

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครอง โดยกระจายการเก็บข้อมูล ตามสัดส่วนของผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังศึกษาที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 300 ตัวอย่าง พร้อมทั้งศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปกครองนักเรียนชั้น ม.1 ร้อยละ 17.67 ชั้น ม.2 ร้อยละ 17.00 ชั้น ม.3 ร้อยละ 17.67 ชั้น ม.4 ร้อยละ 16.00 ชั้น ม.5 ร้อยละ 16.33 ชั้น ม.6 ร้อยละ 15.33 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.67 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 62.67 การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.67 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 52.34 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 48.67

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้ระดับความสำคัญของผู้ปกครองต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และโรงเรียนผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้แก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และโรงเรียนมีการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทางอารมณ์ (EQ) แก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงเรียนมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.45) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ โรงเรียนเข้าร่วมโครงการรับเด็กพิเศษ (ออทิสติก) เข้าเรียนร่วมกับเด็กปกติ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.47) โรงเรียนมีการแจ้งค่า ธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างครบถ้วนล่วงหน้าก่อนเข้าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และโรงเรียนมีค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ถูกกว่าโรงเรียนเอกชนอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ผ่านธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.42) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.40) โรงเรียนได้จัดสถานที่สำหรับผู้ปกครองนั่งรอบุตรหลานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และโรงเรียนมีที่จอดรถรับ-ส่ง นักเรียน ที่เพียงพอ และสะดวกปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.29) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ โรงเรียนมีที่จอดรถ รับ-ส่งนักเรียน ที่เพียงพอ และสะดวกปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) โรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียน ผ่านข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และโรงเรียนมีโครงการให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียน ผ่านข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ โรงเรียนมีโครงการเยี่ยมบ้าน หรือหอพักนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ปัจจัยด้านบุคคล หรือพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล หรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้ปกครอง และนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.44) ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม และคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.43) และอาจารย์มีการประเมินผลการเรียนและรายงานผลความก้าวหน้าของนักเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล หรือพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้ปกครอง และนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ มีความรู้ และความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) เพื่อการค้นคว้าของนักเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.44) โรงเรียนตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีกลิ่น เสียง หรือสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ข้างเคียง (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ โรงเรียนมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงเรียนมีห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) เพื่อการค้นคว้าของนักเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ โรงเรียนมีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอกับจำนวนนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ อัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนที่จบการศึกษามีสูง (ค่าเฉลี่ย 4.60) โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และโรงเรียนมีการจัดกิจกรรมเสริม ให้นักเรียนมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ส่วนระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนที่จบการศึกษามีสูง (ค่าเฉลี่ย 4.43) และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ โรงเรียนมีการจำกัดการออกนอกบริเวณโรงเรียนของนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 94 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดในแต่ละด้าน โดยสรุป

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด
ด้านผลิตภัณฑ์	โรงเรียนมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และโรงเรียนผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ
ด้านราคา	โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร
ด้านการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	โรงเรียนมีการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์
ด้านบุคคล หรือพนักงาน	อาจารย์ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้ปกครอง และนักเรียน
ด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	โรงเรียนมีห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) เพื่อการค้นคว้าของนักเรียนที่เหมาะสม
ด้านกระบวนการ	อัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนที่จบการศึกษามีสูง

จากตารางที่ 94 เป็นการแสดงปัจจัยย่อยในแต่ละด้านของส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงเรียนมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และโรงเรียนผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ ด้านราคา พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือโรงเรียนมีการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ด้านบุคคล หรือพนักงาน พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คืออาจารย์ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้ปกครอง และนักเรียน ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือโรงเรียนมีห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) เพื่อการค้นคว้าของนักเรียนที่เหมาะสม ด้านกระบวนการ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คืออัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนที่จบการศึกษามีสูง

ตารางที่ 95 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้าน โดยสรุป

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด
ด้านผลิตภัณฑ์	โรงเรียนมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง
ด้านราคา	โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร
ด้านการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	โรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียน ผ่านข้อความทางโทรศัพท์มือถือ
ด้านบุคคล หรือพนักงาน	อาจารย์ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้ปกครอง และนักเรียน
ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	โรงเรียนมีห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) เพื่อการค้นคว้าของนักเรียนที่เหมาะสม
ด้านกระบวนการ	อัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนที่จบการศึกษามีสูง

จากตารางที่ 95 เป็นการแสดงปัจจัยย่อยในแต่ละด้านของส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือโรงเรียนมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ด้านราคา พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือโรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือโรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียน ผ่านข้อความทางโทรศัพท์มือถือ ด้านบุคคล หรือพนักงาน พบว่าปัจจัยย่อย

ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คืออาจารย์ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้ปกครอง และนักเรียน ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงเรียนมีห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) เพื่อการค้นคว้าของนักเรียนที่เหมาะสม ด้านกระบวนการ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คืออัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนที่จบการศึกษามีสูง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากการศึกษา พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 22.00 โดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีความถี่มากที่สุด คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง ควรเข้มงวดด้านการมีวินัย ภิรียมารยาท และการแต่งกายของนักเรียน และควรให้ความสำคัญด้านวิชาการ และภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.00

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) หรือ 7P's ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยสามารถอภิปรายในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย โดยใช้วิธีการจัดลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญมากที่สุด 10 ลำดับแรก เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย ดังแสดงในตารางที่ 96 พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้านกระบวนการ ด้านบุคคล หรือพนักงาน และด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งถือเป็นเรื่องที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรจะทำให้ความสำคัญ และทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครอง

ตารางที่ 96 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย และทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ระดับความ สำคัญ	ปัจจัยหลัก	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1	อัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของ นักเรียนที่จบการศึกษามีสูง	4.60 (มากที่สุด)	ด้านกระบวนการ	4.43 (มาก)	49
2	โรงเรียนผ่านการรับรองคุณภาพ การศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.55 (มากที่สุด)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.44 (มาก)	50
2	โรงเรียนมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และ เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	4.55 (มากที่สุด)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.45 (มาก)	51
4	โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียนมี ส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในชั้น เรียน	4.48 (มาก)	ด้านกระบวนการ	4.26 (มาก)	43
5	โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียม การศึกษา ผ่านธนาคาร	4.47 (มาก)	ด้านราคา	4.42 (มาก)	48
6	โรงเรียนมีห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) เพื่อการค้นคว้าของนักเรียนที่ เหมาะสม	4.44 (มาก)	ด้านการสร้าง และการ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	4.19 (มาก)	39
6	อาจารย์ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้ม แย้ม แจ่มใสต่อผู้ปกครอง และ นักเรียน	4.44 (มาก)	ด้านบุคคล หรือ พนักงาน	4.29 (มาก)	45
8	ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้าน จริยธรรม และคุณธรรม	4.43 (มาก)	ด้านบุคคล หรือ พนักงาน	4.24 (มาก)	40
8	โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมเสริม ให้ นักเรียนมีส่วนร่วม	4.43 (มาก)	ด้านกระบวนการ	4.25 (มาก)	41
10	อาจารย์มีการประเมินผลการเรียน และรายงานผลความก้าวหน้าของ นักเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ	4.42 (มาก)	ด้านบุคคล หรือ พนักงาน	4.25 (มาก)	41

ตารางที่ 96 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย และทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ระดับความ สำคัญ	ปัจจัยหลัก	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
11	สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.40 (มาก)	ด้านการจัดจำหน่าย	4.29 (มาก)	45
12	โรงเรียนตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีมลพิษ เสี่ยง หรือสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ข้างเคียง	4.38 (มาก)	ด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.12 (มาก)	33
12	อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ	4.38 (มาก)	ด้านบุคคล หรือพนักงาน	4.14 (มาก)	35
14	อาจารย์ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.36 (มาก)	ด้านบุคคล หรือพนักงาน	4.12 (มาก)	33
14	บุคลากรมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการแก่นักเรียน และผู้ปกครอง	4.36 (มาก)	ด้านบุคคล หรือพนักงาน	4.18 (มาก)	37
14	โรงเรียนมีการแจ้งค่า ธรรมเนียมต่างๆ อย่างครบถ้วนล่วงหน้าก่อนเข้าเรียน	4.36 (มาก)	ด้านราคา	4.28 (มาก)	44
17	โรงเรียนมีค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ต่ำกว่าโรงเรียนเอกชนอื่น	4.35 (มาก)	ด้านราคา	4.29 (มาก)	45
18	โรงเรียนมีการดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิด เช่น มีการแจ้งการมาสาย หรือขาดเรียนของนักเรียนแก่ผู้ปกครองผ่านข้อความทางโทรศัพท์มือถือ	4.32 (มาก)	ด้านกระบวนการ	4.08 (มาก)	30
18	ผู้บริหารโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ มีความรู้ และความสามารถ	4.32 (มาก)	ด้านบุคคล หรือพนักงาน	4.11 (มาก)	32

ตารางที่ 96 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย และทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ระดับความ สำคัญ	ปัจจัยหลัก	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
18	โรงเรียนจัดเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาครั้งเดียว ไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในระหว่างภาคเรียน	4.32 (มาก)	ด้านราคา	4.18 (มาก)	37
21	โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้แก่นักเรียน	4.31 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.06 (มาก)	28
22	โรงเรียนมีการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทางอารมณ์ (EQ) แก่นักเรียน	4.29 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.06 (มาก)	28
23	โรงเรียนมีการกำหนดระเบียบของนักเรียนและบังคับใช้อย่างเข้มงวด	4.26 (มาก)	ด้านกระบวนการ	4.05 (มาก)	27
23	ขั้นตอนการสมัครเข้าเรียนเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	4.26 (มาก)	ด้านกระบวนการ	4.10 (มาก)	31
23	โรงเรียนกำหนดค่าธรรมเนียมทางการศึกษา เหมาะสมกับสิ่งที่นักเรียนได้รับ	4.26 (มาก)	ด้านราคา	4.16 (มาก)	36
26	โรงเรียนมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตลอด 24 ชั่วโมง	4.24 (มาก)	ด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.91 (มาก)	21
27	การส่งเอกสารและแจ้งข่าวสารของโรงเรียน มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	4.23 (มาก)	ด้านกระบวนการ	3.99 (มาก)	24
28	โรงเรียนสะอาด	4.17 (มาก)	ด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.76 (มาก)	15

ตารางที่ 96 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาด บริการของ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากมาก ไปน้อย และทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ระดับความ สำคัญ	ปัจจัยหลัก	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
28	โรงเรียนมีจำนวนอาจารย์ผู้สอนต่อ นักเรียนแต่ละห้องในจำนวนที่ เหมาะสม	4.17 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.02 (มาก)	26
30	โรงเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ครบถ้วน เพียงพอ เช่น จัดเครื่อง คอมพิวเตอร์ 1 เครื่องต่อนักเรียน 1 คน	4.16 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	3.93 (มาก)	22
31	โรงเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ทันสมัย เช่น โปรเจกเตอร์ หรือ เครื่องฉายทึบแสง	4.14 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	3.79 (มาก)	17
31	โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมเสริม หลักสูตรให้เด็ก เช่น คอมพิวเตอร์ ว่ายน้ำ รำไทย ทักษะศึกษา เป็นต้น	4.14 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	4.01 (มาก)	25
33	โรงเรียนมีบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ที่ถูก สุขลักษณะ และเพียงพอกับจำนวน นักเรียน	4.12 (มาก)	ด้านการสร้าง และการ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.61 (มาก)	5
33	โรงเรียนมีการให้บริการข้อมูลผ่าน เว็บไซต์	4.12 (มาก)	ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.87 (มาก)	20
35	โรงเรียนมีการส่งข้อมูล ประชาสัมพันธ์โรงเรียน ผ่าน ข้อความทางโทรศัพท์มือถือ	4.11 (มาก)	ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.94 (มาก)	23
36	โรงอาหารมีระเบียบ สะอาด ถูก สุขลักษณะ และหลักโภชนาการ	4.10 (มาก)	ด้านการสร้าง และการ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.63 (มาก)	7

ตารางที่ 96 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย และทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ระดับความ สำคัญ	ปัจจัยหลัก	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
37	โรงเรียนมีป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงเรียนอย่างชัดเจน	4.09 (มาก)	ด้านการสร้าง และการ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.79 (มาก)	17
38	โรงเรียนมีการปรับปรุงอาคารเรียน ให้สวยงามอยู่เสมอ	4.08 (มาก)	ด้านการสร้าง และการ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.80 (มาก)	19
39	โรงเรียนมีการจำกัดการออกนอก บริเวณ โรงเรียนของนักเรียน	4.05 (มาก)	ด้านกระบวนการ	3.73 (มาก)	14
40	โรงเรียนมีห้องน้ำ ที่สะอาด ถูก สุขลักษณะ และเพียงพอกับจำนวน นักเรียน	4.03 (มาก)	ด้านการสร้าง และการ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.48 (ปานกลาง)	1
40	โรงเรียนเน้นการเรียนในโรงเรียน เป็นหลัก ไม่เน้นการสอนเสริมพิเศษ	4.03 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	3.72 (มาก)	12
42	โรงเรียนมีโครงการให้ทุนการศึกษา แก่นักเรียน	3.99 (มาก)	ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.76 (มาก)	15
43	โรงเรียนมีการส่งข้อมูล ประชาสัมพันธ์โรงเรียน ผ่านวารสาร โรงเรียน ให้แก่ผู้ปกครองเป็นประจำ	3.96 (มาก)	ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.72 (มาก)	12
44	โรงเรียนได้จัดสถานที่สำหรับ ผู้ปกครองนั่งรอบุตรหลานอย่าง เพียงพอ	3.88 (มาก)	ด้านการจัดจำหน่าย	3.65 (มาก)	8
45	โรงเรียนมีที่จอดรถ รับ – ส่ง นักเรียน ที่เพียงพอ และสะดวก ปลอดภัย	3.87 (มาก)	ด้านการจัดจำหน่าย	3.58 (มาก)	4

ตารางที่ 96 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย และทำการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ระดับความ สำคัญ	ปัจจัยหลัก	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
46	ป้ายชื่อ โรงเรียนสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.84 (มาก)	ด้านการจัดจำหน่าย	3.65 (มาก)	8
47	โรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียนผ่านจดหมาย	3.76 (มาก)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.53 (มาก)	3
48	โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ผ่านบัตรเครดิต	3.75 (มาก)	ด้านราคา	3.68 (มาก)	10
48	โรงเรียนเข้าร่วมโครงการรับเด็กพิเศษ (ออทิสติก) เข้าเรียนร่วมกับเด็กปกติ	3.75 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์	3.70 (มาก)	11
50	โรงเรียนมีป้ายโฆษณาเพื่อแนะนำจุดเด่นของโรงเรียน	3.72 (มาก)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.61 (มาก)	5
51	โรงเรียนมีโครงการเยี่ยมบ้าน หรือหอพักนักเรียน	3.67 (มาก)	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.48 (ปานกลาง)	1

จากตารางที่ 96 พบว่า

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในเรื่อง อัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนที่จบการศึกษามีสูง ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับแรก ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรให้ความสำคัญและพิจารณาแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ส่วนปัจจัยย่อยในเรื่อง โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน และโรงเรียนมีการจัดกิจกรรมเสริมให้นักเรียนมีส่วนร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน แต่เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าว

เป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับที่สี่และแปด ดังนั้นทางโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไข

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง โรงเรียนผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ และโรงเรียนมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยทั้งสองปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับที่สอง ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรให้ความสำคัญและพิจารณาแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่อง โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยดังกล่าวในระดับมากเช่นกัน แต่เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับที่ห้า ดังนั้นทางโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไข

ปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในเรื่อง โรงเรียนมีห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) เพื่อการค้นคว้าของนักเรียนที่เหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยดังกล่าวในระดับมากเช่นกัน แต่เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับที่หก ดังนั้นทางโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไข

ส่วนปัจจัยย่อยในเรื่อง โรงเรียนมีห้องน้ำ ที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอกับจำนวนนักเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึงแม้ปัจจัยย่อยดังกล่าวจะเป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญเป็นลำดับที่สี่สิบ แต่เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง ห้องน้ำไม่สะอาด และมีไม่เพียงพอ ดังนั้นทางโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไข

ปัจจัยด้านบุคคล หรือพนักงาน

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล หรือพนักงานในเรื่อง อาจารย์ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้ปกครอง และนักเรียน เรื่องผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม และคุณธรรม และเรื่องอาจารย์มีการประเมินผลการเรียนและรายงานผลความก้าวหน้าของนักเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยดังกล่าวในระดับมากเช่นกัน แต่เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับที่หก ลำดับที่แปด และลำดับที่สิบ ดังนั้นทางโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไข

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่อง โรงเรียนมีโครงการเยี่ยมบ้าน หรือหอพักนักเรียน ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึงแม้ปัจจัยย่อยดังกล่าวจะเป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย แต่เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นทางโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไข

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยย่อย และมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อยเช่นกัน แต่เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะในเรื่อง สถานที่จอดรถรอรับ-ส่งนักเรียนมีไม่เพียงพอ และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจราจรให้เป็นระเบียบ ดังนั้นทางโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไข

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. จากการศึกษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปกครองนักเรียนชั้น ม.1 ร้อยละ 17.67 ชั้น ม.2 ร้อยละ 17.00 ชั้น ม.3 ร้อยละ 17.67 ชั้น ม.4 ร้อยละ 16.00 ชั้น ม.5 ร้อยละ 16.33 ชั้น ม.6 ร้อยละ 15.33 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.67 มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 62.67 การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.67 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 52.34 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 48.67
2. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน และด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยในระดับมาก
3. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง โรงเรียนมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และโรงเรียนผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด
4. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง อัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนที่จบการศึกษามีสูง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด
5. ผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านราคา เรื่องโรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร ซึ่งแตกต่างกับระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก
6. ผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องโรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียนผ่านจดหมาย ซึ่งแตกต่างกับระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง
7. ผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องโรงเรียนมีโครงการเยี่ยมบ้าน หรือหอพักนักเรียน ซึ่งแตกต่างกับระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง
8. ผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เรื่องโรงเรียนมีห้องน้ำที่

สะดวก ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอกับจำนวนนักเรียน ซึ่งแตกต่างกับระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

9. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่อง โรงเรียนมีโครงการเยี่ยมบ้าน หรือหอพักนักเรียน ซึ่งแตกต่างกับช่วงอายุอื่นๆ ที่ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก

10. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง โรงเรียนมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และโรงเรียนผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งแตกต่างกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ที่ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด

11. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่อง โรงเรียนมีโครงการเยี่ยมบ้าน หรือหอพักนักเรียน ซึ่งแตกต่างกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ที่ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก

12. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล หรือพนักงาน เรื่อง อาจารย์ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้ปกครอง และนักเรียน เรื่องผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้านจริยธรรม และคุณธรรม และเรื่องอาจารย์มีการประเมินผลการเรียนและรายงานผลความก้าวหน้าของนักเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแตกต่างกับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ที่ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก

13. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เรื่อง โรงเรียนมีห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) เพื่อการค้นคว้าของนักเรียนที่เหมาะสม ซึ่งแตกต่างกับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ที่ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก

14. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เรื่อง โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมเสริมให้นักเรียนมีส่วนร่วม ซึ่งแตกต่างกับอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ที่ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก

15. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ เรื่อง อัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนที่จบการศึกษามัธยมศึกษา ซึ่งแตกต่างกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ที่ให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เกือบทุกด้าน แต่มีบางปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความสำคัญ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงให้ความสำคัญที่จะเน้นในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยย่อยด้านดังกล่าวให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงยิ่งขึ้น โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต้องแก้ไขและพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านกระบวนการ

