

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองของนักเรียนที่ศึกษาอยู่ระดับเกรด 1 หรือเทียบเท่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึง เกรด 12 หรือเทียบเท่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 341 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.70 มีสัญชาติไทย ร้อยละ 67.45 มีคู่สมรสเป็นชาวต่างชาติ ร้อยละ 69.79 มีอายุ 30 - 40 ปี ร้อยละ 44.00 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.50 มีอาชีพค้าขาย เจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 46.00 มีรายได้รวมของครอบครัว 50,000 – 100,000 บาท ร้อยละ 28.20 มีบุตรหลานหรือผู้ได้ปกครองที่รับภาระเลี้ยงดู 2 คน ร้อยละ 41.90 มีบุตรหลานหรือผู้ได้ปกครองที่เข้าศึกษาในโรงเรียนนานาชาติ 2 คน ร้อยละ 46.00 เป็นนักเรียนไปกลับ ร้อยละ 54.30 และมีบุตรหลานหรือผู้ได้ปกครองศึกษาในระดับเกรด 2 ร้อยละ 27.30

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของ
โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 56 สรุปความคาดหวังของผู้ปกครองสูงสุดของปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดของ
โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาด	ระดับ ความ คาดหวัง	ปัจจัยย่อยสูงสุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์	มาก	โรงเรียนนานาชาติที่ดีต้องมี ครูผู้สอนชาวต่างชาติ จากประเทศเจ้าของภาษา
2. ด้านราคา	มาก	อัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาควรมีความเหมาะสม ไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น
3. ด้านสถานที่	มาก	โรงเรียนนานาชาติที่ดีต้องมีสถานที่กว้างขวางมีที่ จอดรถเพียงพอรองรับผู้ปกครองและนักเรียนได้
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก	โรงเรียนนานาชาติที่ดีต้องมีการนำนักเรียนไปร่วม กิจกรรม หรือการแข่งขัน ภายนอกโรงเรียนเพื่อ เป็นการพัฒนาทักษะของนักเรียน
5. ด้านบุคลากร	มาก	โรงเรียนนานาชาติที่ดีครูผู้สอนต้องมีความเอาใจ ใส่นักเรียนและการเรียนการสอน
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	มาก	โรงเรียนนานาชาติที่ดีควรมีการรายงานพฤติกรรม ของนักเรียน เช่น การส่งการบ้าน พฤติกรรมใน ห้องเรียน และ ผลการเรียนให้ผู้ปกครอง
7. ด้านกายภาพ	มาก	โรงเรียนนานาชาติที่ดีต้องมีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแลนักเรียนที่ยอดเยี่ยม

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของโรงเรียน
นานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการศึกษา อาชีพ รายได้ และทวีป

ตารางที่ 57 สรุปรูป 3 อันดับแรกของระดับความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาด		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านโรงเรียนนานาชาติที่ดีใน จังหวัดเชียงใหม่ต้องเป็น โรงเรียนที่ยึดถือระบบการ เรียนการสอนที่เป็นที่ยอมรับ ในระดับสากล	ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้านมีการใช้ตำรา เรียน โสตอุปกรณ์ ห้อง คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อจำนวน นักเรียนให้บริการ	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้านหลักสูตรของ โรงเรียนนานาชาติต้องมี คุณภาพและได้มาตรฐาน
ปริญญาตรี	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านโรงเรียนนานาชาติที่ดีใน จังหวัดเชียงใหม่ต้องเป็น โรงเรียนที่ยึดถือระบบการ เรียนการสอนที่เป็นที่ยอมรับ ในระดับสากล	ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้านมีการใช้ตำรา เรียน โสตอุปกรณ์ ห้อง คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อจำนวน นักเรียนให้บริการ	ด้านกระบวนการให้บริการ ในปัจจัยย่อยด้านมีการ แจ้งปฏิทินประจำปีของ โรงเรียนให้นักเรียนทราบ เช่น การเปิด-ปิด ภาคเรียน ตารางสอบ ตารางกิจกรรม ต่างๆ ตั้งแต่วันแรกของการ เปิดภาคเรียน
สูงกว่าปริญญาตรี	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านหลักสูตรของ โรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียน นานาชาติที่ดีต้องมี บรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่สอดคล้อง	โรงเรียนนานาชาติที่ดีควรมี การรายงานพฤติกรรมของ นักเรียน

