ ส่วนมากมักเป็นเด็กที่อายุระหว่าง
3 ถึง 6 ปี

ข. ประเภทสถานรับเลี้ยงเด็ก วัตถุประสงค์เพื่อบริการอบรมเลี้ยงดูเด็ก
และเสริมทักษะตามวัยอันเหมาะสม เพื่อแบ่งเบาภาระพ่อแม่ผู้ปกครอง โดยปกติเด็กที่เข้ารับ
บริการในสถานรับเลี้ยงเด็กมักมีอายุต่ำกว่า 3 ปี อย่างไรก็ตามก็มีเด็กในช่วงอายุระหว่าง
4-6 ปีเข้ารับบริการด้วยเช่นกัน แต่การจัดกิจกรรมให้แก่เด็กตลอดจนวิธีการอบรมเลี้ยงดูจะ
แตกต่างกัน

ความหมายของการอบรมเลี้ยงดู

1. ทำไมเด็กจึงจำเป็นต้องได้รับการอบรมเลี้ยงดู

เหตุผลเพราะ "เด็ก"¹ คือ ผู้ที่จะเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ในอนาคต เป็นหัวหน้า
ของชุมชน เป็นกำลังของประเทศชาติ จึงจำต้องเติบโตขึ้นมาอย่างแข็งแรงสมบูรณ์ และมีคุณภาพ
ที่ดีทั้งทางอารมณ์ ร่างกายและจิตใจ สามารถยืนอยู่บนขาของตนเองได้ด้วยความเชื่อมั่น กล้าเผชิญ

¹ ภรณ์ คุรุรัตน์, เด็กก่อนวัยเรียน โดยกรมประชาสงเคราะห์ (กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์เด็กปากเกร็ด, 2524), หน้า 67.

กับปัญหา และสามารถพัฒนาอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างดี การที่จะไ้มาซึ่งเด็กที่มีลักษณะดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการอบรมเลี้ยงดูที่ถูกต้อง

2. การอบรมเลี้ยงดูเด็กคืออะไร

เราอาจแยกอธิบายความหมายของ "การอบรม" และ "การเลี้ยงดู" ได้ดังนี้

"การอบรม" คือ การแนะนำสั่งสอนและอบรมฝึกฝนที่มุ่งให้เด็กประพฤติดี มีระเบียบวินัย รู้จักควบคุมตนเอง มีความรับผิดชอบ รู้คุณรู้โทษ รู้กิริยา เป็นคน

"การเลี้ยงดู" คือ การดูแลเพื่อสนองความต้องการของเด็กทั้งทางร่างกาย และจิตใจ โดยมุ่งให้เด็กมีสุขภาพดี มีร่างกายแข็งแรงทุกระบบ ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ หรือความพิการใด ๆ มีอารมณ์แจ่มใส อุนิสัยเยือกเย็น ใจคอหนักแน่น สติปัญญาเฉลียวฉลาดและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ถูกต้อง

3. การบริการอบรมเลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเรียน โดยทั่วไปหมายถึง การอบรมเลี้ยงดูเด็กที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิด จนถึง 6 ปี ที่จัดขึ้นทั้งในภาครัฐบาลและเอกชน โดยมีจุดมุ่งหมายสองประการคือ เพื่อพัฒนาทางด้านการแก่เด็กก่อนที่จะเข้ารับการศึกษาภาคบังคับและช่วยเลี้ยงดูลูกหลานเสริมทักษะแก่เด็กตามวัยอันสมควร ในรูปของศูนย์เด็ก สถานสงเคราะห์เด็ก โรงเรียนอนุบาล และสถานรับเลี้ยงเด็ก เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า มีแรงกลใจ 2 ประการที่ทำให้ผู้เขียนสนใจศึกษาเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็ก โดยเฉพาะในแง่ของธุรกิจสถานบริการรับเลี้ยงเด็ก ประการแรกคือเล็งเห็นภาวะความจำเป็นของพ่อแม่ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพจนไม่มีเวลามากพอที่จะเลี้ยงดูลูกด้วยตนเองได้ อีกประการหนึ่ง เนื่องจากเด็กจำเป็นต้องได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่ถูกต้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพทั้งร่างกายและจิตใจ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเหตุผลที่ทำให้พ่อแม่นิยมฝากลูกกับสถานรับเลี้ยงเด็กมากขึ้น ๆ ตามลำดับ ผู้เขียนจึงใคร่ศึกษาเพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็ก เพื่อวิเคราะห์โอกาสทางการตลาดของธุรกิจนี้ต่อไปในอนาคต โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ตามขอบเขตการทำวิทยานิพนธ์ที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ในการทำวิทยานิพนธ์

