

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงปัญหาของผู้ปกครองในการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชากรที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนชั้นเตรียมอนุบาลและชั้นอนุบาลปีที่1-3 ที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 180 ราย ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ปกครองที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี (ตารางที่ 13-19)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี (ตารางที่ 20-26)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลสรุปความคาดหวังก่อนรับบริการและผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนในอนุบาลมยุรี (ตารางที่ 27-33)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง (ตารางที่ 34-35)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ของครอบครัว ระยะห่างระหว่างบ้านกับโรงเรียนอนุบาลมยุรี การรู้จักโรงเรียนอนุบาลมยุรี จากสื่อใด ความประทับใจในโรงเรียนอนุบาลมยุรี เหตุผลที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี หากโรงเรียนอนุบาลมยุรีจะเปิดสอนระดับประถมในปี 2550 ผู้ปกครองจะให้บุตรหลานเรียนต่อหรือไม่ หากโรงเรียนอนุบาลมยุรีจะเปิดสอนระดับมัธยม (ม.1-ม.3)ในปี 2550 ผู้ปกครองจะให้บุตรหลานเรียนต่อหรือไม่ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรีหรือไม่ ดังตารางที่1-12 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	47	26.1
หญิง	133	73.9
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.9 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	9	5.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	27	15.0
อนุปริญญา หรือ ปวส.	68	37.8
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	71	39.4
ปริญญาโท	3	1.7
สูงกว่าปริญญาโท	2	1.1
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 39.4 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญาหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 37.8 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.0 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 5.0 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.7 และสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามอายุของผู้ปกครอง

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	11	6.1
26 – 35 ปี	94	52.2
36 – 45 ปี	63	35.0
46 ปี ขึ้นไป	12	6.7
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.2 อยู่ในช่วงอายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 อยู่ในช่วงอายุ 46 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.1

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	25	13.8
พนักงานบริษัท	42	23.3
ธุรกิจส่วนตัว	73	40.6
อื่นๆ	40	24.3
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 40.6 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทคิดเป็นร้อยละ 23.3 ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ค้าขาย แม่บ้าน ครู(โรงเรียนเอกชน) รับจ้างทั่วไป ทำนา นักกฎหมาย และนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.6 และประกอบอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 13.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	89	49.5
20,001 – 30,000 บาท	58	32.2
30,001 – 40,000 บาท	18	10.0
มากกว่า 40,000 บาท	15	8.3
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.5 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.2 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.0 และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามระยะทาง

ระยะทาง	จำนวน	ร้อยละ
3 กิโลเมตร หรือน้อยกว่า	68	37.7
4 – 10 กิโลเมตร	72	40.0
11 – 20 กิโลเมตร	30	16.7
มากกว่า 20 กิโลเมตร	10	5.6
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า บ้านผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่มีระยะทางห่างจากโรงเรียนอนุบาลมยุรี 4 – 10 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีระยะทาง 3 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 37.7 มีระยะทาง 11 – 20 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีระยะทางมากกว่า 20 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามสื่อที่ทำให้ผู้ปกครองของนักเรียน  
อนุบาลรัฐจ๊ก โรงเรียนอนุบาลมยุรี

สื่อที่ทำให้ผู้ปกครองรู้จักโรงเรียนอนุบาลมยุรี	จำนวน	ร้อยละ
การบอกปากต่อปาก	175	97.2
การแนะนำของบุคลากรโรงเรียน	63	35.0
เห็นชื่อป้ายของโรงเรียนจากด้านหน้าโรงเรียน	148	82.2
แผ่นพับใบปลิว	151	83.8
วิทยุกระจายเสียง	-	-

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, n = 180

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่รู้จักโรงเรียนอนุบาลมยุรีจากการบอกปากต่อปาก คิดเป็นร้อยละ 97.2 จากแผ่นพับใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 83.8 จากเห็นชื่อป้ายของโรงเรียนจากด้านหน้าโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 82.2 จากการแนะนำของบุคลากรโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 35 และไม่มีสื่อทางวิทยุกระจายเสียง ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามความประทับใจที่มีต่อโรงเรียน  
อนุบาลมยุรี

ความประทับใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภายในโรงเรียนมีความกว้างขวาง สะดวกและสะอาด	67	37.2
ภายในโรงเรียนมีบรรยากาศดี ตกแต่งสวยงาม	164	91.1
ภายในโรงเรียนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวาง อุปกรณ์และเครื่องเล่นต่าง ๆ	134	74.4
ผู้บริหาร ครู บุคลากร มีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง	136	75.6
ผู้บริหาร ครู บุคลากร มีความรู้ ความสามารถ และ น่าเชื่อถือ	156	86.6
ผู้บริหาร ครู บุคลากร เข้าใจความต้องการของผู้ปกครอง และสนใจตอบสนอง	147	81.6
ผู้บริหาร ครู บุคลากร แก้ไขปัญหาของผู้ปกครองได้ อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	139	77.2
ผู้บริหาร ครู บุคลากร ให้คำแนะนำและคำปรึกษา ชัดเจนและถูกต้อง	123	68.3
ผู้บริหาร ครู บุคลากร ออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ ผู้ปกครอง	175	97.2
มีการจัดการเรียนการสอนที่ดี	94	52.2
มีการประชาสัมพันธ์และร่วมกันจัดกิจกรรมในวันสำคัญ ต่าง ๆ ระหว่างโรงเรียน ผู้ปกครองและนักเรียนเช่นวันเด็ก วันเฉลิมพระชนมพรรษา ฯ	142	78.8
มีการจัดส่งเอกสารการเรียนการสอนและพัฒนาการของ เด็กให้แก่ผู้ปกครองอย่างรวดเร็ว	132	73.3
โรงเรียนมีอุปกรณ์ สื่อการสอน ที่ทันสมัย	146	81.1
มีการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมจากวิชาเรียนทั่วไป เช่น คอมพิวเตอร์ ไร่ไทย วาดน้ำ ฯ	111	61.6
นักเรียนมีพัฒนาการที่ดี	166	92.2
นักเรียนมีมารยาทสวยงาม	121	67.2
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	41	6.1

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 180 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ประทับใจโรงเรียนอนุบาล มยุรีในด้านผู้บริหาร ครู บุคลากรออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 97.2 ด้านนักเรียนมีพัฒนาการที่ดี คิดเป็นร้อยละ 92.2 ด้านภายในโรงเรียนมีบรรยากาศดี ตกแต่ง สวยงาม คิดเป็นร้อยละ 91.1 ด้านผู้บริหาร ครู บุคลากร มีความรู้ความสามารถและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 86.6 ด้านผู้บริหาร ครู บุคลากร เข้าใจความต้องการของผู้ปกครอง และสนใจ ตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ 81.6 ด้านโรงเรียนมีอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 81.1 ด้านมีการประชาสัมพันธ์และร่วมกันจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ ระหว่างโรงเรียน ผู้ปกครอง และนักเรียน เช่น วันเด็ก วันเฉลิมพระชนมพรรษา ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 78.8 ด้าน ผู้บริหาร ครู บุคลากรแก้ไขปัญหาของผู้ปกครองได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 77.2 ด้านผู้บริหาร ครู บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 75.6 ด้าน ภายในโรงเรียนมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ในการจัดวางอุปกรณ์และเครื่องเล่นต่างๆ คิดเป็น ร้อยละ 74.4 ด้านมีการจัดส่งเอกสารการเรียนการสอนและพัฒนาการของเด็กให้แก่ผู้ปกครองอย่าง รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 73.3 ด้านผู้บริหาร ครู บุคลากร ให้คำแนะนำและคำปรึกษาชัดเจนและ ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 68.3 ด้านนักเรียนมีมารยาทสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 67.3 ด้านมีการจัดการ เรียนการสอนเพิ่มเติมจากวิชาเรียนทั่วไปเช่น คอมพิวเตอร์ ไร่ไทย วัยน้ำ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 61.6 ด้านมีการจัดการเรียนและการสอนที่ดี คิดเป็นร้อยละ 52.2 ด้านภายในโรงเรียนมีความ กว้างขวาง สะดวก และสะอาด คิดเป็นร้อยละ 37.2 และประทับใจในด้านอื่นๆ เช่น เด็กนักเรียนรัก โรงเรียน รักคุณครู รักเพื่อน อยากมาโรงเรียน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 6.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามเหตุผลที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่  
โรงเรียนอนุบาลมยุรี

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้บ้าน	126	70.0
ทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้ที่ทำงาน	25	13.9
แนะนำจากเพื่อนญาติคนที่ทำงาน	55	30.6
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงเรียนมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ	133	73.8
ผู้บริหาร ครู บุคลากร มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพและน่าเชื่อถือ	132	73.3
โรงเรียนมีบรรยากาศดี สะอาด และปลอดภัย	123	68.3
ค่าเล่าเรียนมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	97	53.8
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	20	11.1