ตารางที่ 58 สรุป 3 อันดับแรกของระดับความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาด		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้าน โรงเรียนนานาชาติที่ดี ต้องมีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่สอดคล้อง	ด้านสถานที่ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียน นานาชาติที่ดีต้องมี บริการรถรับส่งนักเรียน	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้าน - โรงเรียนนานาชาติที่ดีใน จังหวัดเชียงใหม่ต้องเป็น โรงเรียนที่ยึดถือระบบการ เรียนการสอนที่เป็นที่ ยอมรับในระดับสากล - หลักสูตรของโรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน - โรงเรียนนานาชาติที่ดีต้อง มี ครูผู้สอนชาวต่างชาติจาก ประเทศเจ้าของภาษา เช่น อังกฤษ อเมริกา
พนักงาน บริษัทเอกชน	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านหลักสูตรของโรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียน นานาชาติที่ดีต้องมี บรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่สอดคล้อง	ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้านมีการใช้ตำราเรียน โสต อุปกรณ์ ห้องคอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัยและเพียงพอต่อ จำนวนนักเรียนให้บริการ
ค้าขาย เจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว	ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้าน โรงเรียนนานาชาติที่ดี ต้องมีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่สอดคล้อง	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้านหลักสูตรของ โรงเรียนนานาชาติต้อง มีคุณภาพและได้ มาตรฐาน	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียนนานาชาติ ที่ดีในจังหวัดเชียงใหม่ต้อง เป็นโรงเรียนที่ยึดถือระบบ การเรียนการสอนที่เป็นที่ ยอมรับในระดับสากล

ตารางที่ 58 (ต่อ)

อาชีพ	ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาด		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
อื่นๆ	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านหลักสูตรของโรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้านโรงเรียน นานาชาติที่ดีในจังหวัด เชียงใหม่ต้องเป็น โรงเรียนที่ยึดถือระบบ การเรียนการสอนที่เป็น ที่ยอมรับในระดับสากล	ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้าน โรงเรียนนานาชาติที่ดี ต้องมีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่ยอดเยี่ยม

ตารางที่ 59 สรุป 3 อันดับแรกของระดับความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
จำแนกตามรายได้

รายได้	ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาด		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
ไม่เกิน 50,000	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านหลักสูตรของโรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	- ด้านกระบวนการ ให้บริการ ในปัจจัยย่อย ด้าน โรงเรียนนานาชาติ ที่ดีควรมีการรายงาน พฤติกรรมของนักเรียน เช่น การส่งการบ้าน พฤติกรรมในห้องเรียน - ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้านโรงเรียน นานาชาติที่ดีต้องมี บรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่ยอดเยี่ยม	- ด้านกระบวนการ ให้บริการ ในปัจจัยย่อยด้าน มีการแจ้งปฏิทินประจำปี ของโรงเรียนให้นักเรียน ทราบ เช่น การเปิด-ปิด ภาค เรียน ตารางสอบ ตาราง กิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่วันแรก ของการเปิดภาคเรียน - ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้านมีการใช้ตำราเรียน โสต อุปกรณ์ ห้องคอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัยและเพียงพอต่อ จำนวนนักเรียนให้บริการ

ตารางที่ 59 (ต่อ)

รายได้	ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาด		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
50,001 – 100,000	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านหลักสูตรของโรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้านโรงเรียน นานาชาติที่ดีต้องมี บรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่สอดคล้อง	ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้านมีการใช้ตำราเรียน โสต อุปกรณ์ ห้องคอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัยและเพียงพอต่อ จำนวนนักเรียนให้บริการ
100,001 – 150,000	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านหลักสูตรของโรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้านโรงเรียน นานาชาติที่ดีต้องมี บรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่สอดคล้อง	ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้านมีการใช้ตำราเรียน โสต อุปกรณ์ ห้องคอมพิวเตอร์ที่ ทันสมัยและเพียงพอต่อ จำนวนนักเรียนให้บริการ
150,001 – 200,000	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านโรงเรียนที่ยึดถือระบบ การเรียนการสอนที่เป็นที่ ยอมรับในระดับสากล	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้านหลักสูตรของ โรงเรียนนานาชาติต้อง มีคุณภาพและได้ มาตรฐาน	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้านโรงเรียนนานาชาติ ที่ดีต้องมี ครูผู้สอน ชาวต่างชาติจากประเทศ เจ้าของภาษา เช่น อังกฤษ อเมริกา ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้านโรงเรียนนานาชาติที่ดี ต้องมีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่สอดคล้อง
มากกว่า 200,000	ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้านโรงเรียนนานาชาติที่ดี ต้องมีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่สอดคล้อง	ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้านมีสนามกีฬา สระว่ายน้ำ สนามเด็ก เล่น หรือสนามกีฬาใน ร่มแบบครบวงจร โดยมี เจ้าหน้าที่หรือครูผู้สอน ดูแลตลอดเวลา	ด้านบุคลากร ในปัจจัยย่อย ด้านโรงเรียนนานาชาติที่ดี ครูผู้สอนต้องมีความเอาใจ ใส่ให้นักเรียนและการเรียน การสอน

ตารางที่ 60 สรุป 3 อันดับแรกของระดับความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
จำแนกตามทