

การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่: กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ.2552



© 2552

ปณชัย เลิศรัตนานนท์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ : กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นาย ปณชัช เลิศรัตนานนท์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. นิตนา สุขเกษม)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิชา บุญภัทรกานต์)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ)

(ดร. สุदारัตน์ ดิษขวรรณนะ จันทราวัดนากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 24 เดือน มกราคม พ.ศ. 2552

ปณชัย เลิศรัตนานนท์. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มกราคม 2552,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ : กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร (69 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. นิตนา สุขเกษม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเป็นสองตอน ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ตอนที่สอง เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) โดยมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ความสัมพันธ์กับเด็กในปกครองมีความสัมพันธ์เป็นบิดา มารดา และบุตร และเคยเข้ารับการศึกษาจากโรงเรียนเอกชน

ปัจจัยทางด้านการตลาด ด้าน โรงเรียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลามากที่สุด ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเรียนและบริการในอัตราที่เหมาะสมมากที่สุด ด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความสะดวกในการเดินทางไปรับ – ส่ง เด็กนักเรียนมากที่สุด ด้านกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการมีมาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักเรียนมากที่สุด ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการมีอาจารย์ที่มีความมุ่งมั่นในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่เด็กนักเรียนมากที่สุด ด้านแหล่งอ้างอิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคำแนะนำจากบุคคลอื่นๆ เช่น ญาติ พี่น้อง เพื่อน เป็นต้น มากที่สุด และด้านการตัดสินใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนมากที่สุด

ปัจจัยด้าน โรงเรียน ราคา สถานที่ ภายนอก ผู้ให้บริการ และแหล่งอ้างอิง มีความสัมพันธ์
กับการตัดสินใจเลือกโรงเรียน และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ และบุคคลผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ ดร.นิตนา สุขเกษม อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการศึกษาศึกษาเฉพาะบุคคล ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และให้กำลังใจ ห่วงใย และเอาใจใส่ตลอดเวลาของการจัดทำขอกราบขอบพระคุณกรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้คำชี้แนะ เพิ่มเติมในส่วนที่ขาดและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน และรวมถึงบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ เอื้อเฟื้อ ให้ความสะดวก ให้ความกรุณาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้กำลังใจ และ คำแนะนำตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา และกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ และ คุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน ในการศึกษาด้วยดีเสมอมา รวมถึงขอขอบคุณ พี่สาว และ น้องสาว รวมถึงเพื่อนๆทุกท่านที่มีส่วนให้คำแนะนำ และให้กำลังใจ จนทำให้การศึกษาและการจัดทำการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ปณชัย เลิศรัตนานนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 หลักในการเลือกโรงเรียน	2
1.3 เหตุผลในการเลือกโรงเรียน	4
1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย	6
1.5 สมมุติฐานการวิจัย	6
1.6 ขอบเขตการวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.8 กรอบแนวคิดของการศึกษา	8
1.9 นิยามคำศัพท์	8
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดทางการตลาดบริการ	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	28
3.4 ขั้นตอนการสร้างและหาคูณภาพของเครื่องมือ	33
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4.1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลแบบร้อยละ	37
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน	44
4.3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	51
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	52
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	54
5.1 ข้อมูลทั่วไป	54
5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน	55
5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	57
5.4 การอภิปรายผล	57
5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย	60
5.6 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้	60
5.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป	61
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	
ภาคผนวกที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	เกณฑ์ในการวัดผลการตัดสินใจของผู้ปกครองสมัยใหม่	29
ตารางที่ 3.2	เกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์	32
ตารางที่ 3.3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.1	แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	37
ตารางที่ 4.2	แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ	38
ตารางที่ 4.3	แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ	39
ตารางที่ 4.4	แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา	40
ตารางที่ 4.5	แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	41
ตารางที่ 4.6	แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความสัมพันธ์กับเด็กในปกครอง	42
ตารางที่ 4.7	แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านโรงเรียนที่ผู้ปกครองเคยรับการศึกษา	43
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านตัวโรงเรียน	44
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านราคา	45
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่	46
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพ	47
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านผู้ให้บริการ	48
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านแหล่งอ้างอิง	49
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกโรงเรียน	50
ตารางที่ 4.15	แสดงผลการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation)	51
ตารางที่ 4.16	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation)	52

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดทางการศึกษา	8
ภาพที่ 4.1 กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเพศ	38
ภาพที่ 4.2 กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ	39
ภาพที่ 4.3 กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอาชีพ	40
ภาพที่ 4.4 กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการศึกษา	41
ภาพที่ 4.5 กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
ภาพที่ 4.6 กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์กับเด็กในปกครอง	43
ภาพที่ 4.7 กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านโรงเรียนที่ผู้ปกครองเคยรับการศึกษา	44
ภาพที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์	52



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่ใช้ความรู้ ความสามารถเพื่อเป็นแรงผลักดันให้กลไกทางสังคมดำเนินต่อไป การพัฒนามนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถในการดำรงชีวิตที่ดี เหมาะกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงสามารถที่จะปรับตัวให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ได้นั้นจำเป็นที่จะต้องเริ่มต้นการเรียนรู้ตั้งแต่ยังอยู่ในวัยเด็กและทำการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถตามระดับขั้นของการศึกษาขึ้นไป ดังนั้นหากมนุษย์ได้รับการการศึกษาพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง พวกเขาเหล่านั้นก็จะมีส่วนในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้า สร้างความมั่นคง รวมถึงสามารถทำให้ประเทศไทยมีศักยภาพที่จะต่อสู้กับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในยุคปัจจุบัน

การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ไม่มีวันสิ้นสุด การเลือกสถานศึกษาให้แก่บุตรหลานของผู้ปกครองจึงเป็นสิ่งที่ผู้ปกครองควรให้ความสำคัญ โดยการผลักดันให้บุตรหลานของตนได้รับการศึกษาที่ดี มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะก้าวไปประสบความสำเร็จในภายภาคหน้า ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการศึกษานั้นเป็นหัวใจของการพัฒนาคน ทำให้คนเป็นคนที่สมบูรณ์รอบด้าน เป็นเครื่องมือในการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของคนตลอดจนเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน

การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาเป็นสิ่งที่พ่อแม่และผู้ปกครองสมัยใหม่ให้ความสำคัญมากขึ้นกว่าในอดีต ทั้งนี้เนื่องจากยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้พ่อแม่และผู้ปกครองต้องการที่จะเลือกโรงเรียนที่ตนเองคิดว่าเหมาะสมสำหรับบุตรและธิดา เพื่อให้บุตรและธิดาของตนได้เข้าไปอยู่ในโรงเรียนที่มีชื่อเสียงทางสังคม รวมถึงยังคำนึงถึงความสะดวกสบายของพ่อแม่และผู้ปกครองอีกด้วย ดังนั้นการจะเลือกหาโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาจึงควรคำนึงถึงปัจจัยในหลายๆด้าน เช่น ค่าเทอม ระยะทางระหว่างบ้านและโรงเรียน สิ่งแวดล้อมรอบๆโรงเรียน และอาจารย์ถึงหลักสูตรและวิธีการสอน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดา

1.2 หลักในการเลือกโรงเรียน

ดร.วรนาท รักสกุลไทย ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาระดับมัธยม กล่าวว่า พ่อแม่หรือผู้ปกครองควรต้องเรียนรู้พัฒนาการของบุตรและธิดา เข้าใจแก่นแท้ของหลักการเรียนรู้ที่มีในวัยเด็ก นั่นคือต้องให้เด็กได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะช่วยให้เด็กมีชีวิตอย่างมีคุณภาพ มีความสุข และไม่เล็งผลเลิศหรือคาดหวังในเรื่องผลการเรียนของเด็กในวัยนี้มากเกินไป เพราะถ้าเป็นอย่างที่ว่ามีมาทั้งหมด ไม่ว่าจะโรงเรียนนั้นจะชื่ออะไร แนวการสอนแบบไหน สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร ผู้ที่จะตัดสินใจได้อย่างมาดมั่นไม่ลังเลก็คือตัวพ่อแม่ ผู้ปกครองเอง ซึ่งก่อนอื่นพ่อแม่ ผู้ปกครองต้องเข้าใจว่าสิ่งที่ลูกควรจะได้จากการเรียนในวัยนี้คือ

1. ได้รับการพัฒนาครบทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย สังคม อารมณ์และสติปัญญา ซึ่งสติปัญญาไม่ใช่การอ่าน การเขียนเพียงอย่างเดียวต้องรวมถึงการคิดแก้ปัญหา คิดสิ่งแปลกใหม่ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ให้เด็กได้ใช้จินตนาการของตนเองอย่างเต็มที่
2. ได้รับฝึกการรู้จัก สำหรับเด็กคือการได้ใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ให้ได้มากที่สุด เพื่อเป็นพื้นฐานของความคิดในสมองเด็ก
3. ได้รับการฝึกคิดเชิงตรรกะ เชิงเหตุผลเป็น
4. ได้รับการฝึกการเป็นผู้นำ ผู้ตาม ผ่านทักษะการทำงานทั้งแบบเป็นกลุ่มและเดี่ยว
5. ได้รับการฝึกการเรียนรู้แบบ Active Learner คือ ลงมือกระทำด้วยตนเอง
6. ได้รับฝึกทักษะการเข้าสังคม เพราะปกติเด็กวัยนี้ยังยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง เด็กจะคิดจากมุมมองตัวเองจึงจำเป็นต้องให้เด็กได้คิดจากมุมมองของผู้อื่นบ้าง ให้เด็กรู้ว่าคนเราไม่จำเป็นต้องคิดเหมือนกันหรือเหมือนตัวเอง
7. ได้รับการฝึกการเรียนรู้โดยผ่าน คน สิ่งของ สิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เปรียบเสมือนว่าเป็นครูคนที่ 3 ของเด็กๆ เพราะจะเอื้อให้เด็กเกิดจินตนาการและการเรียนรู้

การจะเลือกโรงเรียน ต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. สำรวจความต้องการของ พ่อแม่ ผู้ปกครองเองก่อนว่าต้องการให้ลูกเรียนโรงเรียนที่มีการเรียนการสอนลักษณะใด และรวมถึงสอบถามความต้องการของบุตรและธิดาด้วยว่าต้องการหรืออยากเรียนโรงเรียนแบบใดหรือแนวใด ทั้งนี้เนื่องมาจาก ในปัจจุบันการเข้าเรียนในโรงเรียนระดับประถมจะมีการแข่งขันสูงมากและมีให้เลือกมากดังนั้นพ่อแม่ ผู้ปกครองต้องตอบตัวเองให้ชัดเจนก่อนว่า อยากให้ลูกเรียนแบบไหน หรือแนวไหน

2. หาข้อมูลโรงเรียน หลังจากได้คำตอบแล้วว่าต้องการอยากให้นักเรียนแบบไหน ก็ต้องหาข้อมูลต่างๆของโรงเรียนที่สนองตอบความต้องการนั้นให้มากที่สุด ข้อมูลโรงเรียนสมัยนี้หาได้ไม่ยาก มีทั้งข้อมูลจากเว็บไซต์ของโรงเรียนนั้นๆเอง หรือจากเว็บไซต์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น เว็บไซต์บอร์ดห้อง “ เรื่องเรียนของลูก ” ของเว็บรักลูก หรือเว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการ ก็มีข้อมูลการเลือกโรงเรียนที่น่าสนใจ นอกจากนี้ยังหาข้อมูลได้จากนิตยสาร หนังสือเล่ม หนังสือคู่มือ และสุดท้ายคือข้อมูลจากบรรดาเพื่อนฝูงญาติพี่น้องที่เคยมีลูกเรียนโรงเรียนนั้น หรือสอบถามจากผู้ปกครองปัจจุบันก็ช่วยให้พ่อแม่ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนเช่นเดียวกัน

3. เตรียมตัวเพื่อไปเยี่ยมชมโรงเรียนที่คิดตัดสินใจ โดยจดรายชื่อโรงเรียนที่คัดเลือกไว้สัก 4-5 รายชื่อ แล้วหาเวลาว่างไปเยี่ยมชมโรงเรียน โดยพร้อมเพียงกัน การเยี่ยมชมที่ว่านี้ไม่ใช่แค่ไปคุยกับคุณครูที่ห้องธุรการเพียงอย่างเดียว หากเป็นแบบนั้นคุณครูจะพูดคุยยังไงให้คุณคิดก็ได้ ซึ่งมีหกหนี่ไม่พ้นคำอธิบายกว้างๆหรือใช้ศัพท์วิชาการให้เราง่เงง เช่น บอกว่าเป็นแนวผสมผสานบ้าง ซึ่ง พ่อแม่บางคนยังไม่เข้าใจในการศึกษาแนวนี้ ทางที่ดีพ่อแม่ต้องสำรวจอย่างละเอียด ทั้งในและนอกห้องเรียน ดูทุกซอกทุกมุมที่ทำได้ และต้องจับสังเกตได้ด้วยว่าโรงเรียน “จัดฉาก” หรือ “ผักชีโรยหน้า” ให้ดูหรือไม่ สิ่งที่คุณฝ่ายธุรการพูดมาเป็นฉากๆ นั้นตรงข้ามหรือสอดคล้องกับสิ่งที่ดู หลังจากเยี่ยมชมโรงเรียนที่คัดเลือกไว้ จึงกลับมาให้คะแนนโรงเรียนแต่ละแห่งเพื่อนำมาใช้ประกอบในการพิจารณาตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดา

ข้อควรระวังคือ ระหว่างเยี่ยมชมโรงเรียนพ่อแม่ต้องสงวนท่าทีด้วย โดยพินิจอยู่เสมอว่าไม่ได้มาเยี่ยมชมเพื่อจับผิด หรือดูเพื่อต้องการไปป่าวประกาศว่าโรงเรียนนี้ไม่ดี แต่เป็นการเยี่ยมชมเพื่อหาความรู้ เพื่อเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับบุตรและธิดามากที่สุด ซึ่งถือเป็นสิทธิพื้นฐานที่ผู้ปกครองทำได้

4. เตรียมคำถามให้พร้อม อยากรู้ในสิ่งใด อยากถามเรื่องอะไร ให้จดคำถามติดตัวไปด้วย เพื่อกันลืม เพราะมีพ่อแม่หลายรายที่ดูเพลินฟังเพลินจนลืมเรื่องสำคัญที่อยากถาม เรื่องสำคัญที่ควรถามเมื่อไปดูโรงเรียน มีดังนี้

- 4.1 โรงเรียนมีหลักการ แนวคิดในการจัดการเรียนการสอนอย่างไร มีแนวทางการสอนแนวไหน
- 4.2 โรงเรียนมีการนำนักเรียนออกไปทัศนศึกษาออกสถานที่หรือไม่ มีกิจกรรมส่งเสริมให้เด็กรักการอ่านหรือไม่
- 4.3 โรงเรียนมีอัตราส่วนระหว่างจำนวนครูกับเด็กนักเรียนเป็นอย่างไร
- 4.4 ครูที่สอนจบการศึกษาในระดับใด เคยมีการเปลี่ยนครูกลางคันหรือไม่ เพราะเหตุใดจึงต้องเปลี่ยนครู

- 4.5 บริการต่างๆ ของโรงเรียนเป็นอย่างไร
- 4.6 ระบบรักษาความปลอดภัยในโรงเรียนเป็นอย่างไร
- 4.7 เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมกับการเรียนรู้ของคุณอย่างไรบ้าง
- 4.8 โรงเรียนมีระบบการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลเป็นอย่างไร
- 4.9 โรงอาหาร และอาหาร ถูกหลักโภชนาการมากน้อยแค่ไหน
- 4.10 อัตราค่าเล่าเรียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เป็นอย่างไร ต้องถามให้ละเอียด เพราะบางโรงเรียนจะรวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างไว้ในค่าเทอม แต่บางโรงเรียนจะแยกย่อยออกมา
- 4.11 ครูมีการมอบหมายงานให้เด็กทำในเรื่องใดบ้างนอกจากเรื่องเรียนและหน้าที่ของตัวเอง เช่น มีการแบ่งเวรดูแลความสะอาดในห้องเรียนหรือไม่
- 4.12 โรงเรียนมีวิธีการช่วยเหลือเด็กในการปรับตัวมาโรงเรียนครั้งแรกอย่างไร รวมถึงหากมีการทะเลาะกัน รังแกกัน โรงเรียนมีวิธีการจัดการอย่างไร

1.3 เหตุผลในการเลือกโรงเรียน

เรามักต้องมีเหตุผลมาสนับสนุนในการตัดสินใจเสมอ พ่อแม่บางคนเลือกโรงเรียนด้วยการเปรียบเทียบ หาข้อมูล คำนวณงบประมาณค่าใช้จ่าย ถามใจตนเองถึงความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อ โรงเรียนก่อน พาไปดูแหวะดู โรงเรียนแล้วค่อยถามความรู้สึกของคุณว่าเป็นอย่างไร ชอบหรือไม่

แต่พ่อแม่อีกหลายคนเลือกโรงเรียนที่มีชื่อเสียงสั่งสมมานาน หรือเลือกโรงเรียนจากเสียงร่ำลือที่ใครๆ เขาบอกว่าดี มีอยู่ไม่น้อยที่เลือกโรงเรียนเพราะคิดว่าเป็น โรงเรียนที่ดี แค่อะไรชื่อ โรงเรียนที่ลูกเรียนก็สามารถบอกถึงสภาพความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของครอบครัว หรือเลือกโรงเรียนที่ลูกได้เรียนจาก ป.1 จนจบ ม.6 จะได้ไม่ต้องวุ่นวายในการเปลี่ยน ย้ายโรงเรียนบ่อยๆ