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 180 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี เพราะชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงเรียน มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 73.8 ผู้บริหาร ครู บุคลากร มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 73.3 ทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 70 โรงเรียนมีบรรยากาศดี สะอาด และปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 68.3 ค่าเล่าเรียนมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน คิดเป็นร้อยละ 53.8 คำแนะนำจากเพื่อน ญาติ หรือคนที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และมีเหตุผลอื่นๆ เช่นบรรยากาศภายในโรงเรียนสะดวกและสวยงาม สภาพแวดล้อมดี ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 11.1



ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ปกครองนักเรียน อนุบาลที่จะให้บุตรหลานเรียนต่อที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี ถ้าโรงเรียนจะเปิด ระดับประถมในปี 2550

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เรียน	152	84.5
ไม่เรียน	12	6.7
ไม่ตอบ	16	8.8
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ถ้าโรงเรียนจะเปิดระดับประถมในปี 2550 ผู้ปกครองของนักเรียน อนุบาลส่วนใหญ่จะให้บุตรหลานเรียนต่อที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี คิดเป็นร้อยละ 84.5 ผู้ปกครองจะ ไม่ให้บุตรหลานเรียนต่อ คิดเป็นร้อยละ 6.7 และผู้ปกครองไม่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่จะแนะนำ ญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	175	97.2
ไม่แนะนำ	2	1.1
ไม่ตอบ	3	1.7
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก มาเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี คิดเป็นร้อยละ 97.2 ผู้ปกครองจะไม่แนะนำญาติหรือคนรู้จัก มาเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี คิดเป็นร้อยละ 1.1 และผู้ปกครองไม่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 1.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลที่มีต่อการ  
ให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปรผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียง และรู้จักอย่างกว้างขวาง	-	-	46 (25.6)	86 (47.8)	48 (26.6)	4.01	มาก
เป็นโรงเรียนที่ได้รับรอง มาตรฐานคุณภาพการศึกษา จากกระทรวง ศึกษาธิการ และได้รับรางวัลคุณภาพต่าง ๆ เช่น รางวัลชมเชย พระราชทานระดับประเทศ	1 (0.6)	8 (4.4)	37 (20.6)	95 (52.8)	39 (26.7)	3.91	มาก
เป็นโรงเรียนที่มีระบบการ บริการหลากหลาย นอกเหนือ จากการสอน เช่น การบริการแนะแนว การศึกษาต่อ	1 (0.6)	-	43 (23.9)	105 (58.3)	31 (17.2)	3.92	มาก
การจัดกิจกรรมเสริม หลักสูตร โครงการพิเศษ						4.03	มาก
- โครงการคอมพิวเตอร์	-	3 (1.7)	35 (19.4)	95 (52.8)	47 (26.1)	4.03	มาก
- โครงการว่ายน้ำ	-	4 (2.2)	25 (13.9)	101 (56.1)	50 (27.8)	4.09	มาก
- โครงการรำไทย	-	6 (3.3)	34 (18.9)	100 (55.6)	40 (22.2)	3.97	มาก
- โครงการภาษาอังกฤษ	-	2 (1.1)	24 (13.3)	103 (57.2)	51 (28.3)	4.13	มาก

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
- โครงการทัศนศึกษา	-	3 (1.7)	37 (20.6)	97 (53.9)	43 (23.9)	4.00	มาก
- โครงการจิตรกรน้อย	-	8 (4.4)	40 (22.2)	88 (48.9)	44 (24.4)	3.93	มาก
โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม-จริยธรรม ทั้ง 8 ประการ ได้แก่ วินัย สติ-สมาธิ กตัญญู เมตตา อดทน ซื่อสัตย์ ประหยัด และออม และขยันพึ่งตนเอง	-	3 (1.67)	29 (16.1)	78 (43.3)	70 (38.9)	4.19	มาก
โรงเรียนมีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม	-	-	17 (9.4)	83 (46.1)	80 (44.5)	4.35	มาก
ห้องเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย	-	-	38 (21.1)	101 (56.1)	41 (22.8)	4.02	มาก
โรงเรียนมีการเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีพัฒนาการปรากฏเด่นชัดตามคุณลักษณะพึงประสงค์	-	4 (2.2)	39 (21.7)	104 (57.8)	33 (18.3)	3.92	มาก
โรงเรียนจะเปิดระดับประถม-มัธยม	-	2 (1.1)	42 (23.3)	83 (46.1)	53 (29.4)	4.03	มาก

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียน โรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
นักเรียนไหว้สวย พุด เพราะ มีกิริยามารยาทดี	-	-	37 (20.6)	95 (52.8)	48 (26.7)	4.06	มาก
โรงเรียนรับดูแลเด็ก ออทิสติก	-	-	44 (24.4)	93 (51.7)	43 (23.9)	3.99	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม						4.04	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (4.04) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ โรงเรียนมีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนพอเหมาะ (4.35) โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม-จริยธรรม ทั้ง 8 ประการ ได้แก่ วินัย สติ-สมาธิ กตัญญู เมตตา อคทน ซื่อสัตย์ ประหยัดและออม และขยันพึ่งตนเอง (4.19) นักเรียนไหว้สวย พุดเพราะ มีกิริยา มารยาทดี (4.06) โรงเรียนจะเปิดระดับประถม-มัธยม (4.03) โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร (4.03) อาทิ โครงการภาษาอังกฤษ (4.13) โครงการว่ายน้ำ (4.09) โครงการคอมพิวเตอร์ (4.03) โครงการทัศนศึกษา (4.00) โครงการรำไทย (3.97) และโครงการจิตรกรรมน้อย (3.93) ห้องเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย (4.02) เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียง และรู้จักอย่างกว้างขวาง (4.01) โรงเรียนรับดูแลเด็กออทิสติก (3.99) โรงเรียนมีการเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีพัฒนาการปรากฏเด่นชัดตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (3.92) เป็นโรงเรียนที่มีระบบการบริการหลากหลาย นอกเหนือจากการสอน เช่น การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ (3.92) และเป็นโรงเรียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา จากกระทรวงศึกษาธิการ และได้รับรางวัลคุณภาพต่าง ๆ เช่น รางวัลชมเชยพระราชทานระดับประเทศ (3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีวิธีการชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระ โดยแบ่งจ่าย เป็นงวด ๆ	-	8 (4.4)	27 (15.0)	93 (51.7)	52 (28.9)	4.05	มาก
มีวิธีการชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระได้โดยชำระ ด้วยบัตรเครดิต	-	23 (12.8)	31 (17.2)	68 (37.8)	58 (32.2)	3.89	มาก
ความแตกต่างของค่าเล่าเรียน ในการเรียนแต่ละชั้น	1 (0.6)	8 (4.4)	71 (39.4)	70 (38.9)	30 (16.7)	3.67	มาก
ค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตร มีความเหมาะสมกับ คุณภาพการสอน	-	-	48 (26.7)	74 (41.1.4)	58 (32.2)	4.05	มาก
ค่าเล่าเรียนส่วนเกินที่ แตกต่างจากค่าเล่าเรียน ของโรงเรียนรัฐบาลทั่วไป คุ้มค่ากับคุณภาพนักเรียน	-	-	31 (17.2)	101 (56.1)	48 (26.7)	4.09	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.95	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับมาก (3.95) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ค่าเล่าเรียนส่วนเกินที่แตกต่างจากค่าเล่าเรียนของโรงเรียนรัฐบาลทั่วไปคุ้มค่ากับคุณภาพของนักเรียน (4.09) ค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (4.05) มีวิธีการชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระโดยแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (4.05) มีวิธีที่ชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระได้โดยชำระด้วยบัตรเครดิต (3.89) และความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียนแต่ละระดับชั้น(3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านสถานที่และ ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของโรงเรียนมี ความสะดวกต่อการเดินทาง	-	7 (3.9)	41 (22.8)	83 (46.1)	49 (27.2)	3.96	มาก
สามารถติดต่อใช้บริการได้ ทางโทรศัพท์	-	-	34 (18.9)	96 (53.3)	50 (27.8)	4.09	มาก
สถานที่จอดรถสะดวกและ เพียงพอ	8 (4.4)	21 (11.7)	51 (28.3)	54 (30.0)	46 (25.5)	3.60	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.88	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก (3.88) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (4.09) สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง (3.96) และสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	ระดับความคาดหวัง					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่าง สม่ำเสมอ เช่น การจัดส่ง เอกสาร อาทิ จุลสาร ภาพข่าวกิจกรรมโรงเรียน รายการอาหารและอาหาร ว่างแก่ลูกค้า (ผู้ปกครอง)	-	1 (0.6)	31 (17.2)	83 (46.1)	65 (36.1)	4.18	มาก
มีการสื่อสารกับผู้ปกครอง ทุกวันด้วยสมุดประจำตัว นักเรียน	-	2 (1.1)	33 (18.3)	83 (46.1)	62 (34.4)	4.14	มาก
จัดให้ทุนการศึกษา	3 (1.6)	11 (6.1)	46 (25.6)	53 (29.4)	67 (37.2)	3.94	มาก
มีการโฆษณาโรงเรียนทุก ปี เช่น ครูและบุคลากร ไปแจกใบปลิว และติด ป้ายโฆษณาก่อนเปิดเทอม	2 (1.1)	9 (5.0)	62 (34.4)	73 (41.6)	34 (18.9)	3.71	มาก
ครูเยี่ยมบ้านนักเรียนปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลมา ทำงานวิจัย	-	5 (2.8)	36 (20.0)	86 (47.8)	53 (29.4)	4.04	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						4.00	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังจะได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลมยุรีในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก (4.00) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ มีการสื่อสารกับผู้ปกครองทุกวันด้วยสมุดประจำตัวนักเรียน (4.14) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดส่งเอกสาร อาทิ จดสาร ภาพข่าวกิจกรรมโรงเรียน รายการอาหารและอาหารว่างแก่ลูกค้า (ผู้ปกครอง) (4.18) ครูเยี่ยมบ้านนักเรียนปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลมาทำงานวิจัย (4.04) จัดให้ทุนการศึกษา (3.94) มีการโฆษณาโรงเรียนทุกปี เช่น ครูและบุคลากรไปแจกใบปลิว และติดป้ายโฆษณาก่อนเปิดเทอม (3.71) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้บริหาร โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถ และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน	-	5 (2.7)	46 (25.6)	83 (46.1)	46 (25.6)	3.94	มาก
ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้นและถ่ายทอดได้เป็นอย่างดี	-	1 (0.6)	8 (4.4)	75 (47.7)	96 (53.3)	4.47	มาก
ครูผู้สอนดูแลเอาใจใส่ต่อการจัดการเรียนการสอน	-	1 (0.6)	11 (6.1)	86 (47.8)	82 (45.6)	4.38	มาก
บุคลากร โรงเรียนให้การดูแลความปลอดภัยของนักเรียนเกี่ยวกับแวนและบริการการรถรับ-ส่งนักเรียน	-	7 (3.9)	46 (25.6)	85 (47.2)	42 (23.3)	3.90	มาก
ครูผู้สอนสามารถรายงานพฤติกรรมนักเรียนร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครอง โดยใช้สมุดประจำตัวนักเรียน ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	-	2 (1.1)	14 (7.8)	79 (43.9)	85 (47.2)	4.37	มาก
ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรในโรงเรียนเข้าใจความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และสนใจตอบสนองอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	-	2 (1.1)	33 (18.3)	77 (42.8)	68 (37.8)	4.17	มาก

