

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เด็กในวัยเริ่มแรกของชีวิตหรือที่เรียกว่า เด็กปฐมวัย คือ วัยตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 6 ปี จัดได้ว่าเป็นระยะที่สำคัญที่สุดของชีวิตทั้งนี้เพราะพัฒนาการทุกด้านของมนุษย์ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม บุคลิกภาพ โดยเฉพาะด้านสติปัญญาจะเจริญมากที่สุด และพัฒนาการใดๆในวัยนี้จะเป็นพื้นฐาน ที่มีความสำคัญต่อพัฒนาการในช่วงอื่น ๆ ของชีวิตเป็นอย่างมาก (เยาเวพา เศษะคุปต์ , 2542:12 – 13)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้มอบหมายจากรัฐให้จัดการศึกษาระดับปฐมวัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการอนุบาลศึกษาให้มีคุณภาพ สามารถผลิตนักเรียนที่มีความพร้อมทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สอดคล้องตามแนวการจัดประสบการณ์ และให้มีความพร้อมก่อนเข้าเรียนระดับประถมศึกษา รวมทั้งให้มีการสร้างค่านิยมที่ถูกต้องแก่ผู้ปกครองนักเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2535:33)

ปัจจุบันในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ เขต 1 มีโรงเรียนเอกชนที่มีระดับอนุบาล ประเภทสามัญ มีทั้งหมด 3 ระดับ ดังนี้

1. โรงเรียนเอกชนที่มีระดับมัธยม – ประถม – อนุบาล มี 12 โรงเรียน
2. โรงเรียนเอกชนที่มีระดับประถม – อนุบาล มี 14 โรงเรียน
3. โรงเรียนเอกชนที่มีระดับอนุบาล มี 29 โรงเรียน (กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1, 2548)

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่ามีโรงเรียนเอกชนที่อยู่ในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ เขต 1 มีโรงเรียนที่มีระดับอนุบาลทั้งหมดจำนวน 55 โรงเรียน มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด 7,794 คนถือว่าการแข่งขันกันสูงมาก โรงเรียนต้องแข่งขันที่คุณภาพ โดยแต่ละโรงเรียนมีปรัชญา นโยบาย วิสัยทัศน์ ตลอดจนกระบวนการจัดประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละโรงเรียนจะมีจุดเด่นอะไรของโรงเรียนที่จะเป็นจุดขายของโรงเรียน(กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1, 2548)

โรงเรียนอนุบาลมยุรีเป็น โรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลที่เปิดสอนระดับอนุบาลและสถานรับเลี้ยงเด็ก ตั้งแต่อายุ 1 – 6 ปี ได้จัดการเรียนการสอนตามโครงสร้างหลักสูตรก่อนประถมศึกษา

พุทธศักราช 2546 ของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ โดยโรงเรียนได้ใช้หลักสูตรการสอนภาษาแบบองค์รวม หรือการสอนภาษาแบบธรรมชาติ (Whole Language Approach) เป็นการสอนภาษาที่มีลักษณะเป็นไปตามธรรมชาติของสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยเน้นการพัฒนาภาษาด้วยการบูรณาการทางทักษะการอ่าน การเขียน การพูด และการฟังเข้าด้วยกัน เป็นกระบวนการเพื่อนำไปสู่การคิด ซึ่งเป็นแห่งเดียวในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้หลักสูตรนี้ รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมพื้นฐานให้กับนักเรียน โดยใช้คุณธรรม 8 ประการ ประกอบด้วย ความมีวินัย – สติ สมาธิ ความกตัญญู ความเมตตา – กรุณา ความอดทน ความซื่อสัตย์ การประหยัดและออม การขยันและพึ่งตนเอง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2533) มาเป็นแนวในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับนักเรียน จากการที่โรงเรียนได้จัดประสบการณ์โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และมุ่งเน้นพัฒนานักเรียนให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าแสดงออก และมีความเชื่อมั่น มีทักษะในการใช้กระบวนการคิด และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้เป็นจุดแข็งและโอกาสของโรงเรียนอนุบาลมยุรี

จากการที่โรงเรียนได้เปิดดำเนินงานมาแล้ว 15 ปี และได้ให้บริการกับนักเรียนของโรงเรียนอนุบาลมยุรีดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลปรับปรุง ประยุกต์ และสนองความต้องการของลูกค้า (ผู้ปกครอง) ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการนำไปใช้กับการบริหารธุรกิจโรงเรียนทั้งในด้านปัจจัยทางการศึกษาด้านการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอื่น ๆ ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด เพื่อการรักษา และเพิ่มส่วนแบ่งตลาดให้มีประสิทธิภาพ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้าที่ลูกค้าคาดหวัง

ผู้ปกครอง หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแล อุปการะ และอบรมสั่งสอนเด็กอย่างใกล้ชิด ซึ่งผู้ปกครองอาจเป็นบิดา มารดา หรือผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากบุพการีและมีอำนาจในการตัดสินใจให้กับบุตรหลาน และที่นำบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี

การให้บริการ หมายถึง บริการตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

การศึกษาปฐมวัย (Early Childhood Education) หมายถึง การบริการ การดูแลและการให้การศึกษาแก่เด็กจากแรกเกิดถึงอายุ 8 ปี โดยจัดเป็นระยะบูรณาการระหว่างการดูแลและการให้การศึกษาแก่เด็กเข้าด้วยกัน เรียกว่า Educare โดยการศึกษาปฐมวัยจะครอบคลุมถึงการดูแลเด็กทารก การดูแลเด็กเล็ก(เขาวา เคะหะคุปต์, 2542)

โรงเรียนอนุบาลมยุรี หมายถึง โรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล ตั้งอยู่เลขที่ 344/71 หมู่บ้านวรรณนิเวศน์ ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100 ที่เปิดสอนระดับชั้นเตรียมอนุบาล ชั้นอนุบาลปีที่ 1 ชั้นอนุบาลปีที่ 2 และชั้นอนุบาลปีที่ 3