

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำความพึงพอใจที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงบริการของโรงเรียนให้ดีขึ้น โดยเครื่องมือที่ใช้วัดในแบบวิจัยเป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลสรุปความคาดหวังก่อนรับบริการและผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลต่อการให้บริการของโรงเรียน ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียน ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีทางสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

#### สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ปกครองที่ใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 180 ชุด

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพที่พบมากที่สุดคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวน้อยกว่า 20,000 บาท ระยะทางจากบ้านถึงโรงเรียนประมาณ 4-10 กิโลเมตร ผู้ปกครองรู้จักโรงเรียนอนุบาลมยุรี จากปากต่อปาก ประทับใจโรงเรียนอนุบาลมยุรีด้านผู้บริหาร ครู บุคลากร ออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครอง เหตุผลที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี เพราะโรงเรียนมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงเรียนมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ถ้าโรงเรียนจะเปิดระดับประถม-มัธยม (ม.1-ม.3) ผู้ปกครองจะให้บุตร

หลานเรียนต่อที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี และผู้ปกครองจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ปกครองมีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

จากการศึกษาพบว่าผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังก่อนรับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

โดยผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังก่อนรับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านบุคลากร

ผู้ปกครองมีความคาดหวังก่อนรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมในระดับมาก (4.18) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้นและถ่ายทอดให้นักเรียนได้เป็นอย่างดี (4.47) ครูผู้สอนดูแล เอาใจใส่ต่อการจัดการเรียนการสอน (4.38) ครูผู้สอนสามารถรายงานข้อมูลพฤติกรรมนักเรียนร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครอง โดยใช้สมุดประจำตัวนักเรียนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ (4.37)

2. ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ปกครองมีความคาดหวังก่อนรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมในระดับมาก (4.04) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับนักเรียนและผู้ปกครอง (4.23) ห้องเรียนสะอาดมีบรรยากาศเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน(4.16) สถานที่กว้างขวาง บรรยากาศดี สะดวก (4.11)

3. ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังก่อนรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.04) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุกๆปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนมีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนพอเหมาะ (4.35) โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม-จริยธรรม ทั้ง 8 ประการ ได้แก่ วินัย สติ-สมาธิ กตัญญู เมตตา

อดทน ซื่อสัตย์ ประหยัดและออม และขยันพึ่งตนเอง (4.19) นักเรียนไหว้วสวย พุดเพราะ มีกิริยามารยาทดี (4.06)

4. ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ปกครองมีความคาดหวังก่อนรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมในระดับมาก (4.00) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดส่งเอกสาร อาทิ จุลสาร ภาพข่าวกิจกรรมโรงเรียน รายการอาหารและอาหารว่างแก่ลูกค้า (ผู้ปกครอง) (4.18) มีการสื่อสารกับผู้ปกครองทุกวันด้วยสมุดประจำตัวนักเรียน (4.14) ครูเยี่ยมบ้านนักเรียนปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลมาทำงานวิจัย (4.04)

5. ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านราคา

ผู้ปกครองมีความคาดหวังก่อนรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.95) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ค่าเล่าเรียนส่วนเกินที่แตกต่างจากค่าเล่าเรียนของโรงเรียนรัฐบาลทั่วไปคุ้มค่ากับคุณภาพของนักเรียน (4.09) ค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (4.05) มีวิธีการชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระโดยแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (4.05)

6. ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ปกครองมีความคาดหวังก่อนรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมในระดับมาก (3.94) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการสื่อสารเรียนการสอน และสื่อสารให้บริการที่ทันสมัย (4.19) การส่งเอกสารและแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหว การจัดกิจกรรมของโรงเรียน เช่น จุลสารวารสาร สมุดประจำตัวนักเรียน ฯลฯ เป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ เชื่อถือได้ (4.18) เอกสารที่ใช้สมัครเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (3.92)

7. ความคาดหวังก่อนรับบริการด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ปกครองมีความคาดหวังก่อนรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.88) โดยมีความคาดหวังในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (4.09) สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง (3.96) สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (3.60)