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของ ผู้ปกครองของ

นักเรียน โรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ครูผู้สอนมีกิริยามารยาทดี บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ต่อผู้ปกครองและนักเรียน	-	-	44 (24.4)	81 (45.0)	55 (30.6)	4.06	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						4.18	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการให้บริหารจากโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (4.18) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นและถ่ายทอดให้นักเรียนได้เป็นอย่างดี (4.47)ครูผู้สอนดูแล เอาใจใส่ต่อการจัดการเรียนการสอน (4.38) ครูผู้สอนสามารถรายงานข้อมูลพฤติกรรมนักเรียนร่วมกันระหว่างครูและผู้บริหาร โดยใช้สมุดประจำตัวนักเรียนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ (4.37) ผู้บริหาร ครูผู้สอนบุคลากรในโรงเรียนเข้าใจความต้องการของนักเรียนผู้ปกครอง และสนใจตอบสนองอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (4.17) ครูผู้สอนมีกิริยามารยาทดี บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต่อผู้ปกครองและนักเรียน (4.06) ผู้บริหารโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นในการทำงาน (3.94) และ บุคลากรโรงเรียนให้การดูแลความปลอดภัยของนักเรียนเกี่ยวกับแวนและบริการรับ - ส่งนักเรียน (3.90) ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การส่งเอกสารและการ แจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหว การจัด กิจกรรมของโรงเรียน เช่น จุดสาร วารสาร สมุด ประจำตัวนักเรียน ฯลฯ	-	-	20 (11.1)	107 (59.4)	53 (29.5)	4.18	มาก
เอกสารที่ใช้ในการสมัคร เหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	-	6 (3.3)	34 (18.9)	108 (60.0)	32 (17.8)	3.92	มาก
โรงเรียนมีการจัดบริการ รถ รับ – ส่ง นักเรียน เพียงพอสะดวกและ ปลอดภัย	1 (0.6)	18 (10.0)	49 (27.2)	82 (45.6)	30 (16.7)	3.67	มาก
ขั้นตอนการสมัครเรียน เป็นไปด้วยความง่ายและ รวดเร็ว	-	1 (0.6)	31 (17.2)	130 (72.2)	18 (10.0)	3.92	มาก
ความรวดเร็วในการ ให้บริการของบุคลากร ของโรงเรียน	-	4 (2.2)	60 (33.3)	97 (53.9)	19 (10.6)	3.73	มาก
มีอุปกรณ์และเทคโนโลยี ในกระบวนการสื่อสาร เรียนการสอนและสื่อสาร ให้บริการที่ทันสมัย	-	1 (0.6)	28 (15.6)	87 (48.2)	64 (35.6)	4.19	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.94	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลมยุรีในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก (3.94) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการสื่อสารการเรียนการสอน และสื่อสารให้บริการที่ทันสมัย (4.19) การส่งเอกสารและแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหว การจัดกิจกรรมของโรงเรียน เช่น จุลสาร วารสาร สมุดประจำตัวนักเรียน ฯลฯ เป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ เชื่อถือได้ (4.18) เอกสารที่ใช้สมัครเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (3.92) ขั้นตอนการสมัครเข้าเรียนเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว (3.92) ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรของโรงเรียน (3.73) และโรงเรียนมีการจัดบริการรับ-ส่งนักเรียนเพียงพอ สะดวก และปลอดภัย (3.67) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียน โรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการ ต้อนรับนักเรียนและ ผู้ปกครอง	-	-	25 (13.9)	88 (48.9)	67 (37.2)	4.23	มาก
โรงเรียนตั้งอยู่ใน สิ่งแวดล้อมที่ดีไม่มีกลิ่น เสียด หรือสิ่งที่เป็น อันตรายอยู่ข้างเคียง	-	-	47 (26.1)	94 (52.2)	39 (21.7)	3.96	มาก
โรงเรียนนำอุปกรณ์หรือสื่อ เทคโนโลยีมาใช้อำนวย ความสะดวกแก่นักเรียน เช่น วีดีโอ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ	-	3 (1.7)	52 (28.9)	79 (43.9)	46 (25.6)	3.93	มาก
โรงเรียนมีสระว่ายน้ำของ โรงเรียน	-	-	53 (29.4)	89 (49.4)	38 (21.1)	3.92	มาก
โรงเรียนจัดสนามเด็กเล่น ได้เหมาะสมและปลอดภัย กับวัยของนักเรียน	-	2 (1.1)	43 (23.9)	74 (41.1)	61 (33.9)	4.08	มาก
ห้องเรียนสะอาด มี บรรยากาศ เหมาะสมกับ การจัดการเรียนการสอน	-	-	31 (17.2)	90 (50.0)	59 (32.8)	4.16	มาก
บรรยากาศของโรงเรียน เหมาะสมกับการจัดการ เรียนการสอน	-	-	34 (18.9)	96 (53.3)	50 (27.8)	4.08	มาก

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง  
ของนักเรียนอนุบาลบุรีรัมย์ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่กว้างขวาง บรรยากาศดี สะดวก	-	-	28 (18.9)	99 (55.0)	47 (26.1)	4.11	มาก
ป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็น ได้ชัด	-	-	57 (31.7)	84 (46.7)	39 (21.6)	3.90	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						4.04	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังว่าจะได้รับการ  
ให้บริการของโรงเรียนอนุบาลบุรีรัมย์ ในปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมใน  
ระดับมาก (4.04) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ มี  
บรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับนักเรียนและผู้ปกครอง (4.23) ห้องเรียนสะอาดมีบรรยากาศ  
เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน(4.16) สถานที่กว้างขวาง บรรยากาศดี สะดวก (4.11)  
บรรยากาศของโรงเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน (4.08) โรงเรียนจัดสนามเด็กเล่นได้  
เหมาะสมและปลอดภัยกับวัยของนักเรียน (4.08) โรงเรียนตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีไม่มีกลิ่น เสียง  
หรือสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ข้างเคียง (3.96) โรงเรียนนำอุปกรณ์หรือสื่อเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเรียน เช่น วีดีโอ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ (3.93) และโรงเรียนมีสระว่ายน้ำของ  
โรงเรียน (3.92) ป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็นได้ชัด (3.90) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้จากผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลที่มีต่อการ  
ให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียน โรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับผลที่ได้รับ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เป็น โรงเรียนที่มีชื่อเสียง และรู้จักอย่างกว้างขวาง	-	9 (5.0)	83 (46.1)	73 (40.6)	15 (8.3)	3.52	มาก
เป็น โรงเรียนที่ได้รับรอง มาตรฐานคุณภาพการศึกษา จากกระทรวงศึกษาธิการ และได้รับรางวัลคุณภาพ ต่าง ๆ เช่น รางวัลชมเชย พระราชทานระดับประเทศ	-	12 (6.7)	58 (32.2)	90 (50.0)	20 (11.1)	3.65	มาก
เป็น โรงเรียนที่มีระบบการ บริการหลากหลาย นอกเหนือ จากการสอน เช่น การบริการแนะแนว การศึกษาต่อ	3 (1.6)	18 (10.0)	68 (37.8)	76 (42.2)	15 (8.3)	3.45	ปาน กลาง
การจัดกิจกรรมเสริม หลักสูตร โครงการพิเศษ						3.87	มาก
- โครงการคอมพิวเตอร์	-	6 (3.3)	48 (26.7)	89 (49.4)	37 (20.6)	3.87	มาก
- โครงการว่ายน้ำ	-	8 (4.4)	41 (22.8)	98 (54.4)	33 (18.3)	3.87	มาก
- โครงการรำไทย	-	6 (3.3)	49 (27.2)	95 (52.8)	30 (16.7)	3.83	มาก
- โครงการภาษาอังกฤษ	-	8 (4.4)	30 (16.7)	101 (56.1)	41 (22.8)	3.97	มาก