1. ในระยะสั้น โรงเรียนควรจัดให้มีการสอนเสริมเพื่อเตรียมความพร้อมแก่นักเรียนให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจจะนำแนวข้อสอบของปีก่อนๆ มาให้นักเรียนฝึกทำโจทย์ให้มากขึ้น และเข้มงวดในการเข้าชั้นเรียนเสริมที่โรงเรียนจัดให้เพื่อเตรียมสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักเรียนให้เข้มงวดมากขึ้นเพื่อประสิทธิภาพในการเรียนที่ดี และในระยะยาว โรงเรียนควรจะแนะนำให้นักเรียนฝึกฝนตนเองอยู่เสมอ ตั้งแต่เข้าสู่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การสอบเข้าเรียนต่อในระดับอุดมศึกษา โดยปลูกฝังให้นักเรียนตั้งใจเรียนในเวลาเรียน เมื่อเลิกเรียนก็ให้ทบทวนบทเรียนเพื่อให้เกิดความเข้าใจ อีกทั้งอาจารย์ควรให้คำแนะนำแก่นักเรียนในการเลือกสาขาที่ต้องการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักเรียนอีกทางหนึ่งด้วย และโรงเรียนควรจะสื่อสารให้ผู้ปกครองทราบในเรื่องของอัตราการสอบติดมหาวิทยาลัยของนักเรียนในแต่ละปีการศึกษา โดยอาจจะมอบหมายให้ฝ่ายแนะแนวของโรงเรียนเป็นผู้จัดทำรายงานผลการสอบติดมหาวิทยาลัยของนักเรียนในปีการศึกษานั้นๆ ลงในวารสารของโรงเรียนแล้วส่งให้กับผู้ปกครองทุกระดับชั้น เพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครองปัจจุบัน และผู้ที่สนใจจะส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในอนาคตต่อไป

2. โรงเรียนควรเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียนให้มากขึ้น เพราะปัจจุบันทุกโรงเรียนจะมีการจัดการเรียนการสอนแบบมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างอาจารย์กับนักเรียน และระหว่างนักเรียนในชั้นเรียนด้วยตนเอง อันจะนำไปสู่การพัฒนาตัวนักเรียนให้กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น และยังเสริมสร้างความมั่นใจให้กับตัวนักเรียนเองอีกด้วย

3. จากข้อเสนอแนะของผู้ปกครองเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องกิจกรรมของนักเรียนมีมากเกินไปนั้น โรงเรียนอาจต้องกำหนดกิจกรรมของนักเรียนในแต่ละระดับชั้นให้ชัดเจน

พร้อมทั้งแนะนำนักเรียนให้แบ่งเวลาทำกิจกรรมให้เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป เพราะการทำกิจกรรมมากเกินไปจะมีผลกระทบต่อการศึกษาของนักเรียน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1. โรงเรียนควรมีการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์โรงเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปกครองได้รับรู้ถึงชื่อเสียงอันน่าเชื่อถือ และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี เช่น การจัดทำเว็บไซต์ เพื่อแจ้งข่าวสารที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญที่โดดเด่น แสดงผลงานที่ประสบความสำเร็จในอดีต รวมถึงแนวทางการพัฒนาในอนาคตด้วย เช่น เป็นโรงเรียนที่ผ่านการประเมินจาก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ (สมศ.) เป็นโรงเรียนที่มีนักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยของรัฐได้สูง นักเรียนได้รับรางวัลจากการแข่งขันโอลิมปิกวิชาการ เป็นโรงเรียนที่ได้รับคัดเลือกให้รับรางวัลพระราชทาน หรือ นักเรียนได้รับคัดเลือกให้เป็นนักเรียนพระราชทาน เป็นต้น เป็นการสร้างชื่อเสียงและความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน ต่อผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ซึ่งการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องจะช่วยส่งผลให้เกิดการจดจำและระลึกถึงได้

2. จากข้อเสนอแนะของผู้ปกครองเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่อยากให้โรงเรียนเข้มงวดด้านการมีวินัย ศึกษามารยาท และการแต่งกายของนักเรียนนั้น โรงเรียนควรนำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไข โดยอาจจะจัดโครงการ “เด็กดี มีวินัย มารยาทงาม” ให้เด็กนักเรียนได้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นการอบรมวินัย รวมถึงศึกษามารยาทให้นักเรียนเพื่อพัฒนาผู้เรียน ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านราคา

โรงเรียนควรมีการแจ้งถึงกำหนดการชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคารให้ผู้ปกครองทราบ โดยทำหนังสือแจ้งผู้ปกครองอย่างเป็นทางการพร้อมทั้งแนบแบบฟอร์มการชำระเงินที่มีกำหนดวันที่ชำระเงิน และสถานที่รับชำระเงินอย่างชัดเจน และแจกให้ถึงมือผู้ปกครองโดยตรงเพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย และอาจมีการนำแบบฟอร์มการชำระเงินผ่านธนาคารดังกล่าวลงในเว็บไซต์ของโรงเรียนด้วย หากผู้ปกครองหรือนักเรียนทำเอกสารการชำระเงินสูญหาย ก็สามารถพิมพ์แบบฟอร์มการชำระเงินดังกล่าว และนำไปชำระเงินที่ธนาคารได้ โดยไม่ต้องไปขอแบบฟอร์มการชำระเงินที่ฝ่ายการเงิน เป็นการสะดวกและประหยัดเวลาอีกทางหนึ่งด้วย

ปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

1. โรงเรียนควรจัดให้ห้องสมุดเป็นห้องสมุดเพื่อการค้นคว้าอย่างแท้จริง โดยอาจเพิ่มมุมศึกษาค้นคว้าให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยการเพิ่มโต๊ะและเก้าอี้ให้มากขึ้น เพราะปัจจุบันมีโต๊ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอกับจำนวนนักเรียนที่ต้องการใช้ห้องสมุด และควรเพิ่มจำนวนหนังสือที่ทันสมัยและเป็น

ประโยชน์ต่อนักเรียนและผู้ปกครองให้มากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการของห้องสมุด (ศูนย์วิชาการ) ทั้งต่อตัวนักเรียนเองและผู้ปกครองให้มากขึ้น จนเกิดเป็นความประทับใจ

2. โรงเรียนควรจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอกับจำนวนนักเรียน โดยการเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และเพิ่มถังขยะในห้องน้ำให้มากขึ้น จัดเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดห้องน้ำให้บ่อยขึ้น และรณรงค์ให้นักเรียนช่วยกันรักษาความสะอาด โดยอาจจะจัดโครงการ “เรารักโรงเรียน” เพื่อให้นักเรียนร่วมมือกันรักษาความสะอาดของห้องน้ำ รวมทั้งความสะอาดของโรงเรียนด้วย

ปัจจัยด้านบุคคล หรือพนักงาน

1. โรงเรียนควรจัดการอบรมแก่อาจารย์ผู้สอนของโรงเรียนให้เห็นถึงความสำคัญของอาจารย์ที่มีส่วนช่วยผลักดันความสำเร็จของโรงเรียน โดยการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้แก่อาจารย์ผู้สอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ มีทักษะ ความสามารถ มีบุคลิกน่าเชื่อถือ พร้อมทั้งถ่ายทอดความรู้ให้กับนักเรียน รวมทั้งจัดการอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์แก่อาจารย์ เพื่อที่อาจารย์ผู้สอนจะได้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ปกครองและนักเรียน เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นระหว่าง อาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครองอีกทางหนึ่งด้วย

2. อาจารย์ควรมีการประเมินผลการเรียนและรายงานความก้าวหน้าของนักเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ ไม่เฉพาะวันรับผลการเรียนในแต่ละภาคการเรียนเท่านั้น อาจารย์ควรมีการประเมินผลการเรียนและรายงานความก้าวหน้าของนักเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง เพราะหากเกิดปัญหาขึ้นกับนักเรียนทั้งด้านการเรียนหรือด้านอื่นๆ อาจารย์และผู้ปกครองจะได้แก้ไขปัญหาลงให้กับนักเรียนได้อย่างทันท่วงที

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

1. โรงเรียนควรมีการจัดโครงการเยี่ยมบ้าน หรือหอพักนักเรียน โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาแต่ละระดับชั้นเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ และรายงานผลต่อโรงเรียนอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อนักเรียน และเมื่อพบปัญหาจะสามารถช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหาลงให้คำแนะนำแก่นักเรียนได้ทันท่วงที ผู้ปกครองและนักเรียนก็จะเกิดความประทับใจในบริการของโรงเรียน

2. โรงเรียนควรพัฒนาเว็บไซต์ของโรงเรียนให้ทันสมัย และข้อมูลในเว็บไซต์ต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพราะในปัจจุบันเว็บไซต์เป็นสิ่งจำเป็นในการที่ผู้ปกครองจะติดต่อกับโรงเรียนทั้งการรับทราบข่าวสาร กำหนดการต่างๆ ของโรงเรียน รวมทั้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ปกครอง และยังเป็นการประหยัดทรัพยากรในการเดินทางมาติดต่อกับทางโรงเรียนโดยตรงอีกทางหนึ่งด้วย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