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา พบว่า ผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง คือ ด้านส่งเสริมการตลาด

โดยผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ผลที่ได้รับหลังรับบริการด้านบุคลากร

ผู้ปกครองมีผลที่ได้รับหลังรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมในระดับมาก (3.84) โดยมีผลที่ได้รับอยู่ในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้น และถ่ายทอดให้นักเรียนได้เป็นอย่างดี (3.94) ครูผู้สอนดูแล เอาใจใส่ต่อการจัดการเรียนการสอน (3.93) ครูผู้สอนมีกิจกรรมรายชาติ บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้ปกครองและนักเรียน (3.92)

#### 2. ผลที่ได้รับหลังรับบริการด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ปกครองมีผลที่ได้รับหลังรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.73) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนมีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนพอเหมาะ (3.88) โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม-จริยธรรมทั้ง 8 ประการ ได้แก่ วินัย สติ-สมาธิ กตัญญู เมตตา อดทน ซื่อสัตย์ ประหยัด และออม และขยันพึ่งตนเอง (3.88)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง คือ เป็นโรงเรียนที่มีระบบการบริการหลากหลาย นอกเหนือจากการสอน เช่น การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ (3.45)

#### 3. ผลที่ได้รับหลังรับบริการด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ปกครองมีผลที่ได้รับหลังรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมในระดับมาก (3.70) โดยมีผลที่ได้รับอยู่ในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับนักเรียนและผู้ปกครอง (3.87) ห้องเรียนสะอาด มีบรรยากาศเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน (3.87) โรงเรียนตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีกลิ่น เสียง หรือสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ข้างเคียง (3.86)

#### 4. ผลที่ได้รับหลังรับบริการด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ปกครองมีผลที่ได้รับหลังรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.69) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ขั้นตอนการสมัครเข้าเรียนเป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็ว (3.87) การส่งเอกสารและแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวการจัดกิจกรรมของโรงเรียน เช่น จุลสาร วารสาร สมุดประจำตัวนักเรียน ฯลฯ (3.74) เอกสารที่ใช้ในการสมัครเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (3.73)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรของโรงเรียน (3.49)

#### 5. ผลที่ได้รับหลังรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา

ผู้ปกครองมีผลที่ได้รับหลังรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.68) โดยมีผลที่ได้รับอยู่ในระดับมากทุก ๆ ปัจจัยย่อยและมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ วิธีการชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระโดยแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (3.80) มีวิธีการชำระเงินที่สะดวกสามารถชำระได้โดยชำระด้วยบัตรเครดิต (3.73) ค่าเล่าเรียนส่วนเกินที่แตกต่างจากค่าเล่าเรียนของโรงเรียนรัฐบาลทั่วไปคุ้มค่างับคุณภาพของนักเรียน (3.68)

#### 6. ผลที่ได้รับหลังรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ปกครองมีผลที่ได้รับหลังรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.62) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.74) สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง (3.67)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (3.47)

#### 7. ผลที่ได้รับหลังรับบริการด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ปกครองมีผลที่ได้รับหลังรับบริการจากโรงเรียน โดยรวมในระดับปานกลาง (3.47) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ครูเยี่ยมบ้านนักเรียนปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลมาทำงานวิจัย (3.71) มีการสื่อสารกับผู้ปกครองทุกวันด้วยสมุดประจำตัวนักเรียน (3.54)

โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองได้รับในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดส่งเอกสาร อาทิ จุลสาร ภาพข่าวกิจกรรมโรงเรียน รายการอาหารและอาหารว่างแก่ลูกค้ำ (ผู้ปกครอง) (3.45) มีการโฆษณาโรงเรียนทุกปี เช่น ครูและบุคลากรไปแจกใบปลิว และติดป้ายโฆษณาก่อนเปิดเทอม (3.41) การจัดให้ทุนการศึกษา (3.22)