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียน โรงเรียนอนุบาลบุรีรัมย์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับผลที่ได้รับ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
- โครงการทัศนศึกษา	-	10 (5.6)	38 (21.1)	97 (53.9)	35 (19.4)	3.87	มาก
- โครงการจิตรกรน้อย	-	11 (6.1)	47 (26.1)	88 (48.9)	34 (18.9)	3.81	มาก
โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม-จริยธรรม ทั้ง 8 ประการ ได้แก่ วินัย สติ - สมาธิ กตัญญู เมตตา อดทน ซื่อสัตย์ ประหยัด และออม และชั้นที่พึ่งตนเอง	-	2 (1.1)	49 (27.2)	98 (54.4)	31 (17.2)	3.88	มาก
โรงเรียนมีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนที่เหมาะสม	-	6 (3.3)	40 (22.2)	103 (57.2)	31 (17.2)	3.88	มาก
ห้องเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์ที่ครบถ้วนและทันสมัย	-	5 (2.8)	51 (28.3)	102 (56.7)	22 (12.2)	3.78	มาก
โรงเรียนจะเปิดระดับประถม - มัธยม	-	14 (7.8)	64 (35.6)	83 (46.1)	19 (10.6)	3.59	มาก
โรงเรียนมีการเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีพัฒนาปรากฏชัดตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์	-	11 (6.1)	43 (23.9)	102 (56.7)	24 (13.3)	3.77	มาก
นักเรียนไหว้สวย พุดเพราะ มีกิริมารยาดี	-	12 (6.7)	45 (25.0)	85 (47.2)	38 (21.1)	3.83	มาก



ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียน โรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับผลที่ได้รับ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
โรงเรียนคุณเด็ก ออกทิสติก	-	2 (1.1)	55 (30.6)	97 (53.9)	26 (14.4)	3.81	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (3.73) โดยมีผลที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ โรงเรียนมีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนพอเหมาะ (3.88) โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม-จริยธรรม ทั้ง 8 ประการ ได้แก่ วินัย สติ-สมาธิ กตัญญู เมตตา อดทน ซื่อสัตย์ ประหยัดและออม และขยันพึ่งตนเอง (3.88) การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรโครงการพิเศษ (3.87) อาทิโครงการภาษาอังกฤษ (3.97) โครงการว่ายน้ำ (3.87) โครงการคอมพิวเตอร์ (3.87) โครงการทัศนศึกษา (3.87) โครงการรำไทย (3.83) และโครงการจิตรกรน้อย (3.81) นักเรียนไหว้สวย พุดเพราะ มีกิริยามารยาทดี (3.83) โรงเรียนรับดูแลเด็กออทิสติก (3.81) โรงเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย (3.78) โรงเรียนมีการเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีพัฒนาการปรากฏเด่นชัดตามลักษณะที่พึงประสงค์ (3.77) เป็นโรงเรียนที่ได้รับรองคุณภาพการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ และได้รับรางวัลคุณภาพต่าง ๆ เช่น รางวัลชมเชยพระราชทานระดับประเทศ (3.65) โรงเรียนจะเปิดระดับประถม-มัธยม (3.59) เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและรู้จักอย่างกว้างขวาง (3.52) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง คือ เป็นโรงเรียนที่มีระบบการบริหารหลากหลาย นอกเหนือจากการสอน เช่น การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ (3.45)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียน โรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับผลที่ได้รับ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีวิธีการชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระโดยแบ่งจ่าย เป็นงวด ๆ	0	11 (6.1)	41 (22.8)	101 (56.1)	27 (15.0)	3.80	มาก
มีวิธีการชำระเงินที่สะดวก ชำระได้โดยบัตรเครดิต	0	15 (8.3)	45 (25.0)	93 (51.7)	27 (15.0)	3.73	มาก
ความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียนแต่ละระดับชั้น	1 (0.6)	5 (2.8)	72 (40.0)	81 (45.0)	21 (11.7)	3.64	มาก
ค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	0	4 (2.2)	85 (47.2)	76 (42.2)	15 (8.3)	3.57	มาก
ค่าเล่าเรียนส่วนเกินที่แตกต่างจากค่าเล่าเรียนของโรงเรียนรัฐบาลทั่วไปคุ้มค่ากับคุณภาพของนักเรียน	0	12 (6.7)	56 (31.1)	90 (50.0)	22 (12.2)	3.68	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.68</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลได้รับการบริการจากโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับมาก (3.68) โดยมีผลที่ได้รับอยู่ในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ วิธีการชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระโดยแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (3.80) มีวิธีการชำระเงินที่สะดวกสามารถชำระได้โดยชำระด้วยบัตรเครดิต (3.73) ค่าเล่าเรียนส่วนเกินที่แตกต่างจากค่าเล่าเรียนของโรงเรียนรัฐบาลทั่วไปคุ้มค่ากับคุณภาพของนักเรียน (3.68) ความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียนแต่ละระดับชั้น (3.64) และค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียน โรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านสถานที่และ ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับผลที่ได้รับ					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของโรงเรียนมี ความสะดวกต่อการเดินทาง	0	14 (7.8)	52 (28.8)	93 (51.7)	21 (11.7)	3.67	มาก
สามารถติดต่อใช้บริการได้ ทางโทรศัพท์	0	11 (6.1)	46 (25.6)	102 (56.7)	21 (11.7)	3.74	มาก
สถานที่จอดรถสะดวกและ เพียงพอ	1 (0.6)	24 (13.2)	61 (33.9)	77 (42.8)	17 (9.4)	3.47	ปาน กลาง
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.62	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลได้รับการให้บริการจากโรงเรียน  
อนุบาลมยุรี ในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก (3.62) โดยปัจจัยย่อยที่  
ผู้ปกครองได้รับในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์  
(3.74) สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง (3.67) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถสะดวกและ  
เพียงพอ (3.47)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	ระดับผลที่ได้รับ					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ อย่าง สม่ำเสมอ เช่น การจัดตั้ง เอกสาร อาทิ จุลสาร ภาพข่าวกิจกรรมโรงเรียน รายการอาหารและอาหาร ว่างแก่ลูกค้า (ผู้ปกครอง)	0	26 (14.4)	54 (30.0)	88 (48.9)	12 (6.7)	3.48	ปาน กลาง
มีการสื่อสารกับผู้ปกครอง ทุกวันด้วยสมุดประจำตัว นักเรียน	4 (2.2)	15 (8.3)	54 (30.0)	93 (51.7)	14 (7.8)	3.54	มาก
จัดให้ทุนการศึกษา	12 (6.7)	32 (17.8)	56 (31.1)	64 (35.6)	16 (8.9)	3.22	ปาน กลาง
มีการโฆษณาโรงเรียนทุก ปี เช่น ครูและบุคลากร ไปแจกใบปลิว และติด ป้ายโฆษณาก่อนเปิดเทอม	1 (0.6)	21 (11.7)	77 (42.8)	66 (36.7)	15 (8.3)	3.41	ปาน กลาง
ครูเยี่ยมบ้านนักเรียนปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลมา ทำงานวิจัย	0	12 (6.7)	54 (30.0)	88 (48.9)	26 (14.4)	3.71	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.47	ปาน กลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง (3.47) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ครูเยี่ยมบ้านนักเรียนปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลมาทำงานวิจัย (3.71) มีการสื่อสารกับผู้ปกครองทุกวันด้วยสมุดประจำตัวนักเรียน (3.54) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดส่งเอกสาร อาทิ จุลสาร ภาพข่าวกิจกรรมโรงเรียน รายการอาหารและอาหารว่างแก่ลูกค้า (ผู้ปกครอง) (3.48) มีการโฆษณาโรงเรียนทุกปี เช่น ครูและบุคลากรไปแจกใบปลิว และติดป้ายโฆษณาก่อนเปิดเทอม (3.41) และการจัดให้ทุนการศึกษา (3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียน โรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับผลที่ได้รับ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้บริหารโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นในการทำงาน	0	8 (4.4)	43 (23.9)	110 (61.1)	19 (10.6)	3.78	มาก
ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ มีความกระตือรือร้น และถ่ายทอดให้นักเรียนได้เป็นอย่างดี	0	0	42 (23.3)	106 (58.9)	32 (17.8)	3.94	มาก
ครูผู้สอนมีกิจกรรมทางที บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ต่อผู้ปกครองและนักเรียน	0	3 (1.7)	42 (23.3)	100 (55.6)	35 (19.4)	3.92	มาก
ครูผู้สอนดูแลเอาใจใส่ต่อการจัดการเรียนการสอน	0	0	43 (23.8)	106 (61.1)	31 (10.6)	3.93	มาก
ครูผู้สอนสามารถรายงานข้อมูลพฤติกรรมนักเรียนร่วมกันระหว่างครูและ ผู้ปกครองโดยใช้สมุดประจำตัวนักเรียนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	2 (1.1)	9 (5.0)	42 (23.3)	95 (52.8)	32 (17.8)	3.81	มาก
บุคลากรโรงเรียนให้การดูแลความปลอดภัยของนักเรียนเกี่ยวกับเวร และบริการรถรับ – ส่งนักเรียน	0	3 (1.7)	48 (26.7)	108 (60.0)	21 (11.7)	3.81	มาก