แน่นอนว่ามีพ่อแม่ไม่น้อยที่เฝ้าถามใครต่อใครแทบทุกคนที่รู้จักว่า “ให้ลูกเรียนโรงเรียนนี้ดีไหม” แต่ไม่เคยถามความรู้สึกของคุณเลยว่า ลูกชอบโรงเรียนนี้ไหม และอยากไปเรียนที่โรงเรียนนี้หรือไม่

เหตุผลที่พ่อแม่ใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนที่มีความเหมาะสมให้กับลูกของตนเอง คือ

1. มีแนวทางการเรียนการสอนที่ตรงใจเราและน่าจะเหมาะสมกับลูก เริ่มตั้งแต่ระบบของการเรียน หลักสูตรของโรงเรียน เช่น หลักสูตรภาษาอังกฤษ หลักสูตรสามัญ สองภาษา เป็นต้น
2. ไปมาสะดวก รับส่งได้ไม่ยาก มีจุดรับส่งที่ปลอดภัย ขึ้นลงรถส่วนตัวได้ง่าย หรืออยู่ไม่

ห่างจากจุดบริการขนส่งมวลชน เช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า และไม่ควรไกลบ้านหรือที่ทำงานของพ่อแม่ มากเกินไป และหากเกิดกรณีฉุกเฉินเร่งด่วนที่โรงเรียน พ่อแม่จะเข้าไปถึงตัวลูกได้อย่างสะดวก ไม่ ช้าจนเกินไป ถ้าพ่อแม่มีลูกมากกว่าหนึ่งคน และเรียนต่างโรงเรียนกันก็ควรเลือกโรงเรียนที่อยู่ไม่ ห่างกันเกินไป เพื่อจะได้รับส่งสะดวก

3. มีมาตรฐานที่ดี ทั้งด้านวิชาการตามที่กระทรวงศึกษากำหนด ครูผู้สอนมีความรู้ความ เข้าใจ มีจิตวิทยาที่ดี มีความสามารถในการสอนให้นักเรียนเกิดความเข้าใจ บุคลากรในโรงเรียนมี บุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ตอบข้อซักถามที่ข้องใจ และมีท่าที่เป็นมิตร ซึ่งอาจดูได้ยาก แต่พอสืบได้จากการถามพ่อแม่ผู้ปกครองที่แวะรับส่งลูกที่โรงเรียนนั้นๆ หรือถาม จากคนรู้จักที่มีลูกหลานเล่าเรียนในโรงเรียนนั้น

4. ค่าแรกเข้า ค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ที่พ่อแม่สามารถรับมือได้ โดยเฉพาะค่าเล่าเรียน เพราะค่าใช้จ่ายนั้นพ่อแม่ไม่ได้จ่ายเฉพาะปีเดียวหรือสองปี แต่พ่อแม่จะต้อง จ่ายเป็นประจำต่อเนื่องหลายปี ดังนั้น พ่อแม่จึงควรคิดคำนวณถึงค่าเล่าเรียนในระยะยาวไว้ล่วงหน้า นอกจากนี้ควรคำนวณถึงค่าใช้จ่ายพิเศษต่างๆ ที่มักจะมากับการเรียนของลูก เช่น ค่ากิจกรรมพิเศษ ต่างๆ เป็นต้น

5. โรงเรียนอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่ดี สะอาด ไม่อึดอัด ไม่ต้องเป็นห่วงเรื่องมลพิษรอบ ข้าง และมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี

6. โรงเรียนมีการจัดการดูแลความสะอาดและสิ่งแวดล้อมให้เรียบร้อยอยู่เสมอ ดูแลภูมิ- ทัศน์ภายในโรงเรียนให้มีความเรียบร้อยอยู่เสมอ มีห้องน้ำเป็นสัดส่วน มีความมิดชิด

7. ผู้บริหารโรงเรียนมีความตั้งใจและความจริงจังในการบริหารงาน ติดต่อได้ง่าย พร้อมทั้ง จะรับฟังปัญหา และสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ

8. เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงเกียรติประวัติที่ดี แค่อะไรชื่อโรงเรียนทุกคนก็รู้จัก และยอมรับ ว่ามีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ดี มีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จในสังคมอยู่มากมาย มีอัตราการ สอบเข้าเรียนต่อได้สูง

9. มีสังคมที่ดี การให้ลูกเรียนในกลุ่มเพื่อนที่มีสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีนั้น ทำให้พ่อแม่ รู้สึกดีใจและเข้าใจว่าเพื่อนๆ ของลูกได้รับการอบรม ดูแลเอาใจใส่จากครอบครัวด้วยมาตรฐานที่ดี ทำให้ไม่ค่อยห่วงในเรื่องพฤติกรรมที่ล่อแหลม

10. เป็นโรงเรียนเก่าของพ่อหรือแม่ เนื่องจากมีความคุ้นเคยและมีความเข้าใจถึงกฎระเบียบ และแนวการเรียนการสอนของโรงเรียนเป็นทุนเดิม มีความรักผูกพัน และมีทัศนคติที่ดีต่อโรงเรียน นอกจากนี้ การเป็นศิษย์เก่าของโรงเรียนที่มีชื่อเสียงมักจะทำให้พ่อแม่รู้สึกว่ามีผลให้สามารถฝากฝัง ลูกเข้าเป็นนักเรียนได้ง่ายขึ้น

11. รูปแบบของโรงเรียนกำลังอยู่ในกระแสความนิยม พ่อแม่มักรู้สึกที่โรงเรียนเหล่านี้มีความแปลกใหม่และน่าที่จะให้ความรู้กับลูกได้มากกว่าโรงเรียนแบบเดิม
12. เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนตั้งแต่ชั้นประถม 1 ถึงมัธยม 6 จะได้ไม่ต้องยุ่งยาก ถึงแม้จะต้องจ่ายแป๊ะเจี๊ยะกันหนักสักหน่อย แต่พ่อแม่กลับคิดว่าเป็นการจ่ายเพียงครั้งเดียว ไม่ต้องจ่ายหลายรอบ เพราะต้องเปลี่ยน โรงเรียนบ่อยๆ จึงน่าจะเป็นทางเลือกที่สะดวกดี

คงจะเป็นสิ่งที่ดีหากพ่อแม่จะลองถามความรู้สึกของลูกว่าชอบโรงเรียนแบบไหน ลองพาลูกไปเที่ยวชมโรงเรียนที่อยู่ในความสนใจของพ่อแม่ แล้วลองถามความรู้สึกของลูกดู การเปลี่ยนโรงเรียนถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในชีวิตลูก ก็ย่อมเป็นเรื่องดีหากพ่อแม่เปิดโอกาสให้ลูกได้มีส่วนร่วมด้วย เพราะผู้ที่เข้าไปเป็นนักเรียนในโรงเรียนนั้นก็คือลูก ซึ่งจะเป็นการเริ่มต้นการเรียนที่ดี หากลูกไปโรงเรียนด้วยความเต็มอกเต็มใจ และเริ่มต้นการเล่าเรียนในโรงเรียนด้วยความรู้สึกดีบอก

ในปัจจุบันโรงเรียนเอกชนมีการแข่งขันสูง เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ประกอบการ ได้มีการปรับกลยุทธ์กิจการของตนเอง เพื่อที่จะทำให้เกิดความพอใจในการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนเอกชน ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องดังกล่าวนี้ เพราะต้องการทราบถึงความต้องการของผู้ปกครอง เพื่อจะได้นำเอาการตัดสินใจของผู้ปกครองไปเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาโรงเรียนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองในอนาคต อีกทั้งยังเป็นการสร้างเสถียรภาพของโรงเรียนเอกชน ซึ่งผลการวิจัยนี้จะประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ประกอบการที่จะนำไปพัฒนาโรงเรียนของตนเองต่อไป

1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่

1.5 สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้าน โรงเรียนมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครและมีทิศทางไปในทางเดียวกัน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านราคามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครและมีทิศทางไปในทางเดียวกัน
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครและมีทิศทางไปในทางเดียวกัน
4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครและมีทิศทางไปในทางเดียวกัน
5. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครและมีทิศทางไปในทางเดียวกัน
6. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านแหล่งอ้างอิงมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครและมีทิศทางไปในทางเดียวกัน

1.6 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาถึง ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ปกครองสมัยใหม่ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการ 4 เดือน เริ่มต้นในเดือนสิงหาคมและสิ้นสุดการดำเนินการในเดือนธันวาคม ปี 2551 ทางผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ 2 ชนิดคือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่

ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่

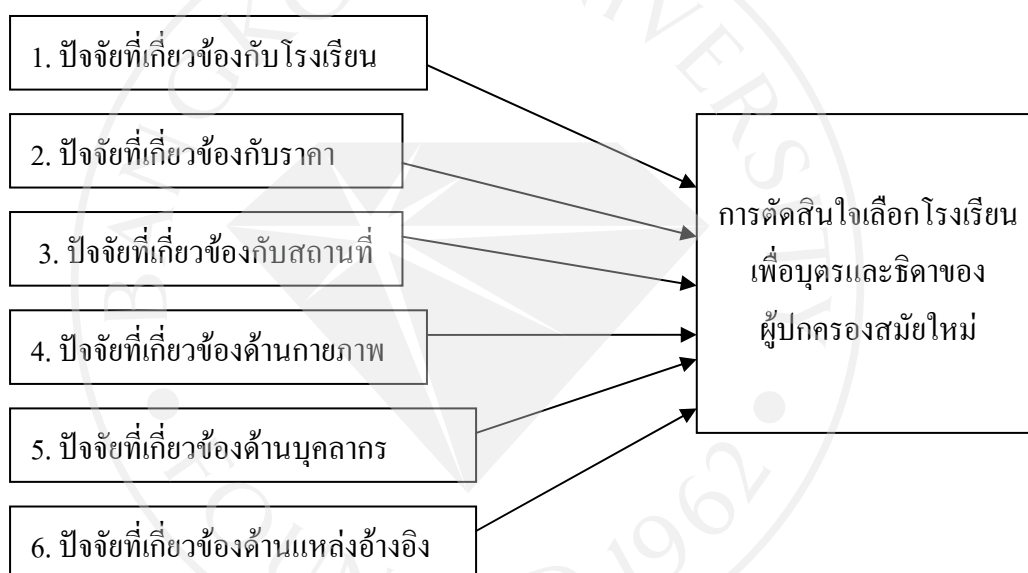
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่
2. เพื่อเป็นข้อมูลของโรงเรียนในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพของโรงเรียนเอกชน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่กำกับดูแลโรงเรียนเอกชน โดยสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียนเอกชนต่อไป

4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการใหม่ที่ต้องการเปิดโรงเรียนเอกชนในการวางแผนการลงทุนและการวางแผนการตลาด
5. เพื่อรายงานข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัย สำหรับผู้ที่สนใจทั่วไป อาจารย์ นักศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้อง

1.8 กรอบแนวคิดของการศึกษา

ภาพที่ 1.1 : แสดงกรอบแนวคิดทางการศึกษา



1.9 นิยามคำศัพท์

โรงเรียนเอกชน

หมายถึง สถานศึกษาเอกชนที่เปิดสอนระดับประถมศึกษาจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

การตัดสินใจ

หมายถึง การเลือกพิจารณาโรงเรียนของผู้ปกครองในการส่งบุตรและธิดาเข้าเรียนโรงเรียนเอกชน โดยอาศัยปัจจัยด้านต่างๆในการพิจารณา

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน

หมายถึง คุณลักษณะของโรงเรียนที่มีความเหมาะสม คุณภาพของผู้บริหาร บุคลากร และนักเรียนมีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับราคา

หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการส่งบุตรและธิดาเข้ารับการศึกษารวมถึง ค่าอาหาร และค่าบริการต่างๆของโรงเรียนที่ผู้ปกครองต้องจ่าย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่

หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ได้แก่ ทำเล ที่ตั้ง การคมนาคม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพ

หมายถึง สภาพแวดล้อมในโรงเรียน ลักษณะห้องเรียน อาคารเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่โรงเรียนจัดหาไว้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากร

หมายถึง ผู้บริหารและอาจารย์ที่มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จในการทำงาน มีคุณวุฒิและประสบการณ์ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ และรวมถึงมีความเอาใจใส่ดูแลนักเรียน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านแหล่งอ้างอิง

หมายถึง กลุ่มบุคคลอื่นๆที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครอง รวมถึงความมีชื่อเสียงของโรงเรียน ความเป็นศิษย์เก่าของโรงเรียน ที่ผู้ปกครองนำมาพิจารณาในการเลือกโรงเรียนให้กับบุตรและธิดา

ผู้ปกครองสมัยใหม่

หมายถึง คู่สมรสที่แต่งงานช้า หรือ มีบุตรช้า หรือ ผู้ที่เลี้ยงดูอุปการะนักเรียน ที่ช่วยกันทำงานเพื่อรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของครอบครัวและทำหน้าที่รับผิดชอบในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่: กรณีศึกษา โรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีเอกสาร ตำรา สิ่งตีพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานความคิดไปสู่การทำกรอบแนวคิดของการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทางการตลาดบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทางการตลาดบริการ

กลยุทธ์การบริการการตลาดที่ได้รับความนิยมหลายทศวรรษ เป็นแนวคิดหลักที่ใช้ในการพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญในการตอบสนองต่อตลาดได้อย่างเหมาะสม ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ถือว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่มีความสำคัญและเป็นที่ยุติกันดี ซึ่งรวมเรียกว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ อันประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารการตลาด ไม่ว่าจะอยู่ในธุรกิจที่ผลิตสินค้าหรือบริการก็ตามต่างต้องพิจารณาถึงลูกค้า กล่าวคือ ในการวางแผนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต้องพิจารณาถึง ความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า (Customer's Needs or Wants) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้นๆเป็นหลัก เพื่อธุรกิจสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด โดยเฉพาะในตลาดที่มีการแข่งขันสูงที่ทำให้ต้องมุ่งเน้นที่ตลาดเฉพาะส่วน (Niche Market) การเข้าใจถึงความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้จะสามารถสร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าได้ ซึ่งผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการมีความแตกต่างจากสินค้าทั้งด้านรูปแบบและการดำเนินงาน ดังนั้นกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์สำหรับธุรกิจบริการจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย

2. ราคา (Price) การวางแผนเรื่องราคา นอกเหนือจากต้นทุนในการผลิต การให้บริการ และการบริหารแล้ว ก็ต้องพิจารณาถึง ต้นทุนของลูกค้าเป็นหลักด้วย ธุรกิจต้องพยายามลดต้นทุนและภาระที่ลูกค้าต้องรับผิดชอบ ตั้งแต่ค่าใช้จ่ายสำหรับผลิตภัณฑ์บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วยทั้งด้านเวลา จิตใจ ความพยายามทางด้านร่างกาย และความรู้สึกทางลบต่างๆ ที่ลูกค้า

อาจได้รับด้วย ในการพยายามลดค่าใช้จ่ายต่างๆของลูกค้าจะกลายมาเป็นต้นทุนของธุรกิจเอง โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับกลุ่มลูกค้าที่ชอบซื้อของราคาต่ำ

3. การจัดจำหน่าย (Place) การจัดจำหน่ายต้องพิจารณาถึง ความสะดวกสบาย (Convenience) ในการรับบริการ การส่งมอบสู่ลูกค้า สถานที่ และเวลาในการส่งมอบ กล่าวคือลูกค้าควรจะเข้าถึงได้ง่ายที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในเวลาและสถานที่ที่ลูกค้าเกิดความสะดวกที่สุด

การเลือกช่องทางในการนำส่ง (Delivery) บริการที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการแต่ละประเภท ถ้าเป็นการบริการด้านข้อมูลสามารถอาศัยเทคโนโลยีติดต่อสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ได้ โดยการเปิดเว็บไซต์ติดต่อกับลูกค้าและคู่ค้าอื่นๆเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว การจัดจำหน่ายบริการมีรายละเอียดมากกว่าการหาช่องทางในการจัดจำหน่ายที่เหมาะสม ต้องพิจารณาถึง ทำเลที่ตั้ง (Location) เนื่องจากบริการบางประเภทลูกค้าต้องเดินทางไปถึงสถานที่บริการด้วยตนเอง จึงต้องการอาคารและสถานที่ที่เหมาะสม และการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า (Service Delivery) เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการที่มีลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในกระบวนการด้วยมากกว่าโดยเปรียบเทียบกับสินค้าและบริการบางประเภท ลูกค้าต้องเกี่ยวข้องอยู่ในกระบวนการแทบตลอดเวลา เช่น การรักษาโรค การตัดผม หรือการโดยสารเครื่องบิน เป็นต้น กระบวนการในการส่งมอบบริการจึงควรได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน เพราะจะเป็นส่วนสำคัญที่สุด ลูกค้าจะตัดสินใจว่า บริการที่พวกเขาได้รับคุ้มค่างับมูลค่าของเงินที่พวกเขาจ่ายไปหรือไม่ สุดท้ายคือ เวลาในการรับและให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความต้องการ ในการใช้บริการของลูกค้าเป็นหลัก และพิจารณาในการกำหนดเวลาในการให้บริการของธุรกิจ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดจะช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าทำตามสิ่งที่เราคาดหวัง ได้แก่ การรู้จักและตระหนักถึงตัวผลิตภัณฑ์ เกิดความต้องการใช้ และตัดสินใจซื้อและซื้อมากขึ้น โดยอาศัยเครื่องมือที่แตกต่างกันในการส่งเสริมพฤติกรรมของลูกค้า ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การขายโดยใช้พนักงาน และการตลาดทางตรง ที่มีคุณสมบัติ ข้อดี และข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับความต้องการใช้งาน รวมถึงความแตกต่างของผู้บริโภคที่ไม่เพียงแต่มีความต้องการในการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างกันแล้ว การบริโภคสื่อและแนวทางในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นสิ่งที่สำคัญในการวางแผนการส่งเสริมการตลาดธุรกิจต้องพิจารณาถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะเลือก วิธีที่ติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่สามารถเข้าถึงและจูงใจลูกค้าได้เหมาะสม

5. กระบวนการ (Process) เป็นการสร้างสรรค์และการส่งมอบส่วนประสมของผลิตภัณฑ์ โดยอาศัยกระบวนการที่วางแผนมาเป็นอย่างดี กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและ

ประสิทธิภาพในการส่งมอบ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติการ เพื่อที่พนักงานจะได้ไม่เกิดความ
 สับสน ทำงานได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผนเดียวกันและงานที่ได้ต้องมีประสิทธิภาพ

6. คน (People) การบริการต้องมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับคนทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ คน
 เป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพหรือเป็นผู้ทำลายคุณภาพก็ได้ บริษัทต้องเตรียม
 กระบวนการเกี่ยวกับคนหรือบุคลากรเป็นสำคัญตั้งแต่ การสรรหา รับ ฝึกอบรม และการกระตุ้น
 พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานในส่วนที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง

บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลจะเข้ามา
 เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการมากที่สุด บุคลากรสามารถสร้างความพึงพอใจ ดึงลูกค้ากลับมา
 หรือ ไล่ลูกค้าไปได้จากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับลูกค้าเพียงครั้งเดียว โดยเฉพาะธุรกิจบริการ
 ที่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสูง ตัวอย่างเช่น การตัดผม การรักษาพยาบาล หรือการติดต่อทำ
 ธุรกิจที่ธนาคาร เป็นต้น สามารถกล่าวได้ว่าบุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดในองค์กร
 ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการบริการมากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่
 ช่วยให้เกิดความสะดวกและประหยัดต้นทุนด้านบุคลากรในบางส่วน และช่วยให้กระบวนการการ
 บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงิน
 อัตโนมัติสำหรับธุรกิจธนาคาร เพื่อช่วยลดจำนวนลูกค้าในแถวคอยของธนาคาร เป็นต้น

7. สิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ (Physical Evidence) เป็นองค์ประกอบของธุรกิจบริการที่ลูกค้า
 สามารถมองเห็นและใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและตัดสินใจซื้อบริการได้ ตัวอย่างของสิ่งที่
 มองเห็นได้ เช่น อาคารสำนักงานของบริษัท ท่ารถที่ตั้ง รถยนต์ของบริษัท การตกแต่งสำนักงานของ
 บริษัท เครื่องมือต่างๆที่ใช้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนถึงรูปแบบและคุณภาพของบริษัท ถึงแม้บางครั้ง
 สิ่งที่มีตัวตนบางอย่างอาจไม่มีส่วนช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นมากนัก แต่จะช่วย
 เสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และเป็นการสะท้อนถึงสนิยมของลูกค้าไปด้วย ซึ่งจะเป็น
 ส่วนประกอบในการพิจารณาตัดสินใจ

ดังนั้นบริษัทควรต้องจัดการให้ดี เพราะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
 ตัวอย่างเช่น รูปแบบของอาคาร เครื่องแบบของพนักงาน และ โลโก้ของธุรกิจ เป็นต้น หรือ
 แม้กระทั่งการเลือกใช้สีหรือสัญลักษณ์ในการติดต่อกับลูกค้า เช่น การประกันมักใช้การโฆษณาที่
 สัญลักษณ์ที่มีความหมายอย่างร่วม ซึ่งแสดงถึงการปกป้องคุ้มครองและความปลอดภัย เป็นต้น

กฎของการให้บริการ

The Service Quality Institute ได้บัญญัติกฎของการให้บริการแก่ผู้บริการ 3 ประการ คือ

1. กฎของความประทับใจครั้งแรก (Law of First Impression) การแสดงออกที่เป็นตัวกำหนดลักษณะที่ผู้รับบริการแสดงออกกับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการแสดงความไม่เป็นมิตรกับผู้รับบริการปกป้องตนเองมากเกินไป การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เพียงไม่กี่วินาทีจะทำให้ยอดขายลดลงและสูญเสียลูกค้าไป
2. กฎของการเก็บเกี่ยว (Law of Harvest) หากผู้ให้บริการ บริการด้วยความเป็นมิตร ด้วยความสุภาพ และให้บริการตอบสนองได้ทันที ก็จะได้รับ ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ การยอมรับ องค์กรก็จะได้ลูกค้าที่จงรักภักดี ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งถือเป็นผลที่เก็บเกี่ยวได้ตลอดไป
3. กฎของเทอร์โมไดนามิกส์ (Law of Thermodynamics) องค์กรต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอยู่เสมอ ไม่ควรปล่อยปละละเลย หรือไม่เอาใจใส่ ควรที่จะสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อรักษาความประทับใจหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ในระยะยาว

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ความหมายของการตัดสินใจ

การตัดสินใจหมายถึง ความคิดและการกระทำต่างๆที่นำไปสู่การเลือกตกลงใจในการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากทางเลือกที่มีอยู่หลายทาง เช่น คุณลักษณะของโรงเรียน คุณภาพของผู้บริหาร คุณภาพของบุคลากร และคุณภาพของนักเรียนที่มีความรู้ความสามารถ รวมถึงสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกห้องเรียนที่มีความเหมาะสมและสะอาดร่มรื่น โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่านิยม รายได้ ราคาสินค้า ผลตอบแทน ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

คำว่า การตัดสินใจ (Decision) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้
 วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 อ้างใน สุริยนต์ ตุมแก้ว, 2550, หน้า 6) ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกทางเลือกที่มีอยู่หลายๆทางเลือก โดยอาศัยทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเลือกเดียวที่สามารถตอบสนองเป้าหมายหรือความต้องการของผู้เลือกได้

สมทรัพย์ อภิชาติบุตร (2541 อ้างใน สุริยนต์ ตุมแก้ว,2550,หน้า 6) กล่าวว่า การตัดสินใจหมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายๆทางเลือก ก่อนที่จะนำทางเลือกนั้นไปปฏิบัติโดยใช้หลักเหตุผลจากทางเลือกหรือข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

ค่านิยมกับการตัดสินใจ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 อ้างใน สุริยนต์ ตุมแก้ว,2550,หน้า 7) ระบุถึงเหตุผลที่ค่านิยมมีผลต่อการตัดสินใจ 6 ประการ คือ

1. ค่านิยมช่วยในการเลือกและลำดับความสำคัญของทางเลือกเพื่อสนองความต้องการของผู้ตัดสินใจ
2. ค่านิยมมีความหลากหลายแตกต่างกันในระหว่างบุคคลอันมีผลให้แต่ละคนตัดสินใจเลือกทางเลือกแตกต่างกันไปด้วย
3. ค่านิยมเป็นมรดกจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลานโดยผ่านกระบวนการสะสมทางสังคมหรือกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Socialization)
4. ค่านิยมเปลี่ยนแปลงได้โดยเปลี่ยนแปลงไปตามบุคคล ตามประสบการณ์ ตามเวลาและสถานที่
5. ค่านิยมจะกำหนดเงื่อนไขบทบาทและหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามภารกิจและความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง
6. ค่านิยมวัดมาตรฐานตนเอง กล่าวคือ ผู้คนมักจะใช้ค่านิยมของตนเป็นมาตรวัดและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ

กระบวนการการตัดสินใจซื้อสำหรับผลิตภัณฑ์บริการ

เมื่อลูกค้าตระหนักถึงความต้องการของตนเองและต้องการหาบริการมาตอบสนองความต้องการนั้น ลูกค้ามีกระบวนการในการตัดสินใจที่ซับซ้อน และมีกิจกรรมที่เกิดขึ้นหลายรูปแบบ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการซื้อ เริ่มต้นตั้งแต่ลูกค้าตระหนักถึงความต้องการของตนเอง ลูกค้าจะเริ่มมองหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ถ้าลักษณะของการซื้อที่มีลักษณะที่ค่อนข้างจะเกิดเป็นประจำ และมีความเสี่ยงน้อย ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งอย่างรวดเร็ว แต่ถ้าความต้องการนั้นเกี่ยวข้องกับบริการที่ตัดสินใจเลือกได้ไม่บ่อยครั้งนัก อย่างเช่น เลือกศึกษา

ในสถานศึกษา ก็ต้องการข้อมูลมากและใช้เวลามากกว่าการตัดสินใจเลือกรับประทานอาหารร้านใดร้านหนึ่ง เป็นต้น

เมื่อได้รับข้อมูลแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือการนำข้อมูลดังกล่าวมาเปรียบเทียบในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ โดยเปรียบเทียบจากผลประโยชน์และความเสี่ยงของแต่ละทางเลือกก่อนที่จะตัดสินใจขั้นสุดท้าย แต่เมื่อลูกค้าไม่สบายใจเกี่ยวกับความเสี่ยง พวกเขาจะพยายามหาทางลดความเสี่ยงซึ่งสามารถใช้วิธีการในการลดความเสี่ยงได้หลายวิธี เช่น

1. การสอบถามจากบุคคลใกล้ชิด
2. เลือกที่บริษัทที่พวกเขาคิดว่าเชื่อถือได้
3. มองหาการรับประกันจากการบริการ
4. พิจารณาจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือมองหาเกณฑ์ในการบริการก่อนการซื้อ
5. สำหรับธุรกิจหรือหน่วยงานที่ต้องการการบริการ จะทำการสอบถามพนักงานที่รู้เกี่ยวกับบริการอื่นเพื่อเปรียบเทียบ
6. พิจารณาจากคำแนะนำและสิ่งที่มีมองเห็นได้อื่นๆของการบริการและผู้ให้บริการนั้น
7. ทำการตรวจสอบบริการอื่นๆ เปรียบเทียบจากเว็บไซต์

กลยุทธ์หนึ่งที่ธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการลดการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าคือ ให้ความรู้แก่พวกเขาเกี่ยวกับรูปลักษณะของการบริการ อธิบายถึงลักษณะและคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้รับบริการที่สามารถรับประโยชน์สูงสุดจากการบริการ เพื่อเป็นการคัดเลือกรวมลูกค้าไปในตัว และเสนอคำแนะนำในการรับบริการว่าลูกค้าควรปฏิบัติตนอย่างไร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

2. ขั้นตัดสินใจซื้อ หลังจากตัดสินใจซื้อบริการใดบริการหนึ่งจากผู้ให้บริการ ขั้นตอนการใช้บริการมักเริ่มต้นที่การสมัคร การจอง หรือการสั่งซื้อ ซึ่งลูกค้าสามารถดำเนินกิจกรรมเหล่านี้ได้หลายรูปแบบ โดยอาจติดต่อกับพนักงานโดยตรงหรือติดต่อผ่านเครื่องมืออื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หรือแฟกซ์ โดยเฉพาะในบริการที่มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์สูง (High Interaction) ลูกค้าต้องเกี่ยวข้องในกระบวนการบริการมาก เช่น ร้านอาหาร ศูนย์ดูแลความงาม โรงพยาบาล โรงแรม และการขนส่งมวลชน โดยปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้แก่

- 2.1 สภาพแวดล้อมของการบริการ รวมถึงสิ่งที่มีมองเห็นเป็นตัวตนทั้งหมดที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและรับรู้ได้ ได้แก่ การตกแต่งทั้งภายนอกและภายใน เครื่องมือในการบริการ ความสะอาด กลิ่น เสียงรบกวน และพฤติกรรมของลูกค้ารายอื่น ก็สามารถสร้างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการบริการได้

- 2.2 พนักงานบริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริการที่มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์สูง แต่ก็มีส่วนในการตัดสินใจต่อการบริการที่มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์ต่ำ (Low Interaction) เช่นกัน ลูกค้าที่มีความรู้มักคาดหวังพนักงานให้ทำงานตามหน้าที่ที่กำหนด ความบกพร่องของพนักงานจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย และการให้บริการมากเป็นพิเศษก็สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ซึ่งการสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานบริการสามารถทำได้โดยการผสมผสานทักษะกับบุคลิกภาพที่เต็มใจในการให้บริการ หรือที่เรียกว่า การมีจิตใจแห่งการบริการ (Service Mind)
- 2.3 บริการสนับสนุน เป็นกระบวนการที่ช่วยให้การบริการส่วนหน้าที่ต้องทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งทำหน้าที่ตั้งแต่การจัดสรรวัตถุดิบและเครื่องมือ ส่วนในกระบวนการเบื้องหลังการบริการช่วยให้พนักงานส่วนหน้าสามารถทำหน้าที่บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- 2.4 ลูกค้ารายอื่นๆ เมื่อลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ ลูกค้าจะตระหนักว่าตนเองต้องมีความใกล้ชิดกับลูกค้ารายอื่นไปโดยปริยาย เช่น การนั่งรอในห้องตรวจ การโดยสารในรถเมล์ร่วมกับผู้โดยสารอื่นๆ หรือผู้ชมในโรงภาพยนตร์ ซึ่งหากลูกค้าบางรายมีพฤติกรรมแย่ๆ อาจส่งผลถึงความรู้สึกของคนอื่นด้วย เป็นหน้าที่ของธุรกิจที่จะต้องจัดเตรียมวิธีการในการรับมือกับสถานการณ์เช่นนี้ด้วย

3. ขั้นหลังการซื้อ การประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจต่อการบริการที่พวกเขาได้รับ ซึ่งจะส่งผลถึงการตัดสินใจซื้อในอนาคต และการสร้างความภักดีต่อธุรกิจผู้ให้บริการ ตลอดจนการบอกต่อถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจไปสู่บุคคลหรือสังคมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพวกเขา ลูกค้าทำการประเมินคุณภาพการบริการโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังสิ่งๆ ที่พวกเขาได้รับ ถ้าความคาดหวังของพวกเขาได้รับการตอบสนอง จะทำให้พวกเขาเชื่อว่าได้รับบริการที่มีคุณภาพสูง ถ้าความสัมพันธ์ของราคา คุณภาพ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง และปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เราสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประการ คือ

1. คุณภาพการบริการ (Service Quality) คุณภาพการบริการเป็นการคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ลูกค้าจะวัดจากสิ่งๆ ที่มองเห็นได้ในการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การ

ตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy)

ลูกค้ามักจะคาดหวังว่าอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่เขาคาดหวัง หากคุณภาพของบริการต่ำกว่าเกณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวังได้ ลูกค้าจะมองหาบริการจากคู่แข่งชั้นของธุรกิจในการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไป

2. ราคา (Price) ราคาเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ลูกค้าใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพของบริการ ลูกค้าจะคาดหวังว่าเขาจะต้องได้รับคุณภาพเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่ายไป หากเปรียบเทียบคุณค่าของการบริการที่เขาได้รับว่าเหมาะสมกับราคาของบริการ ก็จะส่งผลให้เกิดการยอมรับ แต่ถ้าลูกค้าไม่ได้รับการบริการที่เขาคิดว่าเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่าย โดยเฉพาะเมื่อมีบริการรูปแบบเดียวกันมาให้เปรียบเทียบ ก็จะกลายเป็นความไม่พึงพอใจ ดังนั้นการตั้งราคาจึงควรพิจารณาให้เหมาะสมกับคุณภาพของบริการ ความคาดหวังของลูกค้า และการแข่งขัน
3. สถานการณ์แวดล้อม (Environment) ไม่ว่าจะเป็สภาพเศรษฐกิจที่กระทบต่อผู้บริโภค ข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ การบอกต่อของลูกค้ารายอื่นๆ การเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของคู่แข่ง ล้วนส่งผลต่อความนึกคิดและความรู้สึกในการตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ
4. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเข้าใจต่อการบริการ และอารมณ์ของลูกค้าในขณะที่รับบริการ สิ่งต่างๆเหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความลำเอียงในการประเมินคุณภาพการบริการและส่งผลให้ประเมินคุณภาพต่ำกว่าที่เป็นหรือรู้สึกจริงๆ
5. คุณภาพสินค้า (Goods Quality) สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้การบริการมีคุณภาพดีก็คือ สินค้าที่ใช้ควบคู่กับการบริการ การบริการที่มีคุณภาพและลูกค้าพึงพอใจมักจะใช้สินค้าที่ดีควบคู่ไปกับการให้บริการ เช่น ในร้านทำผมที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ดีในการให้บริการ ร้านอาหารที่เลือกใช้วัตถุดิบที่ดี หรืออู่ซ่อมรถที่เลือกใช้อะไหล่ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการบริการต้องการสินค้าที่มีมาตรฐานที่ดีมาใช้ควบคู่กัน ไม่มีลูกค้ารายใดที่ต้องการสินค้าคุณภาพต่ำในการบริการที่ตนเองจะได้รับ ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องพิจารณาเลือกใช้แต่สินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐาน ไม่นำของเก่าหรือของหมดสภาพการใช้งานมาใช้กับลูกค้า เพราะถ้าลูกค้ารู้ไม่เพียงแต่จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่จะไม่กลับมาใช้บริการอีก และยังคงบอกต่อถึงพฤติกรรมที่ไม่ดีของธุรกิจนั้นๆอีกด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ

1. รายได้ของผู้บริโภค ระดับของรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริโภคหรือบริการของผู้บริโภค โดยจะมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันคือ ผู้บริโภคที่มีรายได้มากการตัดสินใจเลือกบริโภคย่อมมีมาก
2. ราคาของสินค้าและบริการ เนื่องจากระดับสินค้าและบริการเป็นดังกำหนดอำนาจการซื้อของเงินที่มีอยู่ในมือของผู้บริโภคนั้นคือราคาของสินค้าหรือบริการสูงขึ้นจะทำให้อำนาจซื้อของเงินลดลง หรือส่งผลให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการน้อยลง
3. ปริมาณเงินหมุนเวียนที่อยู่ในมือ กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีเงินหมุนเวียนอยู่ในมือมาก จะจูงใจให้ผู้บริโภคบริโภคมากขึ้น ถ้ามีน้อยก็จะบริโภคน้อยลง
4. ปริมาณของสินค้าในตลาด ถ้าสินค้าหรือบริการในท้องตลาดมีมากผู้บริโภคจะมีโอกาสในการบริโภคได้มาก ในทางกลับกันถ้ามีน้อยก็มีโอกาสบริโภคน้อยตามไปด้วย
5. การคาดคะเนราคาของสินค้าหรือบริการในอนาคต จะมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค
6. ระบบการค้าและการชำระเงิน เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่กำหนดการตัดสินใจในการเลือกของผู้บริโภค

อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อการตัดสินใจ

กลุ่มอ้างอิงเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะผู้บริโภคอาจใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างและแสดงตนว่าเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือเพื่อให้ตนเป็นที่ยอมรับว่าสามารถเข้าสังคมกลุ่มดังกล่าวได้ นอกจากนั้นกลุ่มอ้างอิงยังเป็นแหล่งข่าวสารสำหรับพฤติกรรมกรบริโภคอีกด้วย กลุ่มอ้างอิงอาจจะเป็นกลุ่มซึ่งบุคคลได้เป็นสมาชิกจริงๆ หรืออาจจะเป็นกลุ่มซึ่งบุคคลปรารถนาที่จะสังกัดก็ได้ แต่ลักษณะเด่นและสำคัญของกลุ่มอ้างอิงคือ เป็นกลุ่มที่แสดงถึงลักษณะต่างๆ และทัศนคติ (Attitudinal Posture) ซึ่งมักถูกบุคคลอื่นเอาอย่าง

การใช้กลุ่มอ้างอิงจูงใจผู้บริโภคเป็นที่นิยมกันในหมู่นักโฆษณา ในการนี้เราใช้บุคคลหรือกลุ่มที่ตลาดเป้าหมาย “ระบุตนเอง” ว่าเป็น “พวกหรือกลุ่มเดียวกัน” มาส่งเสริมสินค้าหรือบริการเพื่อจูงใจลูกค้าให้ระบุตนกับผู้ใช้สินค้าในภาพโฆษณา การระบุแสดงตนที่กล่าวมานี้อาจเกิดมาจากการสรรเสริญหรือชมเชย เช่น นักกีฬา ความปรารถนาที่จะเป็นผู้มีชื่อเสียง การเอาใจเขาใส่ใจเรา หรือการยอมรับ ในบางกรณีผู้บริโภคอาจคิดว่า “ถ้าเขาใช้สินค้านี้ สินค้าดังกล่าวจะต้องดีและถ้าเราใช้มัน เราก็ต้องเหมือนเขา” หรือผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้าอาจรำพึงกับตนเองว่า “เขามีปัญหาอย่าง

เดียวกับเรา อะไรที่แก้ปัญหาก็เขาได้จะแก้ปัญหาก็เราได้” อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงเป็นที่นิยมใช้กันในการตลาด เนื่องจากเป็นตัวการสำคัญในการชักนำให้ก่อพฤติกรรมการซื้อได้ โดยมากแล้วกลุ่มอ้างอิงมิได้บอกให้ผู้บริโภคทำอะไรแต่มักจะก่ออิทธิพลทางความคิดเห็นต่อผู้บริโภค ผลก็คืออิทธิพลดังกล่าวจะจำกัดให้ผู้บริโภคแสวงหาทางเลือกเฉพาะแต่ทางเลือกที่กลุ่มอ้างอิงเห็นคุณค่า

ดังนั้นนักการตลาดจึงพยายามที่จะทำการระบุกลุ่มอ้างอิงของตลาดเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ไรก็ตามระดับอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงจะผันแปรแตกต่างกันไปตามสินค้าและตราหือ อิทธิพลมีมากในสินค้าและตราที่ผู้บริโภคยังไม่คุ้นเคย และเห็นว่ากลุ่มอ้างอิงมีความเชื่อและสนใจ หรือไม่ผู้บริโภคเห็นว่าสินค้าที่จะซื้อมีคนพบเห็นมาก เช่น เสื้อผ้า รถยนต์ และโทรศัพท์ เป็นต้น

ชนิดของกลุ่มอ้างอิง แบ่งได้หลายวิธีดังนี้

1.Primary Group Versus Secondary Group

Primary Membership Group คือกลุ่มทางสังคมที่มีขนาดเล็กเพียงพอที่จะทำให้ความสัมพันธ์ไม่จำกัดแบบตัวต่อตัว มีความผูกพันกันเหนียวแน่น และมีการสนใจให้ร่วมมือร่วมกัน สมาชิกจะมีความเชื่อและพฤติกรรมเหมือนกัน เช่น กลุ่มครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น กลุ่มนี้สมาชิกปฏิบัติต่อกันเป็นประจำทั้งพบหน้ากันและสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นทางการ

Secondary Membership Group คือกลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวเช่นกัน แต่ไม่บ่อยมากนัก มีความเหนียวแน่นของกลุ่มน้อยกว่า มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมน้อยกว่า เช่น กลุ่มอาชีพ สหภาพแรงงาน องค์กรชุมชน ก๊วนติกออล์ฟ กลุ่มช้อปปิ้ง เป็นต้น

2.Aspirational Group Versus Dissociative Group

Aspirational Group คือกลุ่มที่สมาชิกมีการยอมรับและอยากเข้ากลุ่มด้วย บรรทัดฐานค่านิยม และพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งๆ ทำให้แต่ละบุคคลในกลุ่มมีแรงจิตใจที่จะปฏิบัติตามและปฏิบัติให้สอดคล้อง การเป็นสมาชิกของกลุ่มไม่ได้เป็นรูปแบบที่ชัดเจน อาจแบ่งย่อยได้ดังนี้

- ก. กลุ่มคาดหวังจะติดต่อกันนาน (Anticipatory Aspiration Group) เป็นที่คาดหวังของบุคคลว่าจะติดต่อกันในอนาคตอันยาวนาน มักมีการติดต่อกันโดยตรง เช่น กลุ่มผู้บริหารชั้นสูง
- ข. กลุ่มที่ปรารถนาจะใช้สัญลักษณ์ (Symbolic Aspiration Group) บุคคลนิยมชมชอบกลุ่มแต่ไม่ต้องการเป็นสมาชิก รับความเชื่อและทัศนคติ รวมถึงต้องการเลียนแบบ เช่น

ชอบนักฟุตบอลทีมชาติเลยใช้เสื้อที่มีตราทีมชาติแต่เวลาทีมชาติขาดตัวผู้เล่น ไม่ยอมสมัครเข้าไปแทน

Dissociative Group คือกลุ่มของบุคคลที่ไม่ต้องการเข้าร่วมอยู่ในกลุ่มและหลีกเลี่ยงออกจากกลุ่มนั้นๆ

3. Formal Group Versus Informal Group

Formal Group กลุ่มที่สมาชิก องค์กร โครงสร้างองค์กร ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน เช่น องค์กร บริษัท ห้าง ร้าน เป็นต้น

Informal Group กลุ่มที่รวมตัวกันบนพื้นฐานของความเป็นเพื่อน การร่วมงาน ความสนใจที่เหมือนกัน ไม่มีการกำหนดสมาชิกองค์กรเป็นลายลักษณ์อักษร

กลุ่มอ้างอิงเป็นกลุ่มที่มีลักษณะต่างๆทางจิตวิทยาและความสำคัญชนิดพิเศษสำหรับบุคคล ประการแรก เป็นกลุ่มที่สร้างจุดเปรียบเทียบให้กับบุคคลสำหรับการประเมินค่าตนเอง (Self-appraisals and Self-judgements) ประการที่สอง กลุ่มอ้างอิงเป็นกลุ่มที่ใช้เป็นกรอบ (Frame of Reference) สำหรับบุคคลในการอ้างอิงเพื่อปฏิบัติการต่างๆ และประการที่สาม กลุ่มอ้างอิงเป็นที่พึ่งปรารถนาสำหรับบุคคล

Francis S. Bourne (2537 อ้างใน จิตวิทยาพร เสมอใจและนันทิยา สมณิ,2545,หน้า 237) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลสองประการ ประการแรก เขากล่าวว่า กลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อระดับความปรารถนาของบุคคล (One's Aspiration Level) บุคคลจะทำการประเมินค่าทัศนคติของเขาใหม่และจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็น ไปในทิศทางเดียวกับระดับของกลุ่มอ้างอิง ประการที่สอง กลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม Bourne แนะนำว่า กลุ่มอ้างอิงมีผลกับการแสดงสัญลักษณ์ของบุคคล เช่น การออกแบบและตกแต่งประดับประดาบ้าน เลือกรถและสวมใส่เสื้อผ้า หรือการปฏิบัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแบบแผนของการใช้ชีวิต

มองในแง่ตัวบุคคล กลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเนื่องจากกลุ่มดังกล่าวมีอำนาจอำนาจนี้หมายความว่ากลุ่มอ้างอิงสามารถจะสร้างข้อห้ามต่างๆ (Taboos) และใช้การบังคับต่างๆ (Sanctions) ด้วย ในแง่นี้กลุ่มอ้างอิงสร้างความสอดคล้องและความพอใจในรูปของการแลกเปลี่ยนกลุ่มอ้างอิงอาจจะให้ทั้งรางวัลทางจิตวิทยาและการลงโทษต่างๆทางจิตวิทยา

การซื้ออาจจะเป็นกิจกรรมส่วนบุคคลอย่างเดียวหรืออาจจะเป็นสถานการณ์ทางสังคมส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคมักจะได้รับอิทธิพลจาก “สินค้าซึ่งผู้อื่นซื้อ” อยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคำว่า “ผู้อื่น” นั้นหมายถึง บุคคลที่ใช้สินค้าเปรียบเทียบกับตัวเองหรือใช้เป็นกลุ่มอ้างอิง

กลุ่มอ้างอิงมีคุณสมบัติบางอย่างที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค ซึ่งอาจแสดงให้เห็นได้ดังนี้

บรรทัดฐาน (Norms) เป็นกฎหรือมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติที่กลุ่มตั้งขึ้นและสมาชิกของกลุ่มต้องปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นเสื้อผ้าที่สวมใส่ นิสัยในการรับประทานอาหาร รุ่นของรถยนต์ ตราของเครื่องสำอาง เป็นต้น บรรทัดฐานอาจปรากฏชัดหรืออาจไม่ปรากฏชัดก็ได้

ค่านิยม (Values) สมาชิกของกลุ่มร่วมกันให้ความเชื่อต่างๆกลุ่มหนึ่ง ความเชื่อเหล่านี้จะกำหนดว่าพฤติกรรมอย่างนั้นอย่างนี้ทำได้หรือไม่น่าทำ เพราะฉะนั้นสมาชิกบางกลุ่มอาจมีอิสรภาพและเสรีภาพในการประพฤติปฏิบัติบางอย่างเหนือกลุ่มอื่น

บทบาท (Roles) หมายถึงหน้าที่ที่บุคคลต้องทำหรือ ไม่กลุ่มก็มอบหมายให้ทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

สถานะ (States) หมายถึงตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่ในกลุ่ม สถานะสูงหมายถึงมีอำนาจและอิทธิพลสูง

การอบรมให้รู้จักระเบียบของสังคม (Socialization) เป็นกระบวนการที่บุคคลเรียนรู้บรรทัดฐานและบทบาทที่คาดหวังให้บุคคลนั้นๆ ทำ เช่น ถ้าคนเปลี่ยนงานก็ต้องเรียนรู้ใหม่

อำนาจ (Power) อิทธิพลที่กลุ่มมีต่อบุคคล อำนาจของกลุ่มอาจมาจากหลายแหล่งดังนี้

1. อำนาจผู้เชี่ยวชาญ (Expert Power) เกิดจากการที่บุคคลมีความรู้ที่มีคุณค่าและหาได้ยาก ซึ่งความรู้นั้นนำมาซึ่งรางวัลสูงมาก ผู้นำด้านความเห็นซึ่งมีความสำคัญในเรื่องแฟชั่นหรือการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ อาจมีอำนาจดังกล่าวซึ่งจะมีอิทธิพลต่อผู้ซึ่งต้องการความรู้ชนิดนั้น

2. อำนาจอ้างอิง (Reference Power) อำนาจอ้างอิงจะเห็นได้เมื่อบุคคลเกิดความชอบในบุคคลอื่นมากเพราะเป็นผู้ที่ให้รางวัล ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เขาแสดงตัวออกมาได้ว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม

3. อำนาจรางวัล (Reward Power) อำนาจรางวัลขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากบุคคลว่าบุคคลอื่นสามารถใช้อิทธิพลกับเขา อันเป็นผลให้เกิดรางวัลกับเขาได้

นอกจากกลุ่มอ้างอิงสามารถจะให้รางวัลแก่บุคคลแล้ว มันสามารถจะบังคับเขาได้ด้วย กลุ่มอ้างอิงมีความสามารถที่จะบังคับบุคคลให้ยินยอมตามบรรทัดฐานและมาตรฐานต่างๆของกลุ่ม ความแข็งแกร่งของกลุ่มอำนาจและอิทธิพลของมันขึ้นอยู่กับ ขนาดของรางวัลหรือการลงโทษที่เกี่ยวข้อง และทัศนคติของคนต่ออำนาจของกลุ่มที่ทำให้บุคคลต้องเลือกดำเนินวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง

สรุปแล้วยังกลุ่มอ้างอิงมีความสำคัญมากเท่าใดก็ยังมีอำนาจที่จะบอกได้ว่าพฤติกรรมอย่างนี้กลุ่มไม่อนุมัติให้ทำ บางทีกลุ่มดังกล่าวนี้อาจถึงกับลงโทษก็ได้ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง 3 แหล่งนี้ อาจไม่แยกกัน โดยเด็ดขาด กลุ่มอาจใช้อิทธิพลทั้ง 3 อย่างกับบุคคลในกรณีต่างๆก็ได้

อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อผู้บริโภค

อำนาจของกลุ่มแสดงให้เห็นถึงวิถีทางที่กลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อของลูกค้า ประการแรก อำนาจของความเชี่ยวชาญนั้นแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของการให้ข่าวสาร คำรับรองของผู้เชี่ยวชาญในโฆษณาหรือประสบการณ์จากเพื่อนที่มีความรู้มากถือว่าการสื่อสารที่แจ้งข่าวสารแก่ผู้บริโภค ประการที่สอง เรียกได้หลายแบบคือ อิทธิพลของการระบุตนกับกลุ่ม หรืออิทธิพลจากการเปรียบเทียบกับกลุ่ม (Identification or Value-expressive or Comparative Influence) อิทธิพลจากการเปรียบเทียบกับกลุ่มเป็นการอนุญาตให้บุคคลเปรียบเทียบความเชื่อ ทศนคติและพฤติกรรมของงานกับกลุ่มได้ ในฐานะที่เป็นจุดอ้างอิงกลุ่มให้ “หลักการหรือเกณฑ์” แก่ผู้บริโภคเพื่อใช้ในการประเมินภาพพจน์ของตนเอง (Self-image) ประการที่สามอำนาจรางวัลเป็นเครื่องแน่ว่ากลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อทัศนคติ (Normative Influence) โดยสามารถผลักดันหรือก่ออิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติและพฤติกรรมตามบรรทัดฐานของกลุ่ม รวมไปถึงส่งเสริมให้ทำตนให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานเพื่อรับรางวัลเหล่านี้ด้วย

ประโยชน์ของสิ่งจูงใจในรูปกลุ่มอ้างอิง

1. เพิ่มความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ สิ่งจูงใจในรูปกลุ่มอ้างอิง ทำให้นักโฆษณามีโอกาสที่จะจับความตั้งใจแก่ผู้ที่คาดว่าเป็นลูกค้าได้ดีกว่าที่จะใช้การส่งเสริมการตลาดในรูปแบบอื่น โดยเฉพาะเมื่อมีการใช้ผู้มีชื่อเสียงเป็นสิ่งจูงใจ ซึ่งผู้มีชื่อเสียงจะใช้นิยามชมชอบในตัวเขา จูงใจให้ตั้งใจต่อการเสนอสินค้าหรือบริการ

แม้แต่ในกรณีที่ใช้แบบที่มีชื่อเสียงน้อยหรือไม่มีชื่อเสียงเลย ซึ่งเราเรียกว่า Spokesmodels นั้นผลสำเร็จก็เกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน แม้จะไม่มีชื่อเสียงแต่ก็ปรากฏว่าความมี “มาดดี” (ลักษณะท่าทางของนายแบบดีมาด) กับการรับรู้ในด้านบุคลิกภาพของผู้บริโภค รวมทั้งสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการที่กำลังโฆษณาได้

2. การลดภัยที่ลูกค้ารับรู้ให้น้อยลง การรับข่าวสารทำให้ผู้บริโภคเกิดการลังเลได้ แต่ถ้าผู้บริโภคมีประสบการณ์ทางบวกมากขึ้น ความกระจำก็จะมากขึ้น การใช้ผู้มีชื่อเสียง ผู้เชี่ยวชาญ

หรือใช้ “ คนธรรมดา ” กับสิ่งจูงใจในรูปกลุ่มอ้างอิงอื่นๆ จะทำให้เกิดการส่งเสริมสินค้าหรือบริการขึ้น และยังสามารถแยกความแตกต่างของสินค้าหรือบริการกับคู่แข่งได้อีกด้วย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชน มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุรสิทธิ์ แก้วใจ (2541) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองนักเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ปีการศึกษา 2541 จำนวน 400 คน พบว่า