#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลสรุปความคาดหวังก่อนรับบริการและผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในระดับเดียวกัน คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยที่ผู้ปกครองมีระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่างกัน คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (4.04) และผลที่ได้รับในระดับมาก(3.73) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ เป็นโรงเรียนที่มีระบบการบริการหลากหลาย นอกเหนือ จากการสอน เช่น การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ

##### 2. ปัจจัยด้านราคา

ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก ในทุกๆปัจจัยย่อย (3.95) และผลที่ได้รับในระดับมาก ในทุกๆปัจจัยย่อย (3.68) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

##### 3. ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (3.88) และผลที่ได้รับในระดับมาก (3.62) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

#### 4. ปัจจัยด้านส่งเสริมตลาด

ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (4.00) และผลที่ได้รับในระดับปานกลาง (3.47) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

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

##### 1. ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (4.18) ในทุกๆปัจจัยย่อย และผลที่ได้รับในระดับมาก (3.84)ในทุกๆปัจจัยย่อย ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

##### 2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (3.94) และผลที่ได้รับในระดับมาก (3.69) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึง ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรของโรงเรียน

##### 3. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังในระดับมาก (4.04) และผลที่ได้รับในระดับมาก (3.70) ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง แสดงถึงผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวัง

ในระดับมาก แต่ผลที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่กว้างขวางบรรยากาศดี สะดวก และ  
 ป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็น ได้ชัด

ดังนั้นจะเห็นว่าปัจจัยที่ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจ โดยมีระดับของ  
 ผลที่ได้รับอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวัง และมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัย  
 ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ  
 ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อย  
 ส่วนปัจจัยที่ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่าระดับความคาดหวัง มี  
 ระดับของผลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าระดับความคาดหวัง คือ ด้านการส่งเสริม  
 การตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง

จากผลการศึกษา พบว่า ปัญหาที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลประสบต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ที่จำแนกตามประเภทของปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำนวน 17 ปัญหา โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ปัญหาเด็กนักเรียนไม่มีพัฒนาการที่ดีหรือปรากฏเด่นชัดตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 35.3 ปัญหาชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงเรียนไม่มีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 29.4 ปัญหาโรงเรียนไม่มีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 17.6

2. ปัญหาด้านราคา จำนวน 21 ปัญหา โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ปัญหาค่าเล่าเรียนไม่มีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ค่าเล่าเรียนสูงเกินไป) คิดเป็นร้อยละ 52.4 ปัญหาวิธีบริการและขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่สะดวกและเป็นไปด้วยความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 38.1 ปัญหาค่าเล่าเรียนที่แตกต่างจากโรงเรียนรัฐบาลทั่วไปไม่มีความเหมาะสมกับคุณภาพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 9.5

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวน 93 ปัญหา โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ปัญหาสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 55.9 ปัญหาสถานที่คับแคบ ไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 38.7 ปัญหาสถานที่ตั้งของโรงเรียนไม่สะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 5.4

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 10 ปัญหา โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ปัญหาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ปัญหาไม่เคยได้รับการโฆษณาจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปัญหาข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนล้าสมัย คิดเป็นร้อยละ 10.0

5. ปัญหาด้านบุคลากร จำนวน 69 ปัญหา โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ปัญหาบุคลากรในโรงเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้า(ผู้ปกครอง) ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 34.8 ปัญหาบุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติงานล่าช้า คิด

เป็นร้อยละ 30.4 ปัญหาผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรในโรงเรียนไม่ให้ความสำคัญกับผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 13.0

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 83 ปัญหา โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ปัญหาความไม่สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 57.8 ปัญหาเอกสารที่ใช้ในการสมัครยุ่งยาก และซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ปัญหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการสื่อสารการเรียนการสอนและสื่อการให้บริการขอโรงเรียนไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 9.6

7. ปัญหาด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำนวน 34 ปัญหา โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ 3 อันดับแรก คือ ปัญหาไม่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการสื่อสารการเรียนการสอนที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 32.6 ปัญหาภายในโรงเรียนมีความไม่เป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์และเครื่องเล่นต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 26.5 ปัญหาโรงเรียนมีการจัดบริการรถรับ-ส่ง นักเรียนที่ไม่ปลอดภัยและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 14.7

#### ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง

ข้อเสนอแนะที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลต้องการต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาล มยุรี ที่จำแนกตามประเภทของปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์ จำนวน 18 ข้อ โดยข้อเสนอแนะที่พบส่วนใหญ่ 3 อันดับแรก คือ ควรมีการแนะนำแนวทางการศึกษาต่อสำหรับเด็ก และแนะนำสถาบันการเงินสำหรับผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 44.4 ควรเน้นวิชาการเพิ่มขึ้น เช่น มีการสอนพิเศษช่วงเย็น คิดเป็นร้อยละ 27.8 ควรเน้นความสามารถของเด็กหลาย ๆ ด้าน เช่น การวาดภาพระบายสีการแข่งขันทางวิชาการสำหรับเด็ก และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.6

2. ข้อเสนอแนะด้านราคา จำนวน 2 ข้อ โดยข้อเสนอแนะที่พบส่วนใหญ่ คือ ควรปรับค่าเล่าเรียนให้ลดลง คิดเป็นร้อยละ 100.0

3. ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวน 2 ข้อ โดยข้อเสนอแนะที่พบส่วนใหญ่ คือ ควรมีบริการรับสมัครนักเรียนทางเว็บไซต์ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 100.0

4. ข้อเสนอแนะด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 18 ข้อ โดยข้อเสนอแนะที่พบส่วนใหญ่ 3 อันดับแรก คือ ควรมีการให้ทุนการศึกษาและรางวัลสำหรับเด็กเรียนดี ปฏิบัติดีมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 32.9 ควรมีการประชาสัมพันธ์โรงเรียนบ่อย ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ทำป้ายต่าง ๆ คนได้ได้

รู้จักเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 29.5 ควรมีวิธีการดึงดูดความสนใจของผู้ปกครองให้เข้าร่วมกิจกรรมกับทางโรงเรียนให้มาก ๆ คิดเป็นร้อยละ 17.6

5. ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ โดยข้อเสนอแนะที่พบส่วนใหญ่ อันดับแรกคือ ควรให้ความรู้ครูผู้ช่วยเกี่ยวกับจิตวิทยาเด็ก คิดเป็นร้อยละ 60.0 ควรเพิ่มจำนวนครูให้เพียงพอต่อการดูแลเด็กให้ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 40.0

6. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ โดยข้อเสนอแนะที่พบส่วนใหญ่คือ ควรซื้อรถตู้รับ-ส่งนักเรียน เพิ่มอีก 1 คัน เพราะเด็กเยอะมากคิดเป็นร้อยละ 100.0

7. ข้อเสนอแนะด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำนวน 59 ข้อ โดยข้อเสนอแนะที่พบส่วนใหญ่ อันดับแรกคือ ควรย้ายโรงเรียนไปสถานที่ใหม่ โรงเรียนควรจะสวยงามเน้นธรรมชาติ ร่มรื่น ควรจัดให้เหมือนกับโรงเรียนเดิม เหมาะสมกับเด็ก และกว้างขวางมากกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 76.3 ควรทำป้ายโรงเรียนให้มองเห็นเด่นชัดมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.9 ควรเพิ่มหลอดไฟในห้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction Concept) และใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix หรือ 7Ps) นั้น พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

จากผลการศึกษา การที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรของโรงเรียนมีความพร้อมทั้งคุณวุฒิและวิวุฒิในการที่จะมีอาชีพทางด้านบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฟิลิป คอทเทอร์ โดยอคุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) กล่าวว่า บุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจโดยสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยกระบวนการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า สร้างความรู้สึกที่ดี

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรุณดี อินตะแสน (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษา ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดอันดับแรกต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริการออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการประทับใจต่อความสำคัญที่เท่าเทียมกัน สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของบุคลากรได้ และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงษ์ชัย ทวีพานิช (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษา ศูนย์คุ่มอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์คุ่มอง ด้านบุคลากรเป็นปัจจัยด้านการตลาดที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจสูงสุด

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สายชน หมวกเหล็ก (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนมากที่สุด คือ ปัจจัยเกี่ยวกับครู ได้แก่ ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียน และการให้การบ้านสม่ำเสมอ

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภูมิร งามะสิทธิ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในสามปัจจัยนี้คือ 1.ด้านผลการพัฒนาเด็กในเรื่องของปัจจัยด้านการพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสติปัญญาของเด็กอยู่ในระดับมาก 2.ด้านการบริการวิชาการในเรื่องของปัจจัยด้านการจัดหลักสูตรที่เน้นวิชาการเหมาะสมกับความพร้อมของร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจและสติปัญญาของเด็ก และ3.ด้านการจัดประสบการณ์/กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเด็กในเรื่องของปัจจัยด้านการตกแต่งห้องให้เป็นมุมกิจกรรมต่างๆ การใช้สื่อการสอนให้สอดคล้องและเพียงพอกับกิจกรรมเนื้อหา การเรียนรู้ของเด็ก ซึ่งทั้ง3ด้านนี้ล้วนมาจากการปฏิบัติและให้บริการของบุคลากรในโรงเรียนทั้งสิ้น

ในปัจจัยด้านราคาแม้ว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจเป็นอันดับเกือบสุดท้าย แต่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากทุกๆปัจจัย คือ แสดงว่า ผู้ปกครองมีความเห็นว่า ถึงแม้ว่าความพึงพอใจที่มีต่อด้านราคาของโรงเรียนจะอยู่ในอันดับเกือบสุดท้าย แต่ผู้ปกครองยังให้ความพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นวลอนงค์ นวลเขียว (2537) ได้ศึกษาเหตุผลการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนใน โรงเรียนเอกชนสายสามัญในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เลือกส่งบุตรหลานเข้าเรียนใน โรงเรียนอนุบาลเอกชน ถึงแม้ว่าจะเสียค่าเล่าเรียนสูงก็ตาม ทั้งนี้เพราะว่าผู้ปกครองกลุ่มนี้เห็นว่าโรงเรียนเอกชนมีความพร้อมทางด้านบุคลากร อุปกรณ์การเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมที่ดีกว่า และผู้ปกครองมีความคาดหวังสูงต่อคุณภาพของบุคคลในเรื่องความรู้ความสามารถของครู การดูแลเอาใจใส่นักเรียน การอบรมมารยาทของนักเรียน และครูประพฤติตนเป็นตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม



## ข้อค้นพบ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ(Marketing Mix หรือ 7'Ps)ที่ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลมีความคาดหวังก่อนรับบริการและมีความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)หลังรับบริการ มีข้อค้นพบดังนี้

1. จากการศึกษ พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ระยะทางจากบ้านถึงโรงเรียนประมาณ 4-10 กิโลเมตร รู้จักโรงเรียนจากปากต่อปาก ประทับใจโรงเรียนด้านผู้บริหาร ครู บุคลากร ออกไปเยี่ยมชมให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครอง ส่งบุตรหลานเข้าเรียนเพราะโรงเรียนมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของโรงเรียนมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ถ้าโรงเรียนเปิดระดับประถมจะให้บุตรหลานเรียน และจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียน

2. จากการศึกษ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจุบันส่วนประสมทางการตลาดของโรงเรียนอนุบาลบุรีเกือบทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในปัจจุบันย่อยในด้านต่างๆ จะเห็นว่า ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวังในบางปัจจัยย่อย ซึ่งเป็นเรื่องเร่งด่วนที่โรงเรียนควรปรับปรุง ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง เป็นโรงเรียนที่มีระบบการบริการหลากหลายนอกเหนือ จากการสอน เช่น การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ

ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย เรื่อง สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

ปัจจัยด้านส่งเสริมตลาด เรื่อง การจัดให้ทุนการศึกษา มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดส่งเอกสาร อาทิ จุลสาร ภาพข่าว กิจกรรมโรงเรียน รายการอาหารและอาหารว่างแก่ลูกค้า (ผู้ปกครอง) และมีการโฆษณาโรงเรียนทุกปี เช่น ครูและบุคลากรไปแจกใบปลิว และติดป้ายโฆษณาก่อนเปิดเทอม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรของโรงเรียน

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เรื่อง สถานที่กว้างขวาง บรรยากาศดี สะดวก และป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็นได้ชัด

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร โรงเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากปัจจุบัน โรงเรียนอนุบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแข่งขันที่สูงขึ้น การพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนอนุบาล จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหาร โรงเรียนต้องตระหนักอยู่เสมอ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียน เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อตัวนักเรียนและผู้ปกครอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน และเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของเด็กนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อบริการของโรงเรียน

1. ด้านส่วนประสมทางการตลาดที่โรงเรียนควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (เนื่องจากผู้ปกครองยังมีระดับความพึงพอใจ(ผลที่ได้รับ)น้อยกว่าระดับความคาดหวัง) ดังนี้

### 1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

-โรงเรียนควรมีระบบการบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน เช่น การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ โดยอาจมีการแนะนำโรงเรียนที่เด็กนักเรียนสามารถเข้าศึกษาต่อ หรือแนวทางสายการศึกษาสาขาวิชาการต่างๆ หรือจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อให้เด็กเสริมประสบการณ์ที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมไทย จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างวินัยในตนเอง และรู้สึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม หรือเน้นวิชาการให้เพิ่มขึ้น โดยการพัฒนาหลักสูตรให้ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของเด็ก เช่น มีการสอนพิเศษช่วงเย็น เน้นความสามารถของเด็กหลายๆ ด้าน เช่น การวาดภาพระบายสี การแข่งขันทางวิชาการสำหรับเด็ก และเน้นด้านคุณธรรม จริยธรรมโดยมีการดำเนินการตามแผนอย่างเป็นระบบมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และมีการให้บริการแก่ผู้ปกครองและชุมชน เช่น จัดให้ความรู้แก่ผู้ปกครองและชุมชนเกี่ยวกับการเลี้ยงดู การแนะแนวและให้ความช่วยเหลือผู้ปกครองกรณีเกิดปัญหาและมีผลกระทบเกี่ยวกับการเรียนรู้ของเด็ก การบริการให้ยืมหนังสือ สื่อการเรียนรู้หรือของเล่นนำไปใช้กับเด็กที่บ้านและการเป็นแหล่งบริการวิชาการ

### 1.2 ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

-โรงเรียนควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถให้มีความสะดวก ปลอดภัย และเพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอแก่ความต้องการ

### 1.3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

-โรงเรียนและผู้บริหาร โรงเรียนควรมีการจัดทุนให้และแผนการที่จะแสวงหาทุน เพื่อนำมาสนับสนุนนักเรียนเพิ่มมากกว่าเดิม เช่น ให้อุปกรณ์นักเรียนที่ยากจนหรือมีปัญหาครอบครัว เช่น พ่อแม่แยกทางกัน แต่มีความพร้อมในการกล้าแสดงออก หรือนักเรียนที่นำชื่อเสียงมาให้โรงเรียน

-โรงเรียนควรจะเน้นการโฆษณา โดยการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ โฆษณาทีวี วิทยุ อินเทอร์เน็ต การให้ข่าวประชาสัมพันธ์ การติดป้ายผ้าหรือติดป้ายขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชนต่างๆ ให้มากขึ้น

### 1.4 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

-โรงเรียนควรมีการพัฒนาบุคลากร โดยมีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการและจำเป็น มีการอบรมในด้านการให้ความรู้ การเพิ่มทักษะความชำนาญ และปรับทัศนคติซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีความรู้ความชำนาญในกระบวนการให้บริการที่ถูกต้อง แล้วการทำงานต่างๆ ก็จะเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมักไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง

### 1.5 ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

-โรงเรียนควรจัดทำสัญลักษณ์หรือป้ายที่เด่นชัดของโรงเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ปกครองสามารถมองเห็นได้ง่ายและเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก และเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึง

-โรงเรียนควรจัดพื้นที่การให้บริการในด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ที่มาใช้บริการ

2. ในปัจจัยที่ผู้ปกครองมีพึงพอใจแล้ว ทางโรงเรียนควรปรับปรุงเพิ่มขึ้นอีก เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดหรือประทับใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

-โรงเรียนควรเพิ่มมีชื่อเสียงและสร้างให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง โดยอาจมีการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์โรงเรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งโฆษณาทำได้หลากหลายวิธี เช่น การทำเวปไซด์ ( เพื่อแจ้งข่าวสาร แสดงถึงความเชี่ยวชาญที่โดดเด่น แสดงผลงานที่ประสบความสำเร็จในอดีตและแนวทางในอนาคต) วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรสาร แผ่นพับและคำชี้แจง(ซึ่งภายในแผ่นพับควรมีคำชี้แจงรายละเอียดในการดำเนินการและภาพประกอบให้ชัดเจน) และโรงเรียนควรเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างชื่อเสียงความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน ต่อผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ซึ่งการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องจะช่วยส่งผลให้เกิดการจดจำและระลึกถึงได้ ซึ่งทางโรงเรียนสามารถทำได้โดย การแพร่ข่าว การให้สัมภาษณ์ ดำเนินกิจกรรมพิเศษบนเวที เป็นสปอนเซอร์กิจกรรมต่างๆ ในงานวันสำคัญ เช่น งานกิจกรรมวันพ่อ งานกิจกรรมการปลูกต้นไม้วันสิ่งแวดล้อมโลก งานกิจกรรมวันเข้าพรรษา งานกิจกรรมกีฬา โดยภายในงานโรงเรียนต้องเตรียมการและแจกข่าว(รวมทั้งรูปถ่าย หรือวีดีโอ) ที่มีเรื่องราวของโรงเรียน พร้อมทั้งแจกของขวัญ ของรางวัล และของที่ระลึก เพื่อสร้างความสนใจและให้เข้าถึงผู้มาร่วมกิจกรรมให้มากที่สุด

-โรงเรียนควรจัดให้ทุกห้องมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย เช่นเครื่องเสียง วีดีโอ โทรทัศน์ เพราะจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับครูผู้สอน สามารถประหยัดเวลา และทำให้ผู้เรียนเข้าใจในบทเรียนมากขึ้น

### 2.2 ปัจจัยด้านราคา

-โรงเรียนควรสื่อสารให้ผู้ปกครองทราบว่าค่าเล่าเรียนที่ผู้ปกครองต้องจ่ายให้กับโรงเรียนนั้นคุ้มค่างับคุณภาพนักเรียน ซึ่งทางโรงเรียนอาจจัดกิจกรรมเปิด โรงเรียนให้ผู้ปกครองได้เข้ามาชม เพื่อให้ได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของบริการได้อย่างชัดเจน ความน่าเชื่อถือของตัวอาคารสถานที่ หรือทำเป็นเอกสารประมวลผลการเรียนการสอน ส่งไปยังผู้ปกครองนักเรียน เพื่อให้ทราบถึงการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ที่มีการให้ความช่วยเหลือเด็กในรูปแบบต่างๆที่เหมาะสมกับความต้องการของเด็กเป็นรายบุคคล โดยสอนและดูแลเด็กจากคุณครูที่ผ่านการเรียนและฝึกฝนอบรมมาเป็นอย่างดี มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เป็นอุปกรณ์การเรียนการสอน มีระบบสาธารณูปโภคอยู่ในสภาพสะอาด ปลอดภัยใช้การได้ดี มีระบบป้องกันอันตราย

-โรงเรียนควรแจ้งให้ผู้ปกครองทราบถึงวิธีการชำระเงินที่สามารถชำระเป็นงวดๆ ที่ช่วยลดภาระของผู้ปกครอง และมีวิธีการชำระเงินที่สะดวกสามารถชำระด้วยบัตรเครดิต ก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือเก็บเงินของผู้ปกครอง เพื่อวางแผนการเงินได้