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียน โรงเรียนอนุบาลบุรีรัมย์ปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับผลที่ได้รับ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรในโรงเรียน เข้าใจ ความต้องการของ นักเรียน ผู้ปกครองและ สนใจตอบสนองอย่าง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	4 (2.2)	12 (6.7)	44 (24.4)	94 (52.2)	26 (14.4)	3.70	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.84	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลบุรีรัมย์ ในปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (3.84) โดยมีผลที่ได้รับในระดับมากทุกๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับคือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้น และถ่ายทอดให้นักเรียนได้เป็นอย่างดี (3.94) ครูผู้สอนดูแลเอาใจใส่ต่อการจัดการเรียนการสอน (3.93) ครูผู้สอนมีกิริยามารยาทดี บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้ปกครองและนักเรียน (3.92) บุคลากรโรงเรียนให้การดูแลความปลอดภัยของนักเรียนเกี่ยวกับเวรการรับ-ส่งนักเรียน (3.81) ครูผู้สอนสามารถรายงานข้อมูลพฤติกรรมนักเรียนร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครอง โดยใช้สมุดประจำตัวนักเรียนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ (3.81) ผู้บริหารโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ มีความรู้ ความสามารถ และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน (3.78) ผู้บริหารครูผู้สอน บุคลากรในโรงเรียนเข้าใจความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และสนใจตอบสนองอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ (3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ บริการ	ระดับผลที่ได้รับ					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การแจ้งข่าวสารความ เคลื่อนไหว การจัด กิจกรรมของโรงเรียน เช่น จุดสาร วารสาร สมุด ประจำตัวนักเรียน ฯ	0	12 (6.7)	46 (25.6)	98 (54.4)	24 (13.3)	3.74	มาก
เอกสารที่ใช้ในการสมัคร เหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	16 (8.9)	38 (21.1)	105 (58.3)	21 (11.7)	3.73	มาก
โรงเรียนมีการจัดบริการ รถรับ – ส่ง นักเรียน เพียงพอ	1 (0.6)	31 (17.2)	53 (29.4)	82 (45.5)	30 (11.1)	3.61	มาก
ขั้นตอนการสมัครเรียน เป็นไปด้วยความง่ายและ รวดเร็ว	0	7 (3.9)	42 (23.3)	98 (54.4)	33 (18.3)	3.87	มาก
ความรวดเร็วในการ ให้บริการของบุคลากรของ โรงเรียน	0	14 (2.2)	76 (33.3)	78 (53.8)	12 (10.6)	3.49	ปาน กลาง
มีอุปกรณ์และเทคโนโลยี ในกระบวนการสื่อสารเรียน การสอนและสื่อสาร ให้บริการที่ทันสมัย	0	10 (5.6)	52 (28.9)	96 (53.3)	22 (12.2)	3.72	มาก
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม						3.69	มาก



จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลมชรีในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (3.69) โดยมีผลที่ได้รับในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ขั้นตอนการสมัครเข้าเรียนเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว (3.87) การส่งเอกสารและแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหว การจัดกิจกรรมของโรงเรียน เช่น จุลสารวารสาร สมุดประจำตัวนักเรียน ฯลฯ (3.74) เอกสารที่ใช้ในการสมัครเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน (3.73) มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการสื่อสารการเรียนการสอนและสื่อสารให้บริการที่ทันสมัย (3.72) โรงเรียนมีการจัดบริการรับ-ส่งนักเรียนเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย (3.61) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรของโรงเรียน (3.49)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียน โรงเรียนอนุบาลยุรธะต๋องปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับผลที่ได้รับ					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการ ต้อนรับนักเรียนและ ผู้ปกครอง	0	0	44 (24.4)	115 (63.9)	21 (11.7)	3.87	มาก
โรงเรียนตั้งอยู่ใน สิ่งแวดล้อมที่ดีไม่มีกลิ่น เสียด หรือสิ่งที่เป็นอันตราย อยู่ข้างเคียง	0	8 (4.4)	37 (20.6)	108 (60.0)	27 (15.0)	3.86	มาก
โรงเรียนนำอุปกรณ์หรือสื่อ เทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก แก่แก่นักเรียน เช่น วีดีโอ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ	1 (0.6)	12 (6.7)	65 (36.1)	86 (47.8)	16 (8.9)	3.57	มาก
โรงเรียนมีสระว่ายน้ำของ โรงเรียน	0	11 (6.1)	43 (23.9)	105 (58.3)	21 (11.7)	3.76	มาก
โรงเรียนจัดสนามเด็กเล่น ได้เหมาะสมและปลอดภัย กับวัยของนักเรียน	0	6 (3.3)	65 (36.1)	78 (43.3)	31 (17.2)	3.74	มาก
ห้องเรียนสะอาด มี บรรยากาศเหมาะสมกับการ จัดการเรียนการสอน	0	4 (2.2)	45 (25.0)	99 (55.0)	32 (17.8)	3.87	มาก
บรรยากาศของโรงเรียน เหมาะสมกับการจัดการ เรียนการสอน	0	2 (2.2)	46 (25.6)	107 (59.4)	23 (12.8)	3.83	มาก
สถานที่กว้างขวาง บรรยากาศดี สะอาด	0	18 (10.0)	72 (40.0)	76 (42.2)	14 (7.8)	3.47	ปาน กลาง

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง  
นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับผลที่ได้รับ					ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็นได้ ชัด	4 (2.2)	21 (11.7)	74 (41.1)	67 (37.2)	14 (7.8)	3.37	ปาน กลาง
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม						3.70	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลได้รับการให้บริการจากโรงเรียนอนุบาลมยุรีในปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก (3.70) โดยผลที่ได้รับในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับนักเรียนและผู้ปกครอง (3.87) ห้องเรียนสะอาด มีบรรยากาศเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน (3.87) โรงเรียนตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีกลิ่น เสียง หรือสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ข้างเคียง (3.86) บรรยากาศของโรงเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน (3.83) โรงเรียนมีสระว่ายน้ำของโรงเรียน (3.76) โรงเรียนจัดสนามเด็กเล่นได้เหมาะสมและปลอดภัยกับวัยนักเรียน (3.74) สถานที่และโรงเรียนนำอุปกรณ์หรือสื่อเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเรียน เช่น ทีวีไอคอมพิวเตอร์ ฯลฯ (3.57) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ สถานที่กว้างขวาง บรรยากาศดี สะดวก (3.47) และป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็นได้ชัด (3.37)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลสรุปความคาดหวังก่อนรับบริการและผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครอง  
นักเรียนอนุบาลที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ  
และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับผลที่ได้รับ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียง และรู้จักอย่างกว้างขวาง	4.01	มาก	3.52	มาก
เป็นโรงเรียนที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจาก กระทรวงศึกษาธิการและได้รับรางวัลคุณภาพต่าง ๆ เช่น รางวัลชมเชยพระราชทานระดับประเทศ	3.91	มาก	3.65	มาก
เป็นโรงเรียนที่มีระบบการบริการหลากหลายนอกเหนือจาก การสอน เช่น การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ	3.92	มาก	3.45	ปาน กลาง
การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร โครงการพิเศษ				
- โครงการคอมพิวเตอร์	4.03	มาก	3.87	มาก
- โครงการว่ายน้ำ	4.09	มาก	3.87	มาก
- โครงการรำไทย	3.97	มาก	3.83	มาก
- โครงการภาษาอังกฤษ	4.13	มาก	3.97	มาก
- โครงการทัศนศึกษา	4.00	มาก	3.87	มาก
- โครงการจิตรกรรมน้อย	3.93	มาก	3.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	มาก	3.87	มาก
โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม – จริยธรรม ทั้ง 8 ประการ ได้แก่ วินัย สติ – สมาธิ กตัญญู เมตตา อดทน ซื่อสัตย์ ประหยัดและออม และขยันพึ่งตนเอง	4.19	มาก	3.88	มาก
โรงเรียนมีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวน พอเหมาะ	4.35	มาก	3.97	มาก
โรงเรียนมีการเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีพัฒนาการ ปรากฏเด่นชัดตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์	3.92	มาก	3.59	มาก
ห้องเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วน และทันสมัย	4.02	มาก	3.78	มาก