โรงเรียนควรเพิ่มพื้นที่จ่อครรถรับ-ส่ง นักเรียนให้เพียงพอแก่ความต้องการ โดยอาจจัดหาสถานที่จ่อครรถเพิ่มเติมจากบริเวณรอบโรงเรียน และควรมีการปรับปรุงสถานที่จ่อครรถให้มีความสะดวก และปลอดภัย โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตามจุดจ่อครรถ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยให้แก่ นักเรียน บุคลากรของโรงเรียน และผู้ปกครองที่มาติดต่อกับโรงเรียน รวมถึงจัดสถานที่สำหรับผู้ปกครองนักเรียนนั่งรอบุตรหลานให้เพียงพอ

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้ปกครองเฉพาะกลุ่ม ดังนี้

1. สำหรับผู้ปกครองระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนควรมีการแจ้งถึงกำหนดการชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร ให้ผู้ปกครองทราบโดยทำหนังสือแจ้งผู้ปกครองอย่างเป็นทางการพร้อมทั้งแนบแบบฟอร์มการชำระเงินที่มีกำหนดวันที่ชำระเงิน และสถานที่รับชำระเงินอย่างชัดเจน และแจกให้ถึงมือผู้ปกครองโดยตรงเพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย และควรจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอกับจำนวนนักเรียน โดยการเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และเพิ่มถังขยะในห้องน้ำให้มากขึ้น จัดเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดห้องน้ำให้บ่อยขึ้น และรณรงค์ให้นักเรียนช่วยกันรักษาความสะอาดของห้องน้ำ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจทั้งด้านราคาและด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ให้มากขึ้นสำหรับผู้ปกครองกลุ่มนี้

2. สำหรับผู้ปกครองระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนควรมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียนผ่านจดหมาย หรือวารสารแก่ผู้ปกครองอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะผู้ปกครองกลุ่มนี้ โดยเน้นย้ำให้นักเรียนนำจดหมายไปส่งให้ถึงมือผู้ปกครอง เพื่อให้ผู้ปกครองจะได้รับทราบข่าวสารอย่างทันเวลา ผู้ปกครองก็จะเกิดความประทับใจในบริการของโรงเรียนมากยิ่งขึ้น

3. สำหรับผู้ปกครองระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่มีอายุระหว่าง 21-50 ปี และมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว โรงเรียนควรมีการจัดโครงการเยี่ยมบ้าน หรือหอพักนักเรียน และรายงานผลต่อโรงเรียนอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อนักเรียนและผู้ปกครองกลุ่มนี้ให้มากขึ้น ผู้ปกครองก็จะเกิดความประทับใจในบริการของโรงเรียนมากยิ่งขึ้น

4. สำหรับผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว โรงเรียนควรมีการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์โรงเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปกครองได้รับรู้ถึงชื่อเสียงอันน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี เช่น การจัดทำเว็บไซต์ เพื่อแจ้งข่าวสารที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญที่โดดเด่น แสดงผลงานที่ประสบความสำเร็จในอดีต รวมถึงแนวทางการพัฒนาในอนาคตด้วย เพื่อตอบสนองความต้องการและเพิ่มความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ปกครองกลุ่มนี้

ข้อจำกัดในการศึกษา และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาคำถามที่พึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า การศึกษาดังกล่าวยังมีข้อจำกัดของการศึกษาในบางประเด็น คือ ไม่ได้นำคำขวัญ ปรัชญา และปณิธานของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มาใช้ในการพัฒนาคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้คำถามสะท้อนถึงลักษณะดังกล่าว อีกทั้งยังขาดประเด็นหรือปัจจัยที่สำคัญและน่าสนใจหลายประการ เช่น สื่อที่ทำให้รู้จักโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เหตุผลที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การเรียนการสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการให้คำปรึกษาแนะนำในการศึกษาต่อ เป็นต้น ในการศึกษาเรื่องในลักษณะนี้ในครั้งต่อไป ควรมีการระบุสอบถามถึงประเด็นเหล่านี้ด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved