

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่ออังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
แนวคิดคุณภาพการบริการ	4
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	5
แนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัย	7
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาขั้นพื้นฐานปฐมวัย	13
แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยสำหรับประเทศ	16
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	20
ขอบเขตเนื้อหา	20
ขอบเขตประชากร	20
จำนวนประชากร	20
วิธีการศึกษา	20
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	21
ระยะเวลาและสถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	24
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาล ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	33
ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้จากผลที่ได้รับหลังรับบริการของผู้ปกครองนักเรียน อนุบาลที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	46
ส่วนที่ 4 ข้อมูลสรุปความคาดหวังก่อนรับบริการและผลที่ได้รับหลังรับบริการ ของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียน อนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	59
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	68
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผลการศึกษา	93
ข้อค้นพบ	95
ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	103
ประวัติผู้เขียน	113

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกเพศ	25
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามระดับการศึกษา	25
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองจำแนกตามอายุของผู้ปกครอง	26
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามอาชีพ	26
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	27
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามระยะทาง	27
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามสื่อที่ทำให้ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลรัฐจัก โรงเรียนอนุบาลมยุรี	28
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามความประทับใจที่มีต่อ โรงเรียนอนุบาลมยุรี	29
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง จำแนกตามเหตุผลที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี	31
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลที่จะให้บุตรหลานเรียนต่อที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี ถ้าโรงเรียนจะเปิดระดับประถมในปี 2550	32
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครอง แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่โรงเรียนอนุบาลมยุรี	32
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	33
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านราคา	36
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	37
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านบุคลากร	40
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	42
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังของผู้ปกครอง ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	44
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	46
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านราคา	48
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย	50
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	51
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านบุคลากร	53
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	55
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับผลที่ได้รับของผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนอนุบาลมยุรีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	58
26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	59
27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านราคา	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย	62
29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	63
30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านบุคลากร	64
31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	65
32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับผลที่ได้รับหลังรับบริการต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	66
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลจำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่เกี่ยวกับการให้บริการของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี	68
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลจำแนกตามปัญหาด้านราคา ที่เกี่ยวกับการให้บริการของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี	69
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายที่เกี่ยวกับการให้บริการของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี	70
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาดที่เกี่ยวกับการให้บริการของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี	70
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากรที่เกี่ยวกับการให้บริการของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี	72
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการที่เกี่ยวกับการให้บริการของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี	73
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาด้าน การนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวกับการให้บริการ ของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลจำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน ผลิตภัณฑ์ต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	75
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน ราคาต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	76
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	76
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน ส่งเสริมการตลาดต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	77
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลจำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน บุคลากรต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	78
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน กระบวนการให้บริการต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	78
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามข้อเสนอแนะด้าน การนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	79
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกจำแนกตามข้อเสนอแนะ ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่เกี่ยวกับการให้บริการ ของโรงเรียนอนุบาลมยุรี	80
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จำแนกตามปัญหาต่อส่วน ประสม ทางการตลาดบริการที่เกี่ยวกับการ ให้บริการ ของ โรงเรียนอนุบาลมยุรี	81