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับผลที่ได้รับ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
โรงเรียนจะเปิดระดับประถม-มัธยม	4.03	มาก	3.77	มาก
นักเรียนไหวสวย พุดเพราะ มีกิริยามารยาทดี	4.06	มาก	3.83	มาก
โรงเรียนรับดูแลเด็กออทิสติก	3.99	มาก	3.81	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.04	มาก	3.73	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมในระดับมาก(4.04) และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการ โดยรวมในระดับมาก (3.73) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนที่มีระบบการบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน เช่น การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ  
และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับผลที่ได้รับ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านราคา				
มีวิธีการชำระเงินที่สะดวกสามารถชำระ โดยแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ	4.05	มาก	3.80	มาก
มีวิธีการชำระเงินที่สะดวกสามารถชำระ โดยชำระด้วยบัตรเครดิต	3.89	มาก	3.73	มาก
ความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียนแต่ละระดับชั้น	3.67	มาก	3.64	มาก
ค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	4.05	มาก	3.57	มาก
ค่าเล่าเรียนส่วนเกินที่แตกต่างจากค่าเล่าเรียนของโรงเรียนรัฐบาลทั่วไปคุ้มค่ากับคุณภาพของนักเรียน	4.09	มาก	3.68	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.95	มาก	3.68	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมในระดับมาก(3.95) ในทุกๆปัจจัยย่อย และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการ โดยรวมในระดับมาก (3.68) ในทุกๆปัจจัยย่อย ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับผลที่ได้รับ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย				
สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.96	มาก	3.67	มาก
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์	4.09	มาก	3.74	มาก
สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	3.60	มาก	3.47	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.88	มาก	3.62	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมในระดับมาก(3.88) และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการ โดยรวมในระดับมาก (3.62) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับผลที่ได้รับ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดส่งเอกสาร อาทิ จุลสาร ภาพข่าว กิจกรรมโรงเรียน รายการอาหารและอาหารว่างแก่ลูกค้า (ผู้ปกครอง)	4.18	มาก	3.45	ปานกลาง
มีการสื่อสารกับผู้ปกครองทุกวันด้วยสมุดประจำตัวนักเรียน	4.14	มาก	3.54	มาก
จัดให้ทุนการศึกษา	3.94	มาก	3.22	ปานกลาง
มีการโฆษณาโรงเรียนทุกปี เช่น ครูและบุคลากรไปแจกใบปลิว และติดป้ายโฆษณาก่อนเปิดเทอม	3.71	มาก	3.41	ปานกลาง
ครูเยี่ยมบ้านนักเรียนปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลมาทำงานวิจัย	4.04	มาก	3.71	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.00	มาก	3.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (4.00) และผลที่ได้รับในระดับปานกลาง (3.47) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แสดงถึงผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดส่งเอกสาร อาทิ จุลสาร ภาพข่าว กิจกรรมโรงเรียน รายการอาหารและอาหารว่างแก่ลูกค้า (ผู้ปกครอง) การจัดให้ทุนการศึกษา และมีการโฆษณาโรงเรียนทุกปี เช่น ครูและบุคลากรไปแจกใบปลิว และติดป้ายโฆษณาก่อนเปิดเทอม



ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ  
และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับผลที่ได้รับ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>ปัจจัยด้านบุคลากร</b>				
ผู้บริหาร โรงเรียน มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ มีความรู้ ความสามารถ และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน	3.94	มาก	3.78	มาก
ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ มีความกระตือรือร้น และถ่ายทอดให้นักเรียนได้เป็นอย่างดี	4.47	มาก	3.94	มาก
ครูผู้สอนมีกิริยามารยาทดี บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต่อผู้ปกครองและนักเรียน	4.06	มาก	3.92	มาก
ครูผู้สอนดูแลเอาใจใส่ต่อการจัดการเรียนการสอน	4.38	มาก	3.93	มาก
บุคลากร โรงเรียนให้การดูแลความปลอดภัยของนักเรียน เกี่ยวกับอาคาร และบริการรถรับ – ส่ง นักเรียน	3.90	มาก	3.81	มาก
ครูผู้สอนสามารถรายงานข้อมูลนักเรียนร่วมกันระหว่างครู และผู้ปกครองโดยใช้สมุดประจำตัวนักเรียน ได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ	4.37	มาก	3.81	มาก
ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรในโรงเรียนเข้าใจความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครองและสนใจตอบสนองอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	4.17	มาก	3.70	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>4.18</b>	<b>มาก</b>	<b>3.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (4.18) ในทุกๆปัจจัยย่อย และผลที่ได้รับในระดับมาก (3.84) ในทุกๆปัจจัยย่อย ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับผลที่ได้รับ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ				
การแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหว การจัดกิจกรรมของโรงเรียน เช่น จุฬสาร วารสาร สมุดประจำตัวนักเรียน ฯลฯ	4.18	มาก	3.74	มาก
เอกสารที่ใช้ในการสมัครเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.92	มาก	3.73	มาก
โรงเรียนมีการจัดบริการรถรับ-ส่งนักเรียนเพียงพอ สะดวก และปลอดภัย	3.67	มาก	3.61	มาก
ขั้นตอนการสมัครเข้าเรียนเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว	3.92	มาก	3.87	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรของโรงเรียน	3.73	มาก	3.49	ปานกลาง
มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการสื่อสารการเรียนการสอนและสื่อสารให้บริการที่ทันสมัย	4.19	มาก	3.72	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.94	มาก	3.69	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (3.94) และผลที่ได้รับในระดับมาก (3.69) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรของโรงเรียน

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

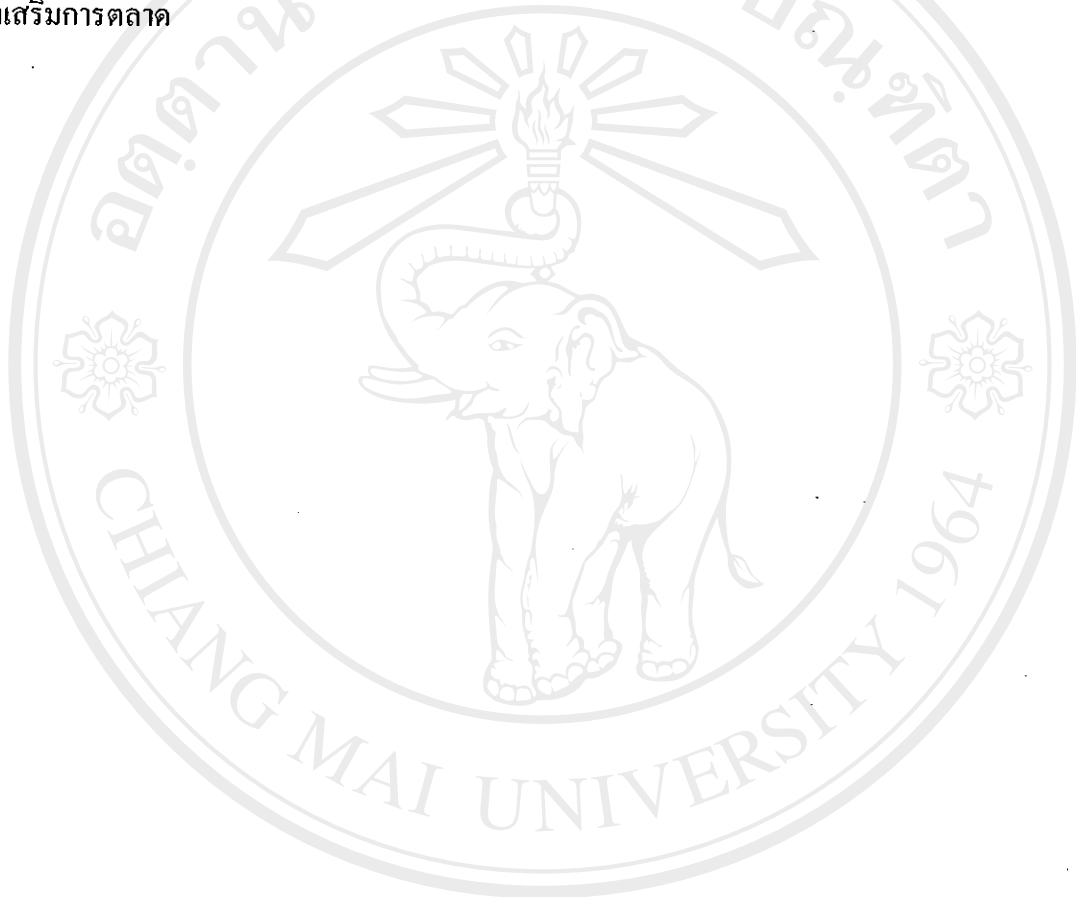
ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง		ระดับผลที่ได้รับ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ				
มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับนักเรียนและผู้ปกครอง	4.23	มาก	3.87	มาก
โรงเรียนตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีกลิ่น เสียง หรือสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ข้างเคียง	3.96	มาก	3.86	มาก
โรงเรียนนำอุปกรณ์หรือสื่อเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเรียน เช่น วีดีโอ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ	3.93	มาก	3.57	มาก
โรงเรียนจัดสนามเด็กเล่นได้เหมาะสมและปลอดภัยกับวัยของนักเรียน	4.08	มาก	3.74	มาก
ห้องเรียนสะอาด มีบรรยากาศเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.16	มาก	3.87	มาก
บรรยากาศของโรงเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.08	มาก	3.83	มาก
สถานที่กว้างขวางบรรยากาศดี สะดวก	4.11	มาก	3.47	ปานกลาง
ป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็นได้ชัด	3.90	มาก	3.37	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.04	มาก	3.70	มาก

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (4.04) และผลที่ได้รับในระดับมาก (3.70) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึงผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่กว้างขวางบรรยากาศดี สะดวก และป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็นได้ชัด

จากตารางที่ 26-32 พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนปัจจัยที่ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่าระดับความคาดหวัง มีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าระดับความคาดหวัง คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านผลิตภัณฑ์		
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ โรงเรียนไม่มีความน่าเชื่อถือ	5	29.4
ไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงแผนการเรียนการสอนให้ทันต่อเหตุการณ์	1	5.9
การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร โครงการพิเศษให้เลือกของ โรงเรียนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและเด็กนักเรียนได้	2	11.8
โรงเรียนไม่มีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องที่เหมาะสม	3	17.6
เด็กนักเรียน ไม่มีพัฒนาการที่ดีหรือปรากฏเด่นชัดตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์	6	35.3
รวมทั้งรวม	17	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 17 ราย

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัญหาที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่พบ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ปัญหาเด็กนักเรียน ไม่มีพัฒนาการที่ดีหรือปรากฏเด่นชัดตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 35.3 ปัญหาชื่อเสียงและภาพพจน์ของ โรงเรียนไม่มีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 29.4 ปัญหาโรงเรียนไม่มีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 17.6 ปัญหาการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร โครงการพิเศษให้เลือกของ โรงเรียนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและเด็กนักเรียนได้ คิดเป็นร้อยละ 11.8 ปัญหาไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงแผนการเรียนการสอนให้ทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้านราคาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านราคา		
ค่าเล่าเรียนไม่มีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ค่าเล่าเรียนสูงเกินไป)	11	52.4
มีวิธีการและขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่สะดวกและเป็นไปด้วยความล่าช้า	8	38.1
ค่าเล่าเรียนที่แตกต่างจากโรงเรียนรัฐบาลทั่วไปไม่มีความเหมาะสมกับคุณภาพนักเรียน	2	9.5
รวมทั้งหมด	21	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 21 ราย

จากตารางที่ 34 พบว่า ปัญหาที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่พบ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับคือ ปัญหาค่าเล่าเรียนไม่มีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ค่าเล่าเรียนสูงเกินไป) คิดเป็นร้อยละ 52.4 ปัญหาวิธีการและขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่สะดวกและเป็นไปด้วยความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 38.1 ปัญหาค่าเล่าเรียนที่แตกต่างจากโรงเรียนรัฐบาลทั่วไปไม่มีความเหมาะสมกับคุณภาพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้าน  
ช่องทางการจัดจำหน่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		
สถานที่ตั้งของโรงเรียนไม่สะดวกต่อการเดินทาง	5	5.4
สถานที่คับแคบ ไม่สะดวก	36	38.7
สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	52	55.9
รวมทั้งหมด	93	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 93 ราย

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัญหาที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่พบ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ  
คือ ปัญหาสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 55.9 ปัญหาสถานที่คับแคบ ไม่สะดวก  
คิดเป็นร้อยละ 38.7 ปัญหาสถานที่ตั้งของโรงเรียน ไม่สะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 5.4  
ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่เกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลบุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
ไม่เคยได้รับการโฆษณาจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ	2	20.0
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากโรงเรียน	7	70.0
ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนล้าสมัย	1	10.0
รวมทั้งหมด	10	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 10 ราย

จากตารางที่ 36 พบว่า ปัญหาที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่พบ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับคือปัญหาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ปัญหาไม่เคยได้รับการโฆษณาจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปัญหาข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนล้าสมัย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร ที่เกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบุคลากร		
บุคลากรในโรงเรียนไม่สุภาพและขาดความน่าเชื่อถือ	1	1.5
บุคลากรโรงเรียนยังขาดการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียนที่เหมาะสม	2	2.9
ครูผู้สอนไม่มีความรู้ ความสามารถ และถ่ายทอดให้นักเรียนได้ไม่ดี	1	1.5
บุคลากรในโรงเรียนมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้	5	7.3
บุคลากรในโรงเรียนไม่สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	4	5.8
บุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติงานล่าช้า	21	30.4
บุคลากรในโรงเรียนไม่รักษาความสะอาด	1	1.5
ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรในโรงเรียนไม่ให้ความสำคัญกับผู้ปกครอง	9	13.0
บุคลากรในโรงเรียนให้บริการกับผู้ปกครองไม่เสมอภาคกัน	1	1.5
บุคลากรในโรงเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้า(ผู้ปกครอง) ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	24	34.8
รวมทั้งหมด	69	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 69 ราย

จากตารางที่ 37 พบว่า ปัญหาที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่พบ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ปัญหามูลค่าการในโรงเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้า(ผู้ปกครอง) ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 34.8 ปัญหามูลค่าการในโรงเรียนปฏิบัติงานล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 30.4 ปัญหาผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรในโรงเรียนไม่ให้ความสำคัญกับผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 13.0 ปัญหามูลค่าการในโรงเรียนมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ คิดเป็นร้อยละ 7.3 ปัญหาบุคลากรในโรงเรียนไม่สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 5.8 ปัญหามูลค่าการโรงเรียนยังขาดการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียนที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 2.9 ปัญหามูลค่าการในโรงเรียนไม่สุภาพและขาดความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 1.5 ปัญหาครูผู้สอนไม่มีความรู้ ความสามารถ และถ่ายทอดให้นักเรียนได้ไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 1.5 ปัญหามูลค่าการในโรงเรียนไม่รักษาความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 1.5 ปัญหามูลค่าการในโรงเรียนให้บริการกับผู้ปกครองไม่เสมอภาคกัน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้าน  
กระบวนการให้บริการที่เกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ		
ความไม่สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ	48	57.8
ขั้นตอนการสมัครเข้าเรียนไม่สะดวกและเป็นไปด้วยความล่าช้า	6	7.3
การจัดบริการรถรับ-ส่งนักเรียนไม่เพียงพอและเป็นไปด้วยความล่าช้า	4	4.8
เอกสารที่ใช้ในการสมัครยุ่งยาก และซับซ้อน	17	20.6
อุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการสื่อการเรียนการสอนและสื่อการ ให้บริการของโรงเรียนไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ	8	9.6
รวมทั้งหมด	83	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 83 ราย

จากตารางที่ 38 พบว่า ปัญหาที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่พบ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ  
คือ ปัญหาความไม่สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 57.8 ปัญหาเอกสารที่ใช้ใน  
การสมัครยุ่งยาก และซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ปัญหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการ  
สื่อการเรียนการสอนและสื่อการให้บริการขอโรงเรียนไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 9.6  
ปัญหาขั้นตอนการสมัครเข้าเรียนไม่สะดวกและเป็นไปด้วยความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 7.3 ปัญหา  
การจัดบริการรถรับ-ส่งนักเรียนไม่เพียงพอและเป็นไปด้วยความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้านการ  
นำเสนอลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวกับการให้บริการ ของโรงเรียนอนุบาลมยุรี

ปัญหาที่พบจากการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		
ภายในโรงเรียนมีบรรยากาศไม่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	2	5.9
ห้องเรียนคับแคบและไม่สะอาด มีบรรยากาศไม่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	1	2.9
ภายในโรงเรียนมีความไม่เป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์และเครื่องเล่นต่างๆ	9	26.5
โรงเรียนจัดสนามเด็กเล่นได้ไม่เหมาะสมและปลอดภัย	3	8.8
โรงเรียนมีสระว่ายน้ำของโรงเรียนที่ไม่สะอาด และปลอดภัย	2	5.9
ภายในโรงเรียนไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเช่น น้ำดื่ม ฯลฯ	1	2.9
โรงเรียนมีการจัดบริการรถ รับ – ส่ง นักเรียนที่ไม่ปลอดภัยและเพียงพอ	5	14.7
ไม่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการสื่อสารการเรียนการสอนที่ทันสมัย	11	32.6
รวมทั้งหมด	34	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 34 ราย

จากตารางที่ 39 พบว่า ปัญหาที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่พบ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ปัญหาไม่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการสื่อสารการเรียนการสอนที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 32.6 ปัญหาภายในโรงเรียนมีความไม่เป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์และเครื่องเล่นต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 26.5 ปัญหาโรงเรียนมีการจัดบริการรถ รับ – ส่ง นักเรียนที่ไม่ปลอดภัยและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 14.7 ปัญหาโรงเรียนจัดสนามเด็กเล่นได้ไม่เหมาะสมและปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 8.8 ปัญหาภายในโรงเรียนมีบรรยากาศไม่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ปัญหาโรงเรียนมีสระว่ายน้ำของโรงเรียนที่ไม่สะอาด และปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 5.9 ปัญหาห้องเรียนคับแคบและไม่สะอาด มีบรรยากาศไม่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ปัญหาภายในโรงเรียนไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเช่น น้ำดื่ม ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน  
ผลิตภัณฑ์ต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะที่พบจากการให้บริการ	จำนวนปัญหา	ร้อยละ
ด้านผลิตภัณฑ์		
ควรเน้นการศึกษาด้านคุณธรรม-จริยธรรม และการอยู่ร่วมกัน	1	5.6
ควรเน้นวิชาการเพิ่มขึ้น เช่น มีการสอนพิเศษช่วงเย็น	5	27.8
ควรเน้นความสามารถของเด็กหลาย ๆ ด้าน เช่น การวาดภาพระบายสี การแข่งขันทางวิชาการสำหรับเด็ก และอื่น ๆ	3	16.6
ควรมีการแนะแนวทางการศึกษาต่อสำหรับเด็ก และแนะแนวสถาบันการเงินสำหรับผู้ปกครอง	8	44.4
ผลงานกิจกรรมต่าง ๆ ของนักเรียนควรเด่นชัดและครอบคลุม	1	5.6
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 40 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ควรมีการแนะแนวทางการศึกษาต่อสำหรับเด็ก และแนะแนวสถาบันการเงินสำหรับผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 44.4 ควรเน้นวิชาการเพิ่มขึ้น เช่น มีการสอนพิเศษช่วงเย็น คิดเป็นร้อยละ 27.8 ควรเน้นความสามารถของเด็กหลาย ๆ ด้าน เช่น การวาดภาพระบายสีการแข่งขันทางวิชาการสำหรับเด็ก และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.6 ควรเน้นการศึกษาด้านคุณธรรม-จริยธรรม และการอยู่ร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ควรมีการแนะแนวทางการศึกษาต่อสำหรับเด็ก และแนะแนวสถาบันการเงินสำหรับผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน  
ราคาต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะที่พบจากการให้บริการ	จำนวนปัญหา	ร้อยละ
ด้านราคา		
ควรปรับค่าเล่าเรียนให้ลดลง	2	100.0
รวมทั้งหมด	2	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 2 ราย

จากตารางที่ 41 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ต้องการ มี  
ค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ควรปรับค่าเล่าเรียนให้ลดลง คิดเป็นร้อยละ100.0

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน  
ช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะที่พบจากการให้บริการ	จำนวนปัญหา	ร้อยละ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		
ควรมีบริการรับสมัครนักเรียนทางเว็บไซต์ของโรงเรียน	2	100.0
รวมทั้งหมด	2	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 2 ราย

จากตารางที่ 42 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ต้องการ มี  
ค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ควรมีบริการรับสมัครนักเรียนทางเว็บไซต์ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ100.0

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้านส่งเสริมการตลาดต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะที่พบจากการให้บริการ	จำนวนปัญหา	ร้อยละ
ด้านส่งเสริมการตลาด		
ควรมีเว็บไซต์โรงเรียนอนุบาลมยุรีเพื่อให้คนทั่วไปรู้จักโรงเรียนมากขึ้น	5	5.9
ควรมีวิธีการดึงดูดความสนใจของผู้ปกครองให้เข้าร่วมกิจกรรมกับทางโรงเรียนให้มาก ๆ	15	17.6
ควรมีการประชาสัมพันธ์โรงเรียนบ่อย ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ทำป้ายต่าง ๆ คนได้รู้จักเพิ่มขึ้น	25	29.5
ควรมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือนก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือเก็บของผู้ปกครองเพื่อวางแผนการเงินได้	1	1.2
ควรมีการให้ทุนการศึกษาและรางวัลสำหรับเด็กเรียนดี ปฏิบัติดีมากขึ้น	28	32.9
ควรมีกิจกรรมร่วมกันบ่อย ๆ ระหว่างผู้ปกครองกับนักเรียน	11	12.9
รวมทั้งหมด	18	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 43 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ควรมีการให้ทุนการศึกษาและรางวัลสำหรับเด็กเรียนดี ปฏิบัติดีมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 32.9 ควรมีการประชาสัมพันธ์โรงเรียนบ่อย ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ทำป้ายต่าง ๆ คนได้รู้จักเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 29.5 ควรมีวิธีการดึงดูดความสนใจของผู้ปกครองให้เข้าร่วมกิจกรรมกับทางโรงเรียนให้มาก ๆ คิดเป็นร้อยละ 17.6 ควรมีกิจกรรมร่วมกันบ่อย ๆ ระหว่างผู้ปกครองกับนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ควรมีเว็บไซต์โรงเรียนอนุบาลมยุรีเพื่อให้คนทั่วไปรู้จักโรงเรียนมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.9 ควรมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือนก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือเก็บของผู้ปกครองเพื่อวางแผนการเงินได้ คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้านบุคลากรต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะที่พบจากการให้บริการ	จำนวนปัญหา	ร้อยละ
ด้านบุคลากร		
ควรเพิ่มจำนวนครูให้เพียงพอต่อการดูแลเด็กให้ทั่วถึง	2	40.0
ควรให้ความรู้ครูผู้ช่วยเกี่ยวกับจิตวิทยาเด็ก	3	60.0
รวมทั้งหมด	5	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 44 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ควรให้ความรู้ครูผู้ช่วยเกี่ยวกับจิตวิทยาเด็ก คิดเป็นร้อยละ 60.0 ควรเพิ่มจำนวนครูให้เพียงพอต่อการดูแลเด็กให้ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะที่พบจากการให้บริการ	จำนวนปัญหา	ร้อยละ
ด้านกระบวนการให้บริการ		
ควรซื้อวัสดุ วัสดุรับ-ส่งนักเรียน เพิ่มอีก 1 คัน เพราะเด็กเยอะมาก	2	100.0
รวมทั้งหมด	2	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 2 ราย

จากตารางที่ 45 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ควรซื้อวัสดุ วัสดุรับ-ส่งนักเรียน เพิ่มอีก 1 คัน เพราะเด็กเยอะมากคิดเป็นร้อยละ 100.0

All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน การนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะที่พบจากการให้บริการ	จำนวนปัญหา	ร้อยละ
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		
ถ้าย้ายโรงเรียนไปสถานที่ใหม่โรงเรียนควรจะสวยงามเน้นธรรมชาติ รั่มรื่น ควรจัดให้เหมือนกับโรงเรียนเดิม เหมาะสมกับเด็ก และ กว้างขวางมากกว่าเดิม	45	76.3
ควรเพิ่มหลอดไฟในห้องเรียน	4	6.7
ควรติดมุ้งลวดในห้องเรียน	1	1.7
ควรเปลี่ยนโต๊ะเก้าอี้มาเป็นขนาดเล็กและเหมาะสมสำหรับเด็ก	2	3.4
ควรทำป้ายโรงเรียนให้มองเห็นเด่นชัดมากขึ้น	7	11.9
รวมทั้งหมด	59	100.0

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 59 ราย

จากตารางที่ 46 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่ต้องการ มี ค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ควรย้ายโรงเรียนไปสถานที่ใหม่โรงเรียนควรจะสวยงามเน้นธรรมชาติ รั่มรื่น ควรจัดให้เหมือนกับโรงเรียนเดิม เหมาะสมกับเด็ก และกว้างขวางมากกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 76.3 ควรทำป้ายโรงเรียนให้มองเห็นเด่นชัดมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.9 ควรเพิ่มหลอดไฟในห้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ควรเปลี่ยนโต๊ะเก้าอี้มาเป็นขนาดเล็กและเหมาะสมสำหรับเด็ก คิดเป็นร้อยละ 3.4 ควรติดมุ้งลวดในห้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาต่อส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการที่เกี่ยวกับการให้บริการของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านผลิตภัณฑ์	17	9.4
ด้านราคา	21	11.7
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	93	51.7
ด้านการส่งเสริมการตลาด	10	5.7
ด้านบุคลากร	69	38.3
ด้านกระบวนการให้บริการ	83	41.1
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	34	18.9

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ(ร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 180 ราย)

จากตารางที่ 47 พบว่า ปัญหาที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่พบในส่วนประสมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 51.7 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 41.1 ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 38.3 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คิดเป็นร้อยละ 18.9 ด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 11.7 ด้านผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 9.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะต่อ ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่เกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านผลิตภัณฑ์	18	10.0
ด้านราคา	2	1.1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2	1.1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	18	10.0
ด้านบุคลากร	5	2.8
ด้านกระบวนการให้บริการ	2	1.1
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	59	32.8

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ(ร้อยละคำนวณจากร้อยละของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 180 ราย)

จากตารางที่ 47 พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่พบในส่วน ประสมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คิดเป็นร้อยละ 32.8 ด้านการส่งเสริมการตลาด คิดเป็นร้อยละ10.0 ด้านผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ10.0 ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 2.8 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ1.1 ด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