1. สถานภาพและข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.88 และเพศชายร้อยละ 41.12 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 40.36) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด (ร้อยละ 40.10) และผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับนักเรียนในฐานะบิดา มารดา มากที่สุด (ร้อยละ 88.07) และผู้ปกครองส่วนใหญ่มีบุตรในความรับผิดชอบ 2 คน (ร้อยละ 42.38)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนเอกชนพบว่า ด้านวิชาการผู้ปกครองส่วนใหญ่เลือกโรงเรียนด้วยการพิจารณาโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนที่มุ่งพัฒนาทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา สามารถอ่านออกเขียนได้และคิดเลขได้คล่องแคล่ว ด้านอาคาร สถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมผู้ปกครองส่วนใหญ่เลือกโรงเรียนที่มีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัย จัดครูเวรรับ-ส่งนักเรียน เข้า-ออก จากโรงเรียน ห้องเรียนที่มีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก ด้านคุณลักษณะครู ผู้ปกครองส่วนใหญ่เลือกโรงเรียนที่ผู้บริหารมีบุคลิกดี มีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มุ่งมั่นต่อความสำเร็จในการพัฒนาโรงเรียน ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการสอน มีความสามารถในการแก้ปัญหา ผู้บริการและครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองและชุมชน พิจารณาจากโรงเรียนที่ผู้ปกครองสามารถเยี่ยมบุตรหรือขอพบครูได้ตลอดเวลา มีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวนักเรียน การเรียนการสอน และกิจกรรมอื่นๆ โรงเรียนมีการร่วมกิจกรรมกับชุมชน และสะดวกต่อการเดินทาง ด้านสภาพเศรษฐกิจของครอบครัว ผู้ปกครองพิจารณาถึงค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับรายได้ของครอบครัว

พัชราภรณ์ รุ่งวิทยา (2541) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนศิริศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุดและมากเกือบทุกด้าน โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1. จัดการศึกษาเพื่อให้นักเรียนสามารถ อ่าน เขียน คิดคำนวณคล่อง โดยมุ่งเน้นวิชาภาษาอังกฤษ และ วิชาคณิตศาสตร์
2. จัดบริการเรื่องสุขภาพอนามัยของนักเรียนในด้านอาคารกลางวันที่ถูกหลักโภชนาการและบริการรถโรงเรียน
3. มีครูที่มีความสามารถในการสอน มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบและเมตตาเด็ก
4. ผู้ปกครองคาดหวังให้อาคารเรียนและบริเวณโรงเรียนสะอาด ตกแต่งสวยงาม ร่มรื่น และ ปลอดภัย
5. สร้างความสำคัญต่อผู้ปกครองและต่อชุมชนผู้ปกครอง โดยคาดหวังให้มีการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและร่วมมือกันระหว่างครูและผู้ปกครอง

วิโรจน์ มูอำหมัด (2542) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียน กรุงเทพมหานครคริสเตียนวิทยาลัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนกรุงเทพมหานครคริสเตียนวิทยาลัยมากที่สุดคือ

1. ด้านโรงเรียนที่ดี ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนต้องสะดวกในการรับ-ส่งนักเรียน เป็นเส้นทางผ่านของผู้ปกครอง มีการจัดสถานที่ภายในโรงเรียนเป็นสัดส่วนถูกสุขลักษณะ
2. ด้านวิชาการ ได้แก่ โรงเรียนเปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งไม่เป็นภาระของผู้ปกครองในการหาที่เรียนให้แก่บุตรหลาน นอกจากนี้โรงเรียนมีกิจกรรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำให้แก่เด็กเรียนที่กล้าแสดงออกและโรงเรียนมีการรายงานผลความก้าวหน้าเรื่องการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ จำนวนห้องปฏิบัติการ ห้องเรียนเพียงพอ ปลอดภัย ไม่มีเสียงรบกวน โอ้อ่า และ ทัศนสมัย
4. ด้านบริการ ได้แก่ มีการจัดการดูแลเรื่องความปลอดภัยให้แก่เด็กเรียน
5. ด้านชื่อเสียงของโรงเรียน ได้แก่ การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน
6. ด้านตัวครู ได้แก่ คุณวุฒิและประสบการณ์ของครู วัยวุฒิที่ครูสอนในแต่ละ

ระดับชั้น

7. ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ได้แก่ การที่โรงเรียนให้ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของโรงเรียนผ่านทางสื่อมวลชน

สุรียนต์ ดุมแก้ว (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่สนใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก และด้านการส่งเสริมทางการตลาดของผู้ปกครองสนใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้ปกครอง ได้แก่ โรงเรียนมีหลักสูตรการเรียนการสอนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนมีการพัฒนาการศึกษาอย่างทันสมัย และครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ มีจรรยาบรรณเหมาะสมกับอาชีพครูและมีความรับผิดชอบ

ด้านราคา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้ปกครอง ได้แก่ โรงเรียนเก็บค่าธรรมเนียมการเรียนและการบริการได้อย่างเหมาะสมคือไม่แพงจนเกินไป โรงเรียนผ่อนผันการชำระเงินค่าธรรมเนียมการเรียน และค่าบริการ และโรงเรียนกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้ปกครอง ได้แก่ โรงเรียนตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีการคมนาคมสะดวก โรงเรียนแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับพัฒนาการของนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างสม่ำเสมอ และ โรงเรียนส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับองค์กรต่างๆ และมีกิจกรรมร่วมกับชุมชน

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้ปกครอง ได้แก่ บุคลิกภาพ การแต่งกายเหมาะสมของครูและบุคลากร การดูแลเด็กนักเรียนในโรงเรียนได้ดีและปลอดภัย และโรงเรียนมีบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้กับนักเรียน

ด้านกระบวนการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้ปกครอง ได้แก่ โรงเรียนมีการเตรียมความพร้อมด้านการเรียนการสอนสำหรับนักเรียนใหม่ เช่น การเรียนพิเศษ โรงเรียนมีกระบวนการในการรับนักเรียนเข้าศึกษาได้ง่ายและสะดวก และโรงเรียนได้ประเมินพัฒนาการของเด็กนักเรียน โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับเด็กแต่ละวัย

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้ปกครอง ได้แก่ โรงเรียนมีการล้อมรั้วและกำหนดประตูเข้า – ออกของบุคคลภายนอกชัดเจน ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ และห้องเรียนสะอาดมีบรรยากาศเหมาะสมแก่การเรียนรู้

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้ปกครอง ได้แก่ โรงเรียนจัดกิจกรรมที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียน โรงเรียนมีส่วนร่วมเป็นสื่อกลางในการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือชุมชนและสังคม และ โรงเรียนให้การสนับสนุนและให้บริการด้านสถานที่เมื่อชุมชนต้องการ

โดยสรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนเอกชนจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการตลาดบริการ หรือ 7P ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านผู้ให้บริการ (People) ด้านกระบวนการทำงาน (Process) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดให้ผู้ปกครองเลือกและตัดสินใจในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในระดับประถมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบันการตัดสินใจเพื่อเลือกโรงเรียนจะมีปัจจัยที่มาเกี่ยวข้องอีกมาก เช่น ทัศนคติของโรงเรียน ประสิทธิภาพของผู้บริหาร บุคลากร สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว ความปลอดภัย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ รวมถึงการบอกกล่าวของกลุ่มบุคคลอื่นๆ เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยด้านตลาดบริการมาใช้ในการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากมีความครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษาอีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจในระดับขั้นพื้นฐานทั่วไปด้วย

อนึ่งก่อนทำการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ทำการวิจัยได้ทำการสอบถามจากผู้ปกครองนักเรียนเป็นจำนวนหนึ่งถึงการใ้การปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการตลาด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดา โดยผู้ปกครองส่วนมากไม่ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการส่งเสริมการตลาดมากนัก ผู้ปกครองส่วนมากจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้าน โรงเรียน ราคา สถานที่ ด้านกายภาพ บุคลากร และด้านแหล่งอ้างอิง มากเป็นอันดับต้นๆ ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงไม่นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการส่งเสริมการตลาด มาใส่ลงในแบบสอบถาม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่: กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียนสมัยใหม่ที่เลือกส่งบุตรและธิดาเข้าศึกษาในระดับประถมศึกษาในโรงเรียนเอกชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ต้องการศึกษามีจำนวน 2,463,822 คน (กรมการปกครอง กรุงเทพมหานคร เดือนธันวาคม พ.ศ. 2550) เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่อยู่ในช่วงการทำงานและมีครอบครัวซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้ปกครองนักเรียนสมัยใหม่

กลุ่มตัวอย่าง จำนวนตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชน ระดับประถมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีชื่อเสียง โดยผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน และผู้วิจัยได้แสดงวิธีการคำนวณเพื่อให้ทราบถึงวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ n = จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

จากสูตร ประชากรที่ต้องการศึกษา (N) มีจำนวน 2,463,822 คน ต้องการค่าความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05 จะได้ว่า

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{2,463,822}{1 + 2,463,822 * (0.05)^2}$$

$$n = 399.93$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่ 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เพื่อเป็นการสะดวกในการเก็บแบบสอบถามผู้ทำการวิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย และรวมถึงการสุ่มแบบบังเอิญ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามตามโรงเรียนเอกชนชื่อดังตามเขตต่างๆ อาทิเช่น โรงเรียนเซนต์คาเบรียล โรงเรียนเซนต์ฟรังซิสซาเวียร์ คอนเวนต์ ในเขต สามเสน โรงเรียนอัสสัมชัญ โรงเรียนเทพคริสต์เดียนวิทยาลัย โรงเรียนเซนต์โยเซฟ คอนเวนต์ ในเขตบางรัก และสาทร เป็นต้น โดยหากพบผู้ปกครองนักเรียน ก็จะขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยหากผู้ปกครองนักเรียนมีความสงสัยในคำถาม ผู้วิจัยก็จะอธิบายเพิ่มเติม หลังจากผู้ปกครองตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจแบบสอบถามนั้นทันที หากพบว่าข้อใดไม่ได้ทำการตอบ ก็จะขอความร่วมมือกับผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามนั้นๆอีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตร-ธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร (กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชน)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ เนื้อหาจะสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านแหล่งอ้างอิง และการตัดสินใจเลือกโรงเรียน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับราคา
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่
4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพ
5. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากร
6. ปัจจัยด้านแหล่งอ้างอิง
7. การตัดสินใจเลือกโรงเรียน

ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตารางที่ 3.1 : แสดงเกณฑ์ในการวัดผลการตัดสินใจของผู้ปกครองสมัยใหม่ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ระดับของการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
ปัจจัยด้านโรงเรียน	Interval	แบ่งเป็น
1. มีปรัชญาและเป้าหมายที่ชัดเจน		1 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด
2. มีผู้บริหารที่ชำนาญด้านการจัดการ		2 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
3. มีหลักสูตรตามหลักสูตรการศึกษา		3 = มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
4. มีการประเมินพัฒนาการของนักเรียน		4 = มีผลต่อการตัดสินใจมาก
5. มีกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของนักเรียน		5 = มีผลต่อการตัดสินใจมาก
6. มีทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจน		
7. มีการจัดสื่อ อุปกรณ์และนวัตกรรมการที่มีคุณภาพ		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1(ต่อ) : แสดงเกณฑ์ในการวัดผลการตัดสินใจของผู้ปกครองสมัยใหม่ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ระดับของการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
8.มีหลักสูตรตรงกับความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน		ที่สุด
9.มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		
10.มีการจัดครูดูแลผู้รับ – ส่ง นักเรียน		
ปัจจัยด้านราคา	Interval	แบ่งเป็น
1.กำหนดค่าธรรมเนียม โดยคำนึงถึงคุณภาพการสอน		1 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด
2.มีการผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียม		2 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
3.มีการเก็บค่าเรียนในอัตราที่เหมาะสม		3 = มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
4.มีการเก็บค่าใช้จ่ายจำเป็นในอัตราที่เหมาะสม		4 = มีผลต่อการตัดสินใจมาก
		5 = มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
ปัจจัยด้านสถานที่	Interval	แบ่งเป็น
1.ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน		1 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด
2.อยู่ใกล้บ้านพักอาศัย		2 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
3.อยู่ใกล้ที่ทำงานของผู้ปกครอง		3 = มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
4.นักเรียนมีความสะดวกในการเดินทาง		4 = มีผลต่อการตัดสินใจมาก
5.ผู้ปกครองมีความสะดวกในการเดินทาง		5 = มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
ปัจจัยด้านกายภาพ	Interval	แบ่งเป็น
1.มีห้องเรียนสะอาดเหมาะแก่การเรียน		1 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด
2.มีห้องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย		2 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
3.มีห้องสมุด ห้องปฏิบัติการต่างๆ เพียงพอ		3 = มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
4.มีป้ายบอกชื่ออาคารชัดเจน		
5.มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1(ต่อ) : แสดงเกณฑ์ในการวัดผลการตัดสินใจของผู้ปกครองสมัยใหม่ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ระดับของการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
6.มีโรงอาหารสะอาด	Interval	4 = มีผลต่อการตัดสินใจมาก
7.มีมาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักเรียน		5 = มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
8.มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่ประตูทางเข้า - ออก		ที่สูงสุด
ปัจจัยด้านบุคลากร		แบ่งเป็น
1.ผู้บริหารและอาจารย์มีคุณวุฒิและมีประสบการณ์		1 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด
2.ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาโรงเรียน		2 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
3.อาจารย์มีความมุ่งมั่นในการถ่ายทอดความรู้		3 = มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
4.อาจารย์มีบุคลิกภาพดี วางตัวเหมาะสม		4 = มีผลต่อการตัดสินใจมาก
5.อาจารย์สามารถให้คำปรึกษาแก่นักเรียนได้	Interval	5 = มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
6.มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของโรงเรียน		ที่สูงสุด
7.อาจารย์และบุคลากรมีอริยาศาสตร์ดี เป็นกันเอง		แบ่งเป็น
ปัจจัยด้านแหล่งอ้างอิง		1 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด
1.คำแนะนำจากบุคคลอื่น		2 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
2.การเป็นศิษย์เก่าของผู้ปกครองและญาติ		3 = มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
3.โรงเรียนมีนักเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันด้านวิชาการ		4 = มีผลต่อการตัดสินใจมาก
4.โรงเรียนมีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จทางสังคม		5 = มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
การตัดสินใจ	Interval	แบ่งเป็น
1.ท่านให้ความสำคัญต่อการเลือกโรงเรียนให้แก่บุตร - ธิดา		1 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด
2.ท่านมีความตั้งใจให้บุตรได้เรียนใน โรงเรียนเอกชน ที่มีชื่อเสียง		2 = มีผลต่อการตัดสินใจน้อย
3.โอกาสในการศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยของ รัฐบาลที่มีชื่อเสียง		3 = มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
		4 = มีผลต่อการตัดสินใจมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1(ต่อ) : แสดงเกณฑ์ในการวัดผลการตัดสินใจของผู้ปกครองสมัยใหม่ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ระดับของการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
4.ความคิดเห็นของนักเรียนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน		5 = มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
5.โรงเรียนมีความเหมาะสมกับบุตร - ธิดา		

ส่วนที่ 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองนักเรียนมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยสอบถาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสัมพันธ์กับเด็ก และ โรงเรียนที่ผู้ปกครองเคยศึกษา

ตารางที่ 3.2 : แสดงเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

ตัวแปร	ระดับของการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	แบ่งเป็น 1.ชาย 2.หญิง
2. อายุ	Ordinal	แบ่งเป็น 1.ไม่เกิน 25 ปี 2.25 – 29 ปี 3.30 – 34 ปี 4.35 – 39 ปี 5.40 ปีขึ้นไป
3.อาชีพ	Nominal	แบ่งเป็น 1.ธุรกิจส่วนตัว 2.รับราชการ 3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4.พนักงานเอกชน 5.พ่อบ้าน – แม่บ้าน 6.อื่นๆ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 : แสดงเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

ตัวแปร	ระดับของการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
4.ระดับการศึกษา	Nominal	แบ่งเป็น 1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ระดับปริญญาตรี 3.ระดับปริญญาโท 4.ระดับปริญญาเอก
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Ordinal	แบ่งเป็น 1.ต่ำกว่า 10,000 บาท 2.10,000 – 20,000 บาท 3.20,001 – 30,000 บาท 4.30,001 – 40,000 บาท 5.40,001 – 50,000 บาท 6.มากกว่า 50,000 บาท
6.ความสัมพันธ์กันเด็กใน ปกครอง	Nominal	แบ่งเป็น 1.ลูก 2.หลาน 3.เด็กในอุปการะ 4.อื่นๆ
7.โรงเรียนที่ผู้ปกครองเคยรับ การศึกษา	Nominal	แบ่งเป็น 1.โรงเรียนรัฐบาล 2.โรงเรียนเอกชน

3.4 ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

- ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเลือกโรงเรียน รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเอกชนของผู้ปกครอง ตามขอบเขตเนื้อหา
- สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตเนื้อหาของการศึกษา
- นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข
- นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญ
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้กับกลุ่มผู้ปกครองของนักเรียนในระดับประถมศึกษาจำนวน 30 คน ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
7. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนและหาค่าความเชื่อมั่น จากสูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 400 ชุด

3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้ทำการดังนี้

1. ศึกษางานวิจัย ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. การทดสอบความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน ได้แก่ ผู้จัดการ โรงเรียน King's college of English (Thailand) นางสาว มัลลิกา เล็กคงแหลม และ ดร.วิลาสินี บุญญศรี อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาโครงสร้างของแบบสอบถาม (Structure Validity) เนื้อหา และความเหมาะสมของเนื้อหา (Content Validity) และหลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre – Test) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับที่จะทำการเก็บข้อมูลจริง

ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรงก่อนและหาความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS พบว่าทั้งฉบับมีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.92 โดยค่า Cronbach's Alpha ยังมีค่าเข้าใกล้หนึ่งมาก ยังมีค่าความน่าเชื่อถือมาก (บุญชม ศรีสะอาด, 2538)

ตารางที่ 3.3 : ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	การทดสอบแบบสอบถาม		การเก็บข้อมูลภาคสนาม	
	Pre-test		Field-test	
	N	Alpha	N	Alpha
1. ปัจจัยด้านโรงเรียน	30	0.72	400	0.77
2. ปัจจัยด้านราคา	30	0.63	400	0.68
3. ปัจจัยด้านสถานที่	30	0.62	400	0.67
4. ปัจจัยด้านกายภาพ	30	0.79	400	0.84
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	30	0.86	400	0.89
6. ปัจจัยทางด้านแหล่งอ้างอิง	30	0.75	400	0.78
7. ปัจจัยทางการตัดสินใจ	30	0.65	400	0.68

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บบริเวณหน้าโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ
2. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่นำไปแจกตามเขตพื้นที่ต่างๆ ปรากฏว่า ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปแจกเป็นจำนวน 400 ชุด ได้แบบสอบถามกลับมาครบถ้วนสมบูรณ์ 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับจากการนำไปแจก นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. หาคความสัมพันธ์ว่าตัวแปรทั้ง 2 ชนิดมีความสัมพันธ์ต่อกันหรือไม่ โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation หาคความสัมพันธ์ดังกล่าว
2. คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 358) ดังนี้

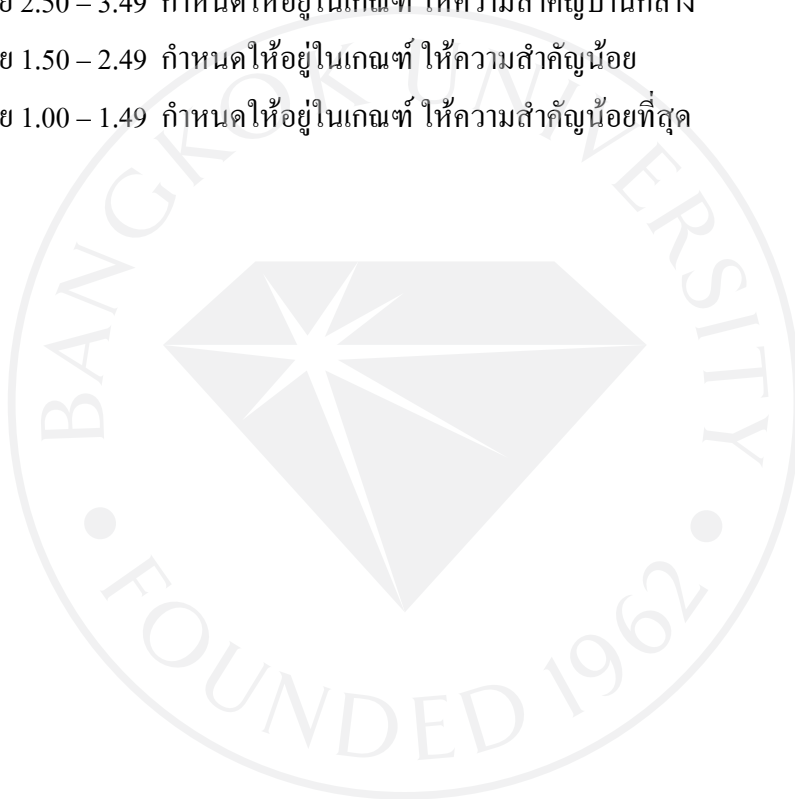
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ให้มีความสำคัญมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ให้มีความสำคัญมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ให้มีความสำคัญปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ให้มีความสำคัญน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ให้มีความสำคัญน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดบางส่วนและปัจจัยด้านแหล่งอ้างอิง เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ผลแบบร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ผลโดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ผลความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ กับการตัดสินใจ โดยใช้ค่าสถิติ Pearson's Correlation

4.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลแบบร้อยละ

4.1.1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

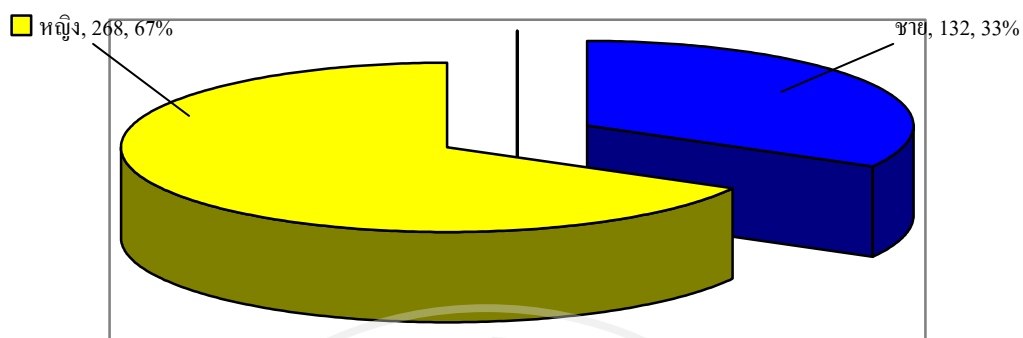
แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ความสัมพันธ์กับเด็กนักเรียน และโรงเรียนที่ผู้ปกครองเคยเข้ารับการศึกษ อธิบายผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 : แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	132	33
หญิง	268	67
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67 ที่เหลือคือ เพศชายมีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33

ภาพที่ 4.1 : กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเพศ

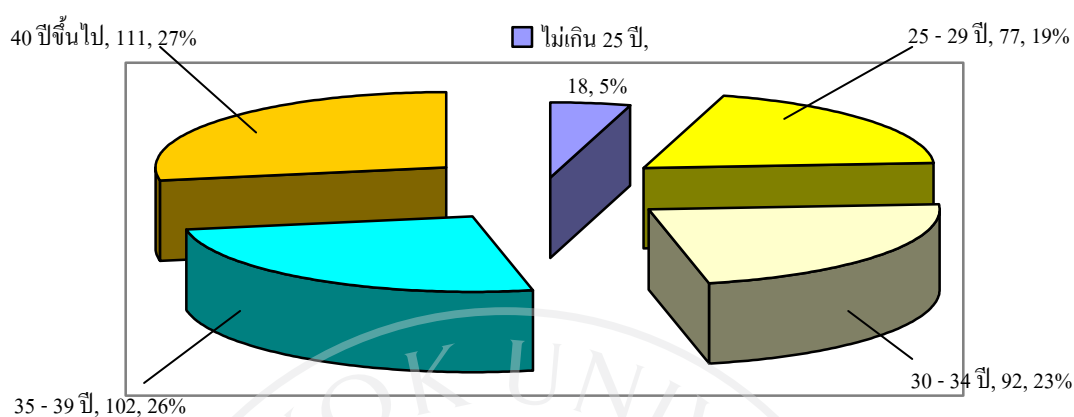


ตารางที่ 4.2 : แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	18	4.5
25 – 29 ปี	77	19.3
30 – 34 ปี	92	23
35 – 39 ปี	102	25.5
40 ปี ขึ้นไป	111	27.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 35 ถึง 39 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุ 30 ถึง 34 ปีมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อายุ 25 ถึง 29 ปีมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และอายุไม่เกิน 25 ปีมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ภาพที่ 4.2 : กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ

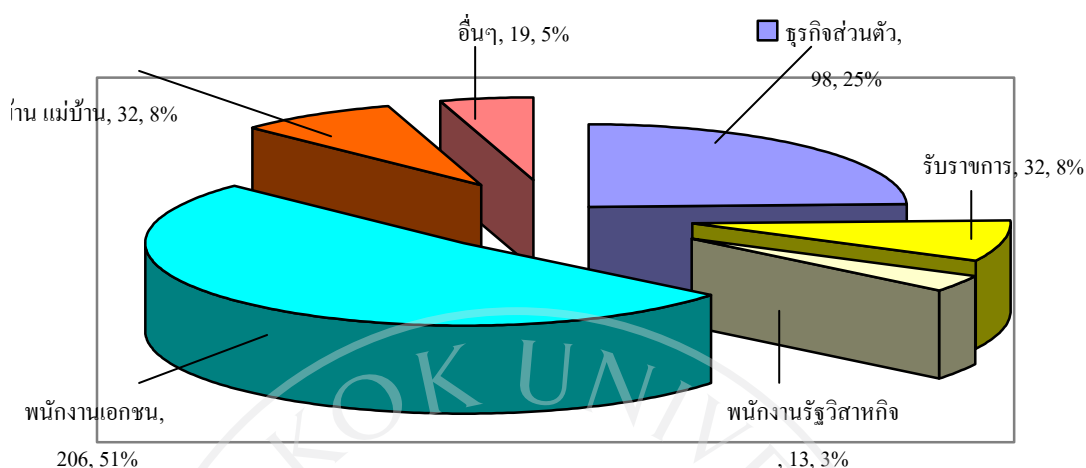


ตารางที่ 4.3 : แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัว	98	24.5
รับราชการ	32	8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	3.3
พนักงานเอกชน	206	51.5
พ่อบ้าน - แม่บ้าน	32	8
อื่นๆ	19	4.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ประกอบอาชีพรับราชการและเป็นพ่อบ้านหรือแม่บ้านมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น แพทย์ รับจ้าง มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ภาพที่ 4.3 : กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอาชีพ

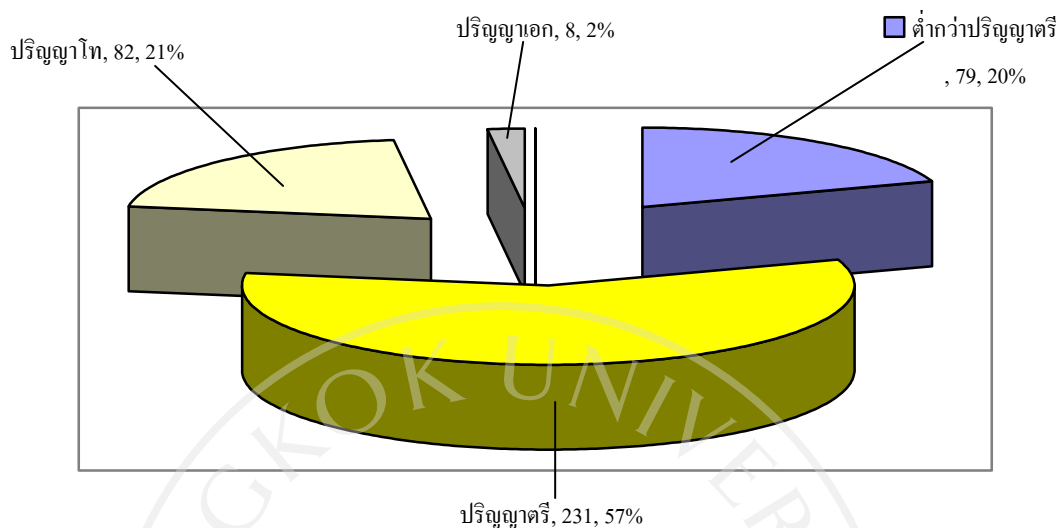


ตารางที่ 4.4 : แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	19.8
ปริญญาตรี	231	57.8
ปริญญาโท	82	20.5
ปริญญาเอก	8	2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ภาพที่ 4.4 : กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการศึกษา



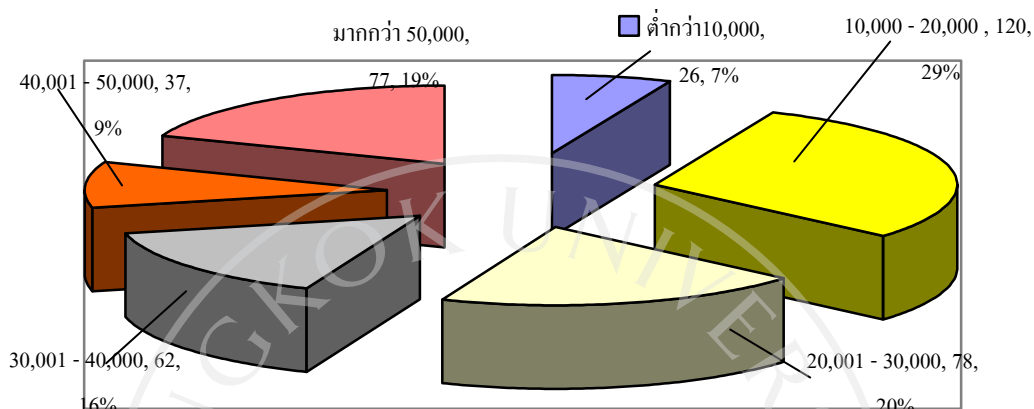
ตารางที่ 4.5 : แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	26	6.5
10,000 – 20,000 บาท	120	30
20,001 – 30,000 บาท	78	19.5
30,001 – 40,000 บาท	62	15.5
40,001 – 50,000 บาท	37	9.3
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	77	19.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับ 10,000 ถึง 20,000 บาทมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยระดับ 20,001 ถึง 30,000 บาทมีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,000 บาทมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 รายได้เฉลี่ยระดับ 30,001 ถึง 40,000 บาทมีจำนวน 62 คน คิด

เป็นร้อยละ 15.5 รายได้เฉลี่ยระดับ 40,001 ถึง 50,000 บาทมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และ รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ภาพที่ 4.5 : กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

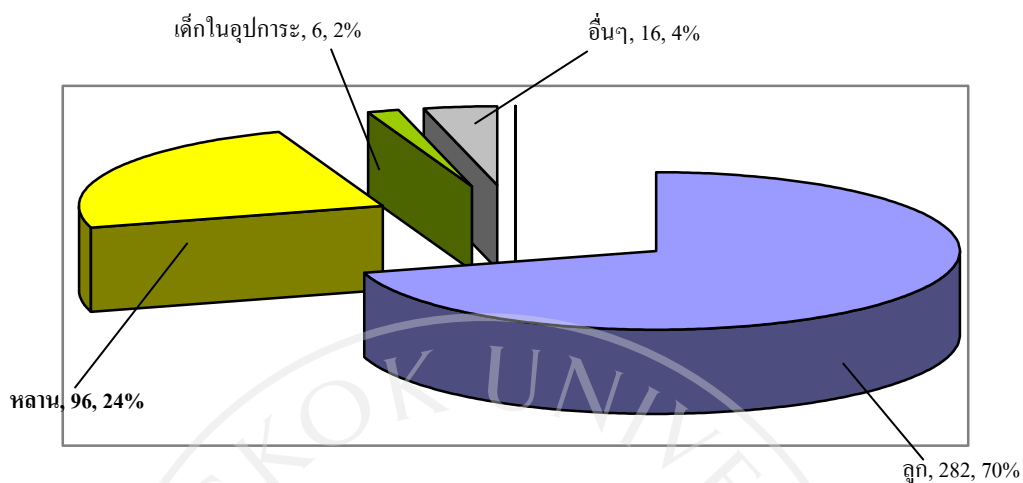


ตารางที่ 4.6 : แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความสัมพันธ์กับเด็กในปกครอง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ความสัมพันธ์กับเด็กในปกครอง		
ลูก	282	70.5
หลาน	96	24
เด็กในอุปการะ	6	1.5
อื่นๆ	16	4
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับเด็กในฐานะเป็นลูกมีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเด็กในฐานะหลานมีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ความสัมพันธ์กับเด็กในฐานะอื่นๆ เช่น เป็นน้องสาวหรือน้องชายมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และมีความสัมพันธ์กับเด็กในฐานะเด็กที่อยู่ในการอุปการะมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ภาพที่ 4.6 : กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์กับเด็กในปกครอง

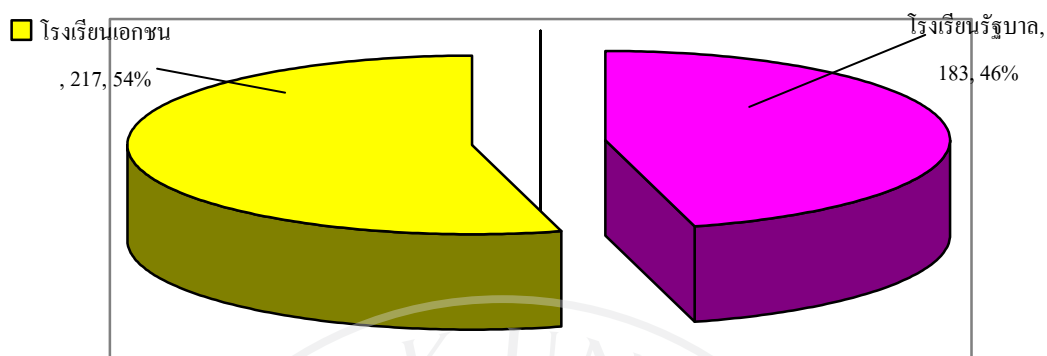


ตารางที่ 4.7 : แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านโรงเรียนที่ผู้ปกครองเคยรับการศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียนที่ผู้ปกครองเคยรับการศึกษา		
โรงเรียนรัฐบาล	183	45.8
โรงเรียนเอกชน	217	54.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการศึกษานในโรงเรียนเอกชนมาก่อนมีจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ที่เหลือคือ เคยเข้ารับการศึกษานในโรงเรียนรัฐบาลมีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8

ภาพที่ 4.7 : กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านโรงเรียนที่ผู้ปกครองเคยรับการศึกษา



4.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนของผู้ปกครองจากปัจจัยต่างๆแบบค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.8 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านตัวโรงเรียน

	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านโรงเรียน	4.08	0.50	มาก
มีปรัชญาและเป้าหมายที่ชัดเจน	4.00	0.84	มาก
มีผู้บริหารที่ชำนาญด้านการจัดการ	4.11	0.82	มาก
มีหลักสูตรตามหลักสูตรการศึกษา	4.19	0.83	มาก
มีการประเมินพัฒนาการของนักเรียน	4.34	0.72	มาก
มีกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของนักเรียน	4.33	0.70	มาก
มีทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจน	3.40	1.20	ปานกลาง
มีการจัดสื่อ อุปกรณ์และนวัตกรรมที่มีคุณภาพ	4.25	0.80	มาก
มีหลักสูตรตรงกับความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน	4.23	0.77	มาก
มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.38	0.77	มาก
มีการจัดครูดูแลผู้รับ - ส่ง นักเรียน	3.59	1.11	มาก

จากตารางที่ 4.8 จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 ทำให้เราทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจเพื่อเลือกโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์มาก

ในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่โรงเรียนมีการพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลามากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.38 รองลงมาคือ เรื่องที่โรงเรียนมีการประเมินพัฒนาการของนักเรียนโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับเด็กแต่ละวัย โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.34 และให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่โรงเรียนมีทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจนน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 3.40

ตารางที่ 4.9 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านราคา

	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านราคา	3.94	0.63	มาก
กำหนดค่าธรรมเนียมโดยคำนึงถึงคุณภาพ	4.11	0.80	มาก
การสอน			
มีการผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียม	3.58	1.01	มาก
มีการเก็บค่าเรียนในอัตราที่เหมาะสม	4.13	0.82	มาก
มีการเก็บค่าใช้จ่ายิปละในอัตราที่เหมาะสม	3.96	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.9 จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับราคามีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 ทำให้เราทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจเพื่อเลือกโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์มาก

ในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่โรงเรียนมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเรียนและการบริการในอัตราที่เหมาะสมมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.13 รองลงมาคือ เรื่องที่

โรงเรียนมีการกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการโดยคำนึงถึงคุณภาพของการเรียนการสอนเป็นสำคัญ โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.11 และให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่โรงเรียนมีนโยบายให้ผู้ปกครองสามารถผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.58

ตารางที่ 4.10 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่

	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่	3.96	0.60	มาก
ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.81	0.86	มาก
อยู่ใกล้บ้านพักอาศัย	4.03	0.89	มาก
อยู่ใกล้ที่ทำงานของผู้ปกครอง	3.75	0.97	มาก
นักเรียนมีความสะดวกในการเดินทาง	4.00	0.97	มาก
ผู้ปกครองมีความสะดวกในการเดินทาง	4.22	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.10 จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่มีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.60 ทำให้เราทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจเพื่อเลือกโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์มาก

ในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่ผู้ปกครองมีความสะดวกในการเดินทางไปรับ-ส่งเด็กนักเรียนมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.22 รองลงมาคือ เรื่องที่ผู้ปกครองมีบ้านพักอาศัยอยู่ใกล้โรงเรียน โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.03 และให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่ผู้ปกครองมีที่ทำงานอยู่ใกล้โรงเรียนน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.75

ตารางที่ 4.11 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพ

	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านกายภาพ	4.27	0.53	มาก
มีห้องเรียนสะอาดเหมาะแก่การเรียน	4.48	0.64	มาก
มีห้องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย	4.33	0.69	มาก
มีห้องสมุด ห้องปฏิบัติการต่างๆ เพียงพอ	4.36	0.66	มาก
มีป้ายบอกชื่ออาคารเรียนชัดเจน	4.10	0.82	มาก
มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	3.83	0.92	มาก
มีโรงอาหารสะอาด	4.37	0.70	มาก
มีมาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักเรียน	4.53	0.68	มากที่สุด
มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่ประตูทางเข้า – ออก	4.17	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.11 จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.53 ทำให้เราทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจเพื่อเลือกโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์มาก

ในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่โรงเรียนมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักเรียนมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 4.53 รองลงมาคือ เรื่องที่โรงเรียนมีห้องเรียนสะอาด มีบรรยากาศเหมาะสมแก่การเรียน โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.48 และให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่มีอาคารเรียนและสภาพแวดล้อมของโรงเรียน สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่นักเรียนและผู้ปกครอง เช่น มีป้ายบอกชื่ออาคารเรียนที่ชัดเจนน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.83

ตารางที่ 4.12 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านผู้ให้บริการ

	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร	4.37	0.54	มาก
มีคุณวุฒิและมีประสบการณ์	4.45	0.67	มาก
ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาโรงเรียน	4.35	0.68	มาก
อาจารย์มีความมุ่งมั่นในการถ่ายทอดความรู้	4.46	0.70	มาก
อาจารย์มีบุคลิกภาพดี วางตัวเหมาะสม	4.36	0.68	มาก
อาจารย์สามารถให้คำปรึกษาแก่นักเรียน	4.35	0.72	มาก
มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของโรงเรียน	4.35	0.67	มาก
สม่ำเสมอ			
อาจารย์และบุคลากรมีธรรมาจริยธรรม	4.25	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.12 จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านผู้ให้บริการมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.54 ทำให้เราทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจเพื่อเลือกโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์มาก

ในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่โรงเรียนมีผู้บริหารและอาจารย์ที่มีความมุ่งมั่นในการถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่เด็กนักเรียนมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.46 รองลงมาคือเรื่องที่โรงเรียนมีผู้บริหารและอาจารย์ที่มีคุณวุฒิและมีประสบการณ์ด้านการสอนหนังสือเป็นอย่างดี โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.45 และให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่อาจารย์และบุคลากรมีธรรมาจริยธรรม ยึดมั่นเข้มแข็งใฝ่ เป็นกันเองน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.25

ตารางที่ 4.13 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านแหล่งอ้างอิง

	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านแหล่งอ้างอิง	3.65	0.73	มาก
คำแนะนำจากบุคคลอื่น มีผลต่อการเลือกโรงเรียน	3.76	0.85	มาก
การเป็นศิษย์เก่าของผู้ปกครองและญาติมีผลต่อการเลือกโรงเรียน	3.64	1.00	มาก
โรงเรียนมีนักเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันด้านวิชาการ	3.73	0.92	มาก
โรงเรียนมีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จทางสังคม	3.45	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านแหล่งอ้างอิงมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.73 ทำให้เราทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจเพื่อเลือกโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์มาก

ในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องคำแนะนำจากบุคคลอื่น เช่น ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิทมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.76 รองลงมาคือ เรื่องที่โรงเรียนมีนักเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางด้านวิชาการ โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.73 และให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในเรื่องที่โรงเรียนมีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จทางสังคมน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 3.45

ตารางที่ 4.14 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกโรงเรียน

	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการตัดสินใจ	4.20	0.50	มาก
ท่านให้ความสำคัญต่อการเลือกโรงเรียน	4.53	0.63	มากที่สุด
ท่านมีความตั้งใจให้บุตร - ธิดาได้เรียนในโรงเรียน เอกชนที่มีชื่อเสียง	4.05	0.85	มาก
โอกาสในการเรียนต่อมหาวิทยาลัยของรัฐบาลที่มี ชื่อเสียง	4.26	0.72	มาก
ความคิดเห็นของนักเรียนมีส่วนในการตัดสินใจ	3.94	0.82	มาก
โรงเรียนมีความเหมาะสมกับบุตร - ธิดา	4.24	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.14 จากการศึกษาในภาพรวม พบว่า ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดามีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 ทำให้เราทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจเพื่อเลือกโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์มาก

ในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดามากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 4.53 รองลงมาคือ โอกาสในการศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยของรัฐบาลที่มีชื่อเสียง โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 4.24 และให้ความสำคัญในส่วนความคิดเห็นของนักเรียนน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.94

4.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ปัจจัยด้านต่างๆที่มีต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน

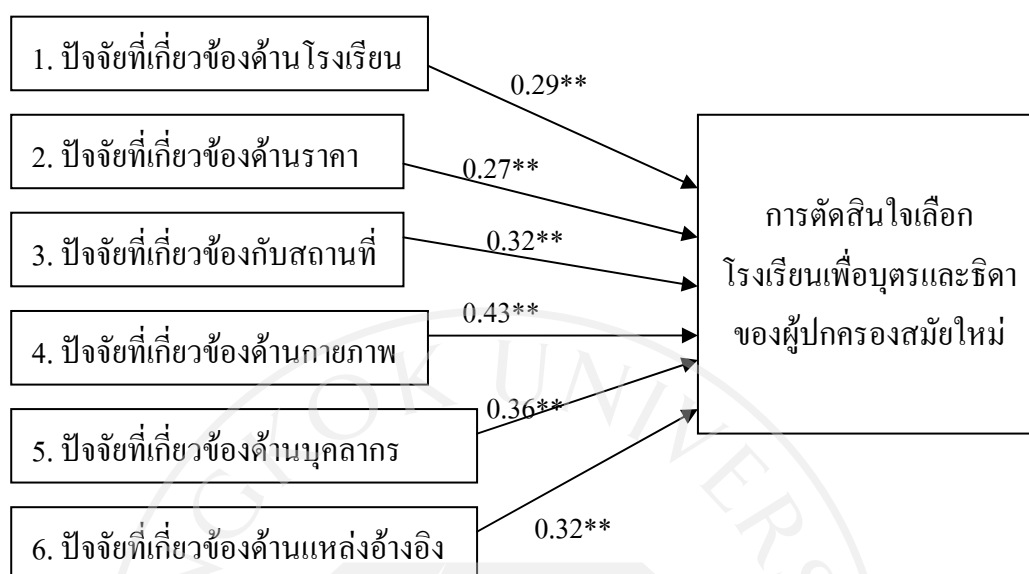
ตารางที่ 4.15 : แสดงผลการวิเคราะห์สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation)

	1	2	3	4	5	6	7
โรงเรียน	-						
ราคา	0.43**	-					
สถานที่	0.37**	0.43**	-				
กายภาพ	0.60**	0.50**	0.47**	-			
บุคลากร	0.53**	0.43**	0.43**	0.64**	-		
แหล่งอ้างอิง	0.37**	0.38**	0.30**	0.40**	0.36**	-	
การตัดสินใจ	0.29**	0.27**	0.32**	0.43**	0.36**	0.32**	-

หมายเหตุ ** แสดงถึงมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์สัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน คอรัลชัน พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกโรงเรียนมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านแหล่งอ้างอิง ปัจจัยด้านโรงเรียน และปัจจัยด้านราคามีความสัมพันธ์ต่อการเลือกโรงเรียนน้อยที่สุด ดังแสดงให้เห็นในรูปด้านล่าง

ภาพที่ 4.8 : แสดงผลการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์



4.4 ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อหาตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม จากการใช้สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ในการทดสอบ ซึ่งนำเสนอรายละเอียดความสัมพันธ์ด้วยตารางดังนี้

ตารางที่ 4.16 : สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ใช้เทคนิคสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation)

สมมติฐาน	ทิศทางความสัมพันธ์	ผลการทดสอบ
H1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านโรงเรียน	+	ยอมรับสมมติฐาน
H2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านราคา	+	ยอมรับสมมติฐาน
H3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่	+	ยอมรับสมมติฐาน
H4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพ	+	ยอมรับสมมติฐาน
H5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากร	+	ยอมรับสมมติฐาน
H6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านแหล่งอ้างอิง	+	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยด้านโรงเรียน ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกายภาพ ด้านผู้ให้บริการ และด้านแหล่งอ้างอิง มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดา และแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดาในเชิงบวก คือ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน



บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการตลาดกับการตัดสินใจเลือกโรงเรียนของผู้ปกครองสมัยใหม่

ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองนักเรียนสมัยใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีครอนบาค (Cronbach Alpha) จำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าความน่าเชื่อถือในระดับสูงมีค่าเท่ากับ 0.92

ด้านการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวัดความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows Version 11.5 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษา

5.1. ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67 และเพศชาย ร้อยละ 33 ส่วนใหญ่มีอายุเกิน 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 27 รองลงมา อายุ 35 – 39 ปี ร้อยละ 26 น้อยสุด อายุไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 5 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 51.5 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.5 และน้อยสุด คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.3 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.8 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 20.5 น้อยสุดระดับปริญญาเอก ร้อยละ 2 และส่วนใหญ่มีรายได้ระดับ 10,000 ถึง 20,000 บาท ร้อยละ 30 รองลงมา มีรายได้ 20,001 – 30,000 ร้อยละ 19.5 น้อยสุดมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 6.5 ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับโดยมีเด็กนักเรียนเป็นลูก ร้อยละ 70.5 รองลงมา เป็นหลาน ร้อยละ 24 น้อยสุด เด็ก

ในอุปการะ ร้อยละ 1.5 และส่วนใหญ่เคยศึกษาในโรงเรียนเอกชน ร้อยละ 54.2 และเคยศึกษาในโรงเรียนรัฐบาล ร้อยละ 45.8

5.2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองยุคใหม่

5.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการที่โรงเรียนมีการพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลามากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือโรงเรียนมีการประเมินพัฒนาการของนักเรียน โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับเด็กแต่ละวัย โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากและให้ความสำคัญต่อเรื่องที่โรงเรียนมีทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจนน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

5.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับราคา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการที่โรงเรียนมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเรียนและการบริการในอัตราที่เหมาะสมมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือโรงเรียนมีการกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการโดยคำนึงถึงคุณภาพของการเรียนการสอนเป็นสำคัญ โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากและให้ความสำคัญต่อเรื่องที่โรงเรียนมีนโยบายให้ผู้ปกครองสามารถผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก

5.2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการที่ผู้ปกครองมีความสะดวกในการเดินทางไปรับ-ส่งเด็กนักเรียนมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือผู้ปกครองมีบ้านพักอาศัยอยู่ใกล้โรงเรียน โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากและให้ความสำคัญต่อเรื่องที่ผู้ปกครองมีที่ทำงานอยู่ใกล้โรงเรียนน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก

5.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเรื่องที่โรงเรียนมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักเรียนมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือโรงเรียนมีห้องเรียนสะอาด มีบรรยากาศเหมาะสมแก่การเรียน โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากและให้ความสำคัญต่อเรื่องที่อาคารเรียนและสภาพแวดล้อมของโรงเรียน สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่เด็กนักเรียนและผู้ปกครองน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก

5.2.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการที่โรงเรียนมีผู้บริหารและอาจารย์ที่มีความมุ่งมั่นในการถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ นักเรียนมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือโรงเรียนมีผู้บริหารและ อาจารย์ที่มีคุณวุฒิและมีประสบการณ์ด้านการสอนหนังสือเป็นอย่างดี โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากและให้ความสำคัญต่อเรื่องที่อาจารย์และบุคลากรมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็น กันเองน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก

5.2.6 ปัจจัยด้านแหล่งอ้างอิง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการได้รับคำแนะนำจากกลุ่มบุคคลอื่นมากที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ มาก รองลงมาคือโรงเรียนมีนักเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางด้านวิชาการ โดยมี ระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากและให้ความสำคัญต่อเรื่องที่โรงเรียนมีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จทางสังคมน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

5.2.7 ปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกโรงเรียน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดามากที่สุด โดยมีระดับ การตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือโอกาสในการศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยของ รัฐบาลที่มีชื่อเสียง โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มากและให้ความสำคัญต่อเรื่องความ คิดเห็นของนักเรียนน้อยที่สุด โดยมีระดับการตัดสินใจอยู่ในเกณฑ์มาก

ในส่วนการวัดความสัมพันธ์โดยการ ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าตัวแปรทั้ง 6 ชนิดมี ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ โดยแต่ละตัว แปรจะมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนมากน้อยต่างกัน ไปด้วยนี้ ตัวแปรด้านที่เกี่ยวข้อง กับโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านราคามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ เลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ตัวแปร ที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในระดับปาน กลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ตัวแปรที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพมีความสัมพันธ์กับ การตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทาง เดียวกัน ตัวแปรด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาใน ระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และตัวแปรด้านแหล่งอ้างอิงมี ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

5.3. สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

- สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านโรงเรียนมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้
- สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านราคามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้
- สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านสถานที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้
- สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้
- สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้
- สมมุติฐานที่ 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านแหล่งอ้างอิงมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

5.4. การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.4.1 ภาพรวมทั้ง 6 ปัจจัยพบว่าพ่อ แม่ ผู้ปกครองส่วนใหญ่สนใจในด้านกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านแหล่งอ้างอิง ด้านโรงเรียน ในระดับมาก และด้านราคา พ่อ แม่ ผู้ปกครองสนใจเป็นลำดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ปกครองส่วนใหญ่จะคำนึงถึงความปลอดภัยของบุตรหลานเป็นสำคัญ โดยต้องการโรงเรียนที่มีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัย มีครูคอยตรวจดูการเข้า-ออกจากโรงเรียนของนักเรียน ห้องเรียนมีความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก มากกว่าที่จะคำนึงถึงการจัดกิจกรรมต่างๆของโรงเรียน อีกทั้งถ้าโรงเรียนดำเนินการมานานและมีชื่อเสียงที่ดี รวมถึงมีผู้ปกครองที่เป็นศิษย์เก่าอยู่แล้ว ปัจจัยทางด้านราคาจึงไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

มากนัก ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ แก้วใจ (2541) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าด้านวิชาการผู้ปกครองส่วนใหญ่เลือกโรงเรียนด้วยการพิจารณาโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนที่มุ่งพัฒนาทั้งด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา สามารถอ่านออกเขียนได้

5.4.2 ด้านที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ คือ โรงเรียนมีการพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาที่สุด รองลงมาคือโรงเรียนมีการประเมินพัฒนาการของนักเรียน โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับเด็กแต่ละวัย ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ แก้วใจ (2541) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ที่มีความสำคัญระดับมากได้แก่ โรงเรียนมีวิสัยทัศน์ มีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จและพัฒนาโรงเรียน

5.4.3 ด้านราคา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ อยู่ในระดับมากคือ มีการกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพของการเรียนการสอนเป็นสำคัญ รองลงมาคือ มีนโยบายให้ผู้ปกครองสามารถผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ปกครองต้องรับภาระในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น การที่โรงเรียนเอกชนหลายแห่งต้องปรับขึ้นค่าธรรมเนียมต่างๆที่สูงขึ้นเพื่อให้โรงเรียนสามารถดำเนินกิจการต่อไป แต่ก็ไม่มีผลกระทบต่อผู้ปกครองมากนัก เพราะผู้ปกครองส่วนใหญ่ยังต้องการที่จะให้บุตร ธิดา ของตนเองได้รับความรู้ ได้เรียนอยู่ในโรงเรียนที่มีคุณภาพ และมีการบริการที่ดี ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรียนต์ ตุมแก้ว (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่มีความสำคัญระดับมากได้แก่ โรงเรียนเก็บค่าธรรมเนียมการเรียนและการบริการได้อย่างเหมาะสม และโรงเรียนกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ

5.4.4 ด้านสถานที่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ อยู่ในระดับมากคือ โรงเรียนตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน รองลงมาคือโรงเรียนตั้งอยู่ใกล้บ้านพักอาศัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ ผู้ปกครองต้องมารับ-ส่งนักเรียนซึ่งบางครั้งต้องใช้เวลาในการเดินทาง หากโรงเรียนเอกชนมีการคมนาคมที่สะดวกก็สามารถประหยัดเวลาในการเดินทางรับ-ส่งบุตร ธิดาได้ ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ

วิโรจน์ มุอำหัต (2542) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียน กรุงเทพมหานครคริสเตียนวิทยาลัย ที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนต้องสะดวกในการรับ-ส่งนักเรียนเป็นเส้นทางผ่านของพ่อ แม่ ผู้ปกครอง มีการจัดสถานที่ภายในโรงเรียนเป็นสัดส่วนถูกสุขลักษณะ

5.4.5 ด้านกายภาพ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตร และธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ อยู่ในระดับมากคือ โรงเรียนมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักเรียน รองลงมาคือ มีห้องเรียนที่สะอาดเหมาะสมแก่การเรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันพ่อ แม่ ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของบุตรหลาน ซึ่งโรงเรียนที่จะทำให้ผู้ปกครองเชื่อมั่นและมั่นใจได้ คือ โรงเรียนที่มีการดูแลสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนที่ดี ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ แก้วใจ (2541) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน ระดับประถมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.4.6 ด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตร และธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ อยู่ในระดับมากคือ ผู้บริหารและอาจารย์มีความมุ่งมั่นในการถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่เด็กนักเรียน รองลงมาคือ ผู้บริหารและอาจารย์มีคุณวุฒิและประสบการณ์ด้านการสอนหนังสือเป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การที่มีผู้บริหารและอาจารย์มุ่งมั่นในการสอนแก่นักเรียนนั้น ส่งผลให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของโรงเรียน ความเชื่อมั่นและการดูแลเอาใจใส่ให้นักเรียน และการที่ผู้บริหารและอาจารย์มีคุณวุฒิและประสบการณ์เป็นอย่างดี ก็ย่อมจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในเรื่องความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจที่มีต่อโรงเรียน ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรภรณ์ รุ่งวิทยา (2541) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน คือ ครูมีความสามารถในการสอน มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบหน้าที่

5.4.7 ด้านแหล่งอ้างอิง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ อยู่ในระดับมากคือ คำแนะนำจากกลุ่มบุคคลอื่นๆ รองลงมาคือ การเป็นศิษย์เก่าของผู้ปกครอง ทั้งนี้เนื่องมาจาก คำแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือคนสนิท เป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้กับบุตรหลานได้ดียิ่งขึ้น และรวมถึงหากโรงเรียนนั้นๆเคยเป็นโรงเรียนที่ผู้ปกครองได้เคยเข้ารับการศึกษาแล้ว ยิ่งเป็นแรงเสริมที่จะช่วยในการตัดสินใจได้เร็วมากขึ้น เนื่องจากตนได้เคยผ่าน และได้รับการเรียนการสอนมาเป็นอย่างดี ซึ่ง

ทำให้รู้สึกได้ถึงคุณภาพที่มีอยู่ของโรงเรียนนั้นๆ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับการตัดสินใจด้านอิทธิพลจากแหล่งอ้างอิง ซึ่งได้กล่าวถึงตัวกำหนดในการตัดสินใจบริโภค (การเลือกโรงเรียน) หรือปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการเนื่องจาก ผู้บริโภคอาจใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างและแสดงตนว่าเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือเพื่อให้ตนเป็นที่ยอมรับว่าสามารถเข้าถึงกลุ่มดังกล่าวได้ นอกจากนี้กลุ่มอ้างอิงยังเป็นแหล่งข่าวสารที่สำคัญที่จะช่วยส่งเสริม ผลักดัน และกระตุ้นในการตัดสินใจเลือกโรงเรียน

5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. ข้อจำกัดด้านเวลา เนื่องมาจากการวิจัยในครั้งนี้มีระยะเวลาจำกัด ซึ่งส่งผลให้การทำวิจัยต้องทำอย่างเร่งรีบ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล อาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้
2. ข้อจำกัดด้านสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องมาจากการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้เก็บแบบสอบถามเป็นผู้ลงมือเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง บางครั้งโรงเรียนบางแห่งไม่อนุญาตให้ผู้เก็บแบบสอบถามเข้าไปในบริเวณโรงเรียนเพื่อทำการเก็บแบบสอบถาม และรวมถึงการเก็บแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้เก็บแบบสอบถามทำการเก็บแบบสอบถามตามโรงเรียนชื่อดังเพียงเท่านั้น มิได้ทำการเก็บแบบสอบถามไปยังรอบนอกของกรุงเทพมหานคร ทำให้อาจได้รับข้อมูลเพื่อมาทำการวิเคราะห์ไม่เพียงพอ
3. ข้อจำกัดด้านผู้ตอบแบบสอบถาม การทำการวิจัยครั้งนี้ผู้ปกครองบางท่านไม่ยินยอมที่จะให้ข้อมูลหรือไม่ยินยอมที่จะตอบแบบสอบถาม หรือบางครั้งไม่มีความตั้งใจในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้เก็บแบบสอบถามได้ข้อมูลที่ผิดพลาด หรือไม่ครบถ้วน ซึ่งส่งผลต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ที่อาจจะไม่ดีพอ

5.6 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านโรงเรียน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจ ผู้บริหารหรือผู้สนใจที่จะดำเนินกิจการ ควรให้ความสนใจในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและรวมถึงการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้ทันสมัยตรงตามความต้องการของผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ
2. ด้านราคา โรงเรียนควรกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการโดยคำนึงถึงคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ
3. ด้านสถานที่ ควรมุ่งเน้นการจราจรทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนให้มีความสะดวกต่อการรับส่ง มีความคล่องตัวในช่วงก่อนเข้าเรียนและหลังเลิกเรียน

4. ด้านกายภาพ โรงเรียนควรมีการจัดครูเพื่อตรวจตรา รักษาความปลอดภัยให้แก่นักเรียน และควรมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ
5. ด้านบุคลากร โรงเรียนควรมีการจัดการทดสอบครูอาจารย์ที่ทำการสอนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการพัฒนาครู อาจารย์ให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่นักเรียน เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครองนักเรียน

5.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นๆเพิ่มเติม เช่น ในเขตปริมณฑล เป็นต้น เพื่อผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนทางการตลาด ในการคิดเพื่อพัฒนาและปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียนได้มากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ปกครองในเขตกรุงเทพมหานครและในต่างจังหวัด เพื่อทราบว่าผู้ปกครองที่มีสภาวะการณ์และสภาพแวดล้อมต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือก โรงเรียนต่างกันอย่างไร
3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ปกครองที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดา เพื่อทราบว่าผู้ปกครองมีพฤติกรรมอย่างไรในการที่จะเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดา
4. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยด้านการตลาดว่ามีผลกระทบต่อการศึกษาเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรและธิดาหรือไม่ เพื่อทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาเลือกโรงเรียน
5. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกโรงเรียนระหว่างโรงเรียนในสังกัดรัฐบาลกับโรงเรียนเอกชนว่าผู้ปกครองมีวิธีการพิจารณาเลือกที่แตกต่างกันอย่างไร เพื่อทราบถึงเหตุผลในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดา
6. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนเอกชนเฉพาะโรงเรียนเป็นกรณีศึกษา (Case Study)
7. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการตัดสินใจในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน ทุกๆ 2 ปี เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลง
8. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจตามภูมิหลังของผู้ปกครอง

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 3).
กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- คอตเลอร์, ฟิลิป และ อาร์มสตรอง, แกรี่. (2545). หลักการตลาด (แปลจาก Principles of Marketing)
โดย วารุณี ตันตวงศ์วานิช และอำนาจ ชีระวนิช. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน
เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- นิตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2546). การตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2546). การบริการลูกค้าสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร: ทิปปิง พอยท์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- คารา ทีปะปาล. (2541). การสื่อสารการตลาด กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2544). การบริการการตลาด กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นงพรรณ พิริยานุพงศ์. (2542). คู่มือวิจัยและพัฒนา กรุงเทพมหานคร: โครงการสวัสดิการวิชาการ
สถาบันพระบรมราชชนก.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 13).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ. (2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือน
แก้วการพิมพ์.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2548). คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows
กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปริญ ลักษิตานนท์. (2544). จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:
ทิปปิง พอยท์.

- วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล. (2546). ตำราหลักการตลาด กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีระพงศ์ มาลัย. (2550). การวิจัยตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริการการตลาดยุคใหม่ กรุงเทพมหานคร: ชีระพิมพ์และ ไซเท็กส์.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: พีเอ ลิฟวิ่ง.
- สุภาวดี หาญเมธี. (2551). คู่มือเลือกโรงเรียนอนุบาลให้ลูกรัก. กรุงเทพมหานคร: รักลูกแฟมิลี่กรุ๊ป.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคลยา จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: วิรัตน์ เอ็ดดุกะซัน.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิญา พันธุ์สุวรรณ. (2548). เข้าป.1 เลือกโรงเรียน เลือกอนาคตลูก กรุงเทพมหานคร: รักลูกแฟมิลี่กรุ๊ป.
- อุไรวรรณ เข้มนิยม และชงยุทธ พงศ์ศิริพันธ์. (2543). การจัดการการตลาด กรุงเทพมหานคร: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิทยานิพนธ์และรายงานอื่นๆ

- ชนิดา เลิศอนุสรณ์. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคกาแฟ การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชราภรณ์ รุ่งวิทยา. (2541). ความคาดหวังของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน เอกชน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วิโรจน์ มุอำหัด. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษา ในโรงเรียนกรุงเทพคริสเตียน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรสิทธิ์ แก้วใจ. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนใน โรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรินทร์ ตุมแก้ว. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนเอกชน
ระดับประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.





แบบสอบถาม

เรื่อง การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่: กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาเรื่อง “การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่: กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ.615 การศึกษาเฉพาะบุคคล ในการศึกษาาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาระดับปริญญาโท
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจว่ามีผลต่อการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายความว่า มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดา		ระดับการตัดสินใจ				
		มากที่สุด	← →			น้อยที่สุด
■ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน						
1	โรงเรียนมีปรัชญาและเป้าหมายชัดเจนเหมาะสม	5	4	3	2	1
2	โรงเรียนมีผู้บริหารที่ชำนาญด้านการบริหารจัดการโรงเรียน	5	4	3	2	1
3	โรงเรียนมีหลักสูตรการเรียนการสอนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน	5	4	3	2	1
4	โรงเรียนมีการประเมินพัฒนาการของนักเรียน โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับเด็กแต่ละวัย	5	4	3	2	1
5	โรงเรียนมีกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของนักเรียน ให้ก้าวหน้าตามศักยภาพของนักเรียนแต่ละคน	5	4	3	2	1
6	โรงเรียนมีทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน	5	4	3	2	1
7	โรงเรียนจัดสื่อ อุปกรณ์ และนวัตกรรมที่มีคุณภาพ ต่อการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมให้แก่นักเรียน	5	4	3	2	1

8	โรงเรียนมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ตรงกับความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง	5	4	3	2	1
9	โรงเรียนมีการพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	5	4	3	2	1
10	โรงเรียนมีการจัดครูดูแลรถตู้บริการ รับ-ส่ง นักเรียน	5	4	3	2	1
■ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับราคา						
11	โรงเรียนมีการกำหนดค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพของการเรียนการสอนเป็นสำคัญ	5	4	3	2	1
12	โรงเรียนมีนโยบายให้ผู้ปกครองสามารถผ่อนผันการชำระค่าธรรมเนียมการเรียนและค่าบริการ	5	4	3	2	1
13	โรงเรียนมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการเรียนและการบริการในอัตราที่เหมาะสม	5	4	3	2	1
14	โรงเรียนมีการเก็บค่าใช้จ่ายจำเป็นต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสม เช่น ค่าเรียน คอมพิวเตอร์ ค่าอาหารกลางวัน ค่าเอกสารประกอบการเรียน เป็นต้น	5	4	3	2	1
■ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานที่						
15	โรงเรียนตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	5	4	3	2	1
16	โรงเรียนตั้งอยู่ใกล้บ้านพักอาศัยของท่าน	5	4	3	2	1
17	โรงเรียนตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานของท่าน	5	4	3	2	1
18	นักเรียนมีความสะดวกสบายในการเดินทางไปโรงเรียน โดยใช้ระบบขนส่งมวลชน	5	4	3	2	1
19	ผู้ปกครองมีความสะดวกในการเดินทางไปรับ-ส่งเด็กนักเรียน	5	4	3	2	1
■ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพ						
20	โรงเรียนมีห้องเรียนสะอาด มีบรรยากาศเหมาะสมแก่การเรียน	5	4	3	2	1
21	โรงเรียนมีห้องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้บริการแก่นักเรียน	5	4	3	2	1
22	โรงเรียนมีห้องสมุด รวมถึงห้องปฏิบัติการต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน	5	4	3	2	1
23	อาคารเรียนและสภาพแวดล้อมของโรงเรียน สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่เด็กนักเรียนและผู้ปกครอง เช่น มีป้ายบอกชื่ออาคารเรียนที่ชัดเจน เป็นต้น	5	4	3	2	1
24	โรงเรียนจัดสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและมีความปลอดภัย	5	4	3	2	1
25	โรงเรียนมีโรงอาหารสะอาด	5	4	3	2	1
26	โรงเรียนมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยสำหรับนักเรียน	5	4	3	2	1
27	โรงเรียนมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ที่ประตูทางเข้า- ออกเพื่อตรวจสอบการเข้า- ออกของบุคคลภายนอก	5	4	3	2	1

■ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากร						
28	ผู้บริหารและอาจารย์มีคุณวุฒิและมีประสบการณ์ด้านการสอนหนังสือเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
29	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาโรงเรียนให้ก้าวหน้า	5	4	3	2	1
30	ผู้บริหารและอาจารย์มีความมุ่งมั่นในการถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่นักเรียน	5	4	3	2	1
31	อาจารย์ผู้สอน มีบุคลิกภาพดี วางตัวเหมาะสม น่าเคารพ	5	4	3	2	1
32	อาจารย์สามารถให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการเรียนเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
33	บุคลากรของโรงเรียน ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะการสอนอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
34	อาจารย์และบุคลากรมีธรรมาจริยธรรมดี ยึดมั่นในจรรยาบรรณ เป็นกันเอง	5	4	3	2	1
■ ปัจจัยด้านแหล่งอ้างอิง						
35	คำแนะนำจากกลุ่มบุคคลอื่นๆเช่น ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท เป็นต้น มีผลต่อการเลือกโรงเรียนให้แก่บุตร-ธิดาของท่าน	5	4	3	2	1
36	การเป็นศิษย์เก่าของผู้ปกครองและญาติพี่น้องมีผลต่อการเลือกโรงเรียนให้แก่บุตร-ธิดาของท่าน	5	4	3	2	1
37	โรงเรียนมีนักเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางด้านวิชาการ เช่น ได้รับรางวัลในการแข่งขันทางด้านวิชาการ ระดับชาติ-ระดับโลก	5	4	3	2	1
38	โรงเรียนมีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จทางสังคม เช่น เป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียง หรือ ได้รับเลือกเป็นนายกรัฐมนตรี เป็นต้น	5	4	3	2	1
■ การตัดสินใจเลือกโรงเรียน						
39	ท่านให้ความสำคัญต่อการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาเป็นอย่างมาก	5	4	3	2	1
40	ท่านมีความตั้งใจที่จะให้บุตรและธิดาของท่านได้เข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนที่ดีและมีคุณภาพ	5	4	3	2	1
41	โอกาสในการศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยของรัฐบาลที่มีชื่อเสียงมีผลต่อการเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของท่าน	5	4	3	2	1
42	ความคิดเห็นของนักเรียนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของท่าน	5	4	3	2	1
43	ท่านตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้บุตรและธิดาเนื่องจากโรงเรียนมีความเหมาะสมกับบุตรและธิดาของท่าน	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 25 ปี 2. 25 – 29 ปี 3. 30 – 34 ปี
 4. 35 – 39 ปี 5. 40 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. ธุรกิจส่วนตัว 2. รับราชการ 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 4. พนักงานเอกชน 5. พ่อบ้าน แม่บ้าน
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท
 4. ปริญญาเอก 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 – 20,000 บาท 3. 20,001 – 30,000 บาท
 4. 30,001 – 40,000 บาท 5. 40,001 – 50,000 บาท 6. มากกว่า 50,000 บาท

6. ความสัมพันธ์ของเด็กในปกครองของท่าน

1. ลูก 2. หลาน
 3. เด็กในอุปการะ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. โรงเรียนที่ท่านเคยเข้ารับการศึกษา

1. โรงเรียนในสังกัดรัฐบาล 2. โรงเรียนเอกชน

***** ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ. โอกาสนี้ *****

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นาย ปณชัย เลิศรัตนานนท์

วันเดือนปีเกิด 16 กุมภาพันธ์ 2520

สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 289 ซ.อิสรานุภาพ ถ.เขาวราช แขวง จักรวรรดิ เขต สัมพันธวงศ์
กรุงเทพมหานคร 10100

ประวัติการศึกษา

ปี พ.ศ. 2544 คณะนิเทศศาสตร์ ภาควิชา การโฆษณา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