### 2.3 ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

-โรงเรียนควรจัดเจ้าหน้าที่หรือครูเวรที่ผ่านการฝึกอบรม มีความรู้ ความสามารถ คอยตอบคำถามข้อสงสัย รับสมัครนักเรียน ให้คำแนะนำ และประสานงานกับผู้ปกครอง โดยจัดการทำงานเพราะหากมีปัญหาสามารถแก้ไขให้ได้ทันเวลา เพื่อการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเพื่อเพิ่มความสามารถในการติดต่อโดยใช้บริการได้ทางโทรศัพท์

-โรงเรียนควรจัดทำเว็บไซต์ของโรงเรียนอีกช่องทางหนึ่งเพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อกับโรงเรียน และเพิ่มการบริการที่สะดวก รวดเร็วมากขึ้น

### 2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

-เพื่อการสื่อสารกับผู้ปกครองทุกวันด้วยสมุดประจำตัวนักเรียนที่มีคุณภาพ โรงเรียนควรจัดทำฐานข้อมูลนักเรียนเป็นที่เก็บข้อมูลรายละเอียดของนักเรียนแต่ละคนในช่วงเวลา และวัยต่างๆ และควรมีการดำเนิน การให้มีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการตามแผน มีการติดตามตรวจสอบและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ทราบพัฒนาการทุกๆด้านของเด็ก ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม บุคลิกภาพ โดยเฉพาะด้านสติปัญญาตลอดระยะเวลาการเติบโต และเพื่อให้เกิดคุณภาพใน

### 2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร

-โรงเรียนควรมีการพัฒนาบุคลากร โดยมีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับ ความต้องการและจำเป็น มีการจัดระบบนิเทศภายในที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ครู/ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยง มีการจัดแหล่งความรู้ทางวิชาการ เพื่อให้ครู/ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยงเด็ก และหาความรู้เพิ่มเติมได้ ตลอดเวลา โรงเรียนมีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ครูมีความรู้ความสามารถ สามารถถ่ายทอดและดูแลเด็กได้เป็นอย่างดี และควรจัดทำโครงการสร้าง พัฒนาจิตสำนึกในการบริการและ โครงการบุคลากรดีเด่นประจำเดือนและให้กำลังใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความสุภาพ มีความอดทนอดกลั้น ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง พร้อมทั้งจะทำหน้าที่ของตนและสามารถทำงาน ร่วมกันผู้อื่นได้อย่างดีที่สุด โดยเฉพาะระหว่างครูกับผู้ปกครอง



## 2.6 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

-โรงเรียนควรมีแผนงาน/โครงการจัดซื้อ จัดหารวมทั้งผลิตสื่อขึ้นใช้เอง รวมทั้งมีการบำรุงรักษาและพัฒนาสื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ

-โรงเรียนควรปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ โดยจัดลำดับขั้นตอนการบริการไม่ให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อน และถูกต้อง รวดเร็วมากที่สุด มีการจัดทำแผนการให้บริการให้มีการไหลเวียนของกระบวนการบริการได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ผู้ปกครองเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ตั้งแต่เริ่มต้นสมัครเรียน

## 2.7 ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

-โรงเรียนควรจัดอาคารสถานที่ทุกแห่ง ในชั้นเรียนและนอกห้องเรียนให้เป็นระเบียบ มีความสะอาด ปลอดภัย มั่นคงแข็งแรง เหมาะสมแก่การทำกิจกรรมและเคลื่อนไหวของเด็ก อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกประจำอาคารรอบบริเวณอยู่ในสภาพดี มีปริมาณเพียงพอ

-โรงเรียนควรสร้างบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของโรงเรียนให้สะอาดร่มรื่น อบอุ่นเป็นกันเอง มีชีวิตชีวาและเป็น ไปเพื่อการเรียนรู้ของเด็ก และโรงเรียนควรฝึกอบรมบุคลากรในโรงเรียนทุกคนให้เป็นบุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความสุภาพ มีความอดทนอดกลั้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะทำหน้าที่ของตน เพื่อที่เมื่อผู้ปกครองเดินเข้ามาแล้วจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นและการดูแลอย่างดีเยี่ยม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved