

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

โรงเรียนเป็นสถานศึกษาที่ผู้ปกครองตั้งความหวังไว้อย่างสูง เพื่อเป็นที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ อบรมบ่มนิสัยลูกหลานให้มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรมดี เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ตั้งแต่ครอบครัวจนถึงประเทศชาติ ดังนั้นโรงเรียนทุกโรงเรียนจึงต้องพยายามสร้างความเป็นมาตรฐานของโรงเรียนให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม โดยหันมาเน้นการพัฒนาคุณภาพของนักเรียน เพราะหัวใจของการศึกษาก็คือ นักเรียนนั่นเอง จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบการศึกษาขึ้นอย่างมากมาหลายประการ โดยเฉพาะการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งทุกโรงเรียนจะต้องเร่งพัฒนาจัดกระบวนการเรียนการสอนให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างมีคุณภาพทั้งมาตรฐานคุณภาพของนักเรียนและคุณภาพกระบวนการจัดการศึกษาของโรงเรียนและที่สำคัญก็คือจะทำอย่างไรจึงจะให้โรงเรียนเป็นที่พึงพอใจของผู้ปกครอง (จุฬารัตน์ เปี้ยเหมย, 2550: 2)

ปัจจุบัน โรงเรียนระดับพื้นฐานทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 35,695 แห่ง แบ่งเป็น โรงเรียนในภาคกลาง 9,611 แห่ง ภาคเหนือ 4,781 แห่ง ภาคใต้ 4,990 แห่ง ภาคตะวันออก 1,930 แห่ง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 14,383 แห่ง (ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้, 2553: ออนไลน์) แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยมีโรงเรียนซึ่งเป็นสถานศึกษาระดับพื้นฐานจำนวนมากกว่า 35,000 แห่ง ซึ่งโรงเรียนแต่ละแห่งก็ต้องพัฒนาโรงเรียนทั้งในด้านการเรียนการสอน ด้านบุคลากร รวมถึงลักษณะทางกายภาพต่างๆ ของโรงเรียนควบคู่ไปด้วย เพื่อประสิทธิภาพในแข่งขันกับโรงเรียนอื่นๆ ในภูมิภาคหรือจังหวัดเดียวกัน

จังหวัดเชียงใหม่รองรับระบบการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับอุดมศึกษา โดยมีสถานศึกษาทั้งสิ้น 1,146 แห่ง ประกอบด้วยสถาบันอุดมศึกษา 10 แห่ง อาชีวศึกษา 8 แห่ง โรงเรียนนานาชาติ 8 แห่ง สถาบันการศึกษาเอกชน 140 แห่ง สถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐาน 893 แห่ง ซึ่งโรงเรียนในจังหวัดเชียงใหม่แบ่งเป็น โรงเรียนมัธยม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) โรงเรียนประถม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนสาธิต โรงเรียนนานาชาติ และโรงเรียนเอกชน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2553: ออนไลน์)

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานสำหรับส่งเสริมงานด้านวิชาการ อยู่ในความควบคุมและอำนวยการสอนของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เริ่มเปิดดำเนินการสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สายสามัญ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2511 มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด 70 คน เป็นชาย 33 คน หญิง 37 คน ทำการสอนโดยอาจารย์และครูในคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 14 คน อาจารย์พิเศษ 5 คน และอาจารย์ชาวต่างประเทศ 2 คน โดยจัดแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของคณะศึกษาศาสตร์และจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของกระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีนักเรียนตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,275 คน โดยเป็นนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 666 คน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 609 คน มีบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 87 คน (คู่มือนักเรียน โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553: 1)

จากข้อมูลสถานศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ข้างต้น จะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่มีโรงเรียนที่รองรับนักเรียนทั้งในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียงจำนวนมาก การแข่งขันของโรงเรียนแต่ละแห่งก็เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย และเนื่องจากกระทรวงศึกษาธิการมีขีดจำกัดในด้านงบประมาณและความพร้อม ซึ่งต่างจากโรงเรียนเอกชนที่มีการแข่งขันในด้านการจัดการศึกษา และมีเงินลงทุนสูงในด้านต่างๆ เช่น อาคารสถานที่ วัสดุและสื่อประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรที่ทันสมัย บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2553: ออนไลน์) ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้บุตรหลานของผู้ปกครอง และจากรายงานการรับสมัครนักเรียนเพื่อสอบเข้าเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2554 นั้นมีนักเรียนมาสมัครสอบเพียง 3,090 คน ซึ่งลดลงจากปีการศึกษา 2553 ที่มีมากถึง 3,460 คน จะเห็นได้ว่ามีจำนวนนักเรียนมาสมัครสอบในอัตราที่ลดลงถึง ร้อยละ 10.69 (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครอง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครอง

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นระดับความรู้สึของผู้ปกครองที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการของ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานสำหรับส่งเสริมงานด้านวิชาการ อยู่ในความควบคุมและอำนวยการสอน ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดสอนนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย ตั้งอยู่เลขที่ 239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

ผู้ปกครอง หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่อุปการะหรือดูแลเอาใจใส่ หรือให้การอบรมสั่งสอนอย่างใกล้ชิด ซึ่งอาจเป็นบิดา มารดา หรือผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากบุพการี เช่นพี่ ลุง ป้า น้า หรืออา เป็นต้น และมีอำนาจในการตัดสินใจให้กับนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553