1. เพื่อให้ทราบถึงสภาพของธุรกิจบริการอบรมเลี้ยงดูเด็กก่อนวัยเรียนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และโอกาสทางการตลาดของธุรกิจประเภทนี้ในอนาคต
2. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะบางประการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มาใช้บริการ เพื่อว่าธุรกิจจะเฝ้าทราบถึงความต้องการของลูกค้าและปรับสภาพของธุรกิจให้เข้ากับความต้องการเหล่านั้นได้ถูกต้องยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ทราบถึงเครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจนี้ใช้อยู่ ตลอดจนหากิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสม

ประโยชน์และความสำคัญที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย

1. ทราบถึงความต้องการและโอกาสทางการตลาดของธุรกิจสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ประกอบการและกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจ ทั้งในแง่ข้อดีและควรรักษาไว้ อีกทั้งข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและความก้าวหน้าให้แก่ธุรกิจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้แง่คิดต่าง ๆ และผลลัพธ์ที่ได้จากการทำวิจัยยังเป็นแนวทางเบื้องต้นให้แก่ผู้คิดจะลงทุนและยังสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลเสริมสร้างความรู้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาอีกทางหนึ่ง
3. เป็นการกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวในแง่ธุรกิจของสถานรับเลี้ยงเด็ก
4. ส่งเสริมค่าบริการสังคม เพราะการอบรมเลี้ยงดูเด็กให้มีความดีทั้งกายและใจ นอกจากเป็นผลดีโดยตรงที่จะคิดตัวเด็กตลอดไปแล้ว ยังช่วยลดภาระหน้าที่ให้แก่พ่อแม่ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพนอกบ้าน นอกจากนี้ยังเป็นการวางรากฐานความเป็นเยาวชนที่ดีของชาติในอนาคต เป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดช่องว่างระหว่างวัย และชดเชยปัญหาทางสังคมได้ทางหนึ่ง

ขอบเขตในการศึกษาวิจัย

เนื่องจากสถานรับเลี้ยงเด็กเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างใหม่ ฉะนั้นข้อมูลทุกข้อมูมิจึงไม่ปรากฏชัดแจ้ง โดยเฉพาะรายละเอียดข้อมูลทางเชิงธุรกิจ ผู้วิจัยจำกัดอาศัยข้อมูลปฐมภูมิเป็นหลักในการศึกษาคนควา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เน้นการศึกษาสถานการณ์ตลาดของธุรกิจเป็นสำคัญ ซึ่งจะได้อะไรจากการสำรวจโดยการออกแบบสอบถามเป็นเกณฑ์ ทั้งส่วนของผู้ประกอบการและกลุ่มผู้ใช้บริการ สถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานครที่กำลังดำเนินงานในขณะนี้

เนื้อหาสาระที่ใช้ในการสำรวจส่วนของผู้ประกอบการได้แก่ การสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของกิจการ อัตราค่าบริการที่เรียกเก็บ วิธีการที่ใช้ในการกำหนดค่าบริการ ประเภทของค่าใช้จ่ายที่มีผลต่อการดำเนินงาน การโฆษณาและสื่อที่เลือกใช้ เหตุจูงใจในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนทัศนคติและความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อธุรกิจประเภทนี้

สำหรับการสำรวจในส่วนของลูกค้าผู้ใช้บริการ เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับอาชีพ รักรับรายได้ การศึกษา จำนวนบุตร ฯลฯ ของผู้ปกครองหลานมาฝาก เหตุผลในการเลือกสถานรับเลี้ยงเด็ก ข้อจำกัดหรือปัญหาส่วนใหญ่ที่ทำให้คน ไม่สามารถเลี้ยงลูกเองได้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับอนาคตของธุรกิจ ตลอดจนทัศนคติและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีต่อธุรกิจนี้

สมมุติฐานที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานหลัก 2 ข้อคือ

1. ธุรกิจบริการรับเลี้ยงเด็กจะได้รับความนิยมในอนาคต
2. ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจของสังคม (ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงรายได้ของผู้ใช้บริการ) มีผลต่อความต้องการใช้บริการประเภทนี้

แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ตามที่กล่าวมาแล้วว่า สถานรับเลี้ยงเด็กเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างใหม่ ข้อมูลทุติยภูมิไม่มีปรากฏชัดแจ้ง ท้องอาศัยการออกแบบสอบถามเป็นหลัก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการใช้ในการวิจัย โดยปกติแล้วมีแหล่งข้อมูลหลัก 2 แห่งคือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ สามารถหาได้ 3 วิธีคือ
 - ก. โดยวิธีการสำรวจ
 - ข. โดยวิธีการสังเกตการณ์
 - ค. โดยวิธีการทดลอง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้อาศัยการสำรวจโดยการออกแบบสอบถามเป็นเกณฑ์หลัก นอกจากนี้อาศัยการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการจากผู้ทรงคุณวุฒิบ้าง จากเจ้าหน้าที่ตามหน่วยงานของรัฐบาลบ้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำประกอบอ้างอิงในการวิจัยให้ละเอียดและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ไ้จากการศึกษาคนคว่าทั้งตำราภาษาไทยและภาษาอังกฤษ นอกจากนี้อาศัยการคนคว่าจากข้อมูลทางสถิติ บทความ และเอกสารต่าง ๆ ที่มีผู้จัดทำขึ้น ได้แก่ ข้อมูลและกฎระเบียบเกี่ยวกับการชออนุมัติจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร จากกรมประชาสงเคราะห์ ข้อมูลจากสำนักอนามัย กรมอนามัย สถิติจำนวนประชากร แสดงอัตราการเกิด การตายในเขตกรุงเทพมหานคร แผนกเลือกตั้งและสถิติกองปกครองและทะเบียน ตลอดจนเอกสารข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ เป็นต้น

แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. แบบสอบถามส่วนที่หนึ่ง ใช้สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการทั้งในด้านการดำเนินงานและการตลาดที่ธุรกิจนำมาปรับใช้ ฯลฯ
2. แบบสอบถามส่วนที่สอง ใช้สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงเนื้อหาสาระเกี่ยวกับลูกค้าที่ใช้บริการโดยตรง ตลอดจนทัศนคติ ความคิดเห็น และความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ในขณะนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม

ลักษณะของแบบสอบถาม¹ สำหรับการวิจัยนี้มี 5 รูปแบบ

1. คำถามที่มีเพียง 2 ทางเลือกคือ คำตอบ 2 ทางเพื่อให้เลือกเพียงอย่างเดียว²

1

Thomas C. Kinnear and James R. Taylor, Marketing Research an Applied Approach, p.456.

2

ประยูร บุญประเสริฐ, การวิจัยตลาด, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, หน้า 89-92.

2. คำถามที่เลือกตอบได้ เป็นคำถามที่มีคำตอบหลายทางแต่ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบที่ดีที่สุดเพียงคำตอบเดียว
3. คำถามแบบเลือกตอบจากรายการที่กำหนดให้ คำถามชนิดนี้มีลักษณะเหมือนคำถามแบบที่หนึ่ง ต่างกันที่สำหรับแบบนี้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้หลายคำตอบตามที่ต้องการ
4. คำถามแบบให้เรียงลำดับความสำคัญ เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบได้เปรียบเทียบแล้วเรียงลำดับความสำคัญของคำตอบจากน้อยไปมากหรือมากไปน้อยก็ได้
5. คำถามเปิด ผู้ตอบสามารถตอบได้โดยเสรี ไม่จำกัดขอบเขตคำตอบสำหรับคำถามนั้น และส่วนใหญ่มักเป็นการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบเอง

การวิจัยสนาม

โดยการออกสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมาย สำหรับระยะเวลาที่ใช้ในการสำรวจ คือต้นเดือน มีนาคม ถึงปลายเดือน เมษายน 2526 ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 เดือนเต็ม

การสุ่มตัวอย่าง

ด้วยเหตุที่ว่า ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ฉะนั้นตัวอย่างที่ถูกเลือกขึ้นมา นับเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะถือว่าเป็นตัวแทนของประชากรที่เป็นอยู่จริง ความรู้สึกนึกคิด ความเห็น ทักษะและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง ถือว่าเป็นของประชากรทั้งหมดด้วย ฉะนั้น จำเป็นต้องพิถีพิถันกับตัวอย่างที่เลือกสุ่มเพื่อให้ได้ผลคงที่แน่นอนกล่าวคือ แม้จะเลือกสุ่มกี่ครั้งก็ตาม ผลลัพธ์ของการสุ่มแต่ละครั้งของคงที่เสมอจึงจะถือว่าเป็นตัวอย่างที่ถูกคงและมีประสิทธิภาพเชื่อถือได้

ขนาดและกรรมวิธีในการสุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่สุ่มแยกออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ส่วนของผู้ประกอบการ สุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ราย จากจำนวนประชากรทั้งหมด ที่เป็นสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร ที่จดทะเบียนขออนุมัติจกัตั้งจากกรมประชาสงเคราะห์ จำนวน 346 ราย วิธีการสุ่มโดยแบ่งจำนวนที่สุ่มออกเป็นกลุ่ม ๆ จำนวน 5 กลุ่ม สำหรับการ

แบ่งกลุ่มนั้นอาศัยแบ่งโดยการพิจารณาจากจำนวนเด็กที่ผู้ประกอบการขอสมัครจากกรมประมง-
สงเคราะห์ให้อยู่ในความดูแลของตน การจัดกลุ่มตัวอย่างในชั้นแรกจะเป็นดังนี้

ผู้ประกอบการ	จำนวนเด็กในความดูแล	จำนวนตัวอย่างที่สุ่มโดยประมาณ	คิดเป็นร้อยละการสุ่ม
กลุ่มที่ 1	น้อยกว่า 30 คน	8 ราย	20
" 2	30 - 40 "	8 "	20
" 3	41 - 50 "	8 "	20
" 4	51 - 60 "	8 "	20
" 5	มากกว่า 60 "	8 "	20
รวมยอด		40 "	100

หลังจากที่แยกตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มแล้ว การสำรวจในชั้นตอนที่สองคือ ใช้วิธี
เลือกสุ่มตามพื้นที่ โดยอาศัยพิจารณาและเหตุผลของจำนวนผู้ประกอบการในเขตที่มากพอ
จะเป็นตัวแทนของประชกรได้ และอาศัยความสะดวกในการวิจัยสนามเป็นเกณฑ์ เลือกสุ่ม
จำนวน 5 เขต จากจำนวนทั้งสิ้น 19 เขต โดยแต่ละเขตที่ถูกเลือกขึ้นเป็นเขตสำรวจ จะต้อง
เป็นเขตที่มีผู้ประกอบการรวมทั้ง 5 ประเภทตามที่กำหนดไว้ในชั้นตอนแรกด้วย

เขตทั้ง 19 ที่มีผู้ประกอบการยื่นจดทะเบียนรับเลี้ยงเด็กกับกรมประมงสงเคราะห์ได้แก่

เขตปทุมวัน	เขตบางรัก	เขตยานนาวา
เขตป้อมปราบฯ	เขตบางเขน	เขตพระนคร
เขตดุสิต	เขตบางกะปิ	เขตพระโขนง
เขตพญาไท	เขตห้วยขวาง	เขตสัมพันธวงศ์
เขตธนบุรี	เขตบางกอกน้อย	เขตบางกอกใหญ่
เขตภาษีเจริญ	เขตบางขุนเทียน	เขตราษฎร์บูรณะ
เขตคลองสาน		

เขตที่ถูกเลือกขึ้นมาเป็นเขตสำรวจมี 5 เขตคือ

เขตพระโขนง

เขตยานนาวา

เขตพญาไท

เขตบางรัก

เขตปทุมวัน

2. ส่วนของผู้ใช้บริการ สุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด แยกออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 จำนวน 200 ชุด โดยสุ่มผู้ใช้บริการจากสถานประกอบการจำนวน 40 แห่งที่เลือกมาเป็นตัวอย่างในส่วนที่ 1 นั้นเอง โดยการกระจายการสุ่มตามสถานประกอบการแห่งละ 5 ราย เพื่อให้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั่วถึง

กลุ่มที่ 2 จำนวน 200 ชุด สุ่มผู้ใช้บริการในเขตต่าง ๆ ที่เหลืออีก 14 เขต เพื่อให้ข้อมูลที่เิ่มมาเป็นของผู้ใช้บริการในทุก ๆ เขตทั่วกรุงเทพมหานครตรงตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำวิจัยครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้วิจัยสำรวจเฉพาะผู้ใช้บริการแล้วเท่านั้น เพราะเป็นกลุ่มลูกค้าโดยตรง ข้อมูลทาง ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจำนวนรายได้ การศึกษา อาชีพ ตลอดจนทัศนคติ ความคิดเห็นต่าง ๆ สามารถนำมาวิเคราะห์ที่ไ้ทันที ดังนั้นผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ย่อมน่าเชื่อถือมากกว่าการสำรวจจากผู้ไม่เคยใช้บริการมาก่อน และผลลัพธ์ที่ได้ยังสามารถนำมาปรับใช้กับสภาพธุรกิจที่ทันต่อกวญ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ไ้จากการสำรวจนั้น เพื่อให้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ควรที่จะมีการวิเคราะห์โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ สำหรับการวิจัยครั้งนี้อาศัยสถิติที่ช่วยในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การคำนวณแบบอัตราร้อยละ เพื่อหาความถี่ จำนวนความเป็นไปไ้ได้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษา ผลการเปรียบเทียบและผลลัพธ์ที่ไ้ชัดเจนและเข้าใจง่าย วิธีนี้จึงนิยมใช้กันมาก สำหรับการวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยทั่วไป และยังเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือ จึงนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ด้วย

2. การทดสอบโดยใช้ไคสแควร์ การวิเคราะห์แบบนี้ใช้เมื่อต้องการทดสอบ "ความเป็นอิสระ" หรือทดสอบ "ความสัมพันธ์" ของตัวแปร 2 ตัวที่ต้องการศึกษาโดยมีผู้ทรง กิ่งนี้

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

เมื่อ O_{ij} = ค่าที่สังเกตได้จากแถวตอนที่ i แถวที่ j

E_{ij} = ค่าที่คาดหวังได้จากแถวตอนที่ i แถวที่ j

O_i = ผลรวมของค่าสังเกตในแถวตอนที่ i

O_j = ผลรวมของค่าสังเกตในแถวที่ j

r = เป็นจำนวนระดับคุณลักษณะประการหนึ่ง

c = เป็นจำนวนระดับคุณลักษณะอีกประการหนึ่ง

E_i = ค่าคาดหวังในแถวตอนที่ i

E_j = ค่าคาดหวังในแถวที่ j

$E_{ij} = O_i - O_j/n$

3. ค่าเฉลี่ยโดยอาศัยการถ่วงน้ำหนักข้อมูล แบบ Non-Parametric Test

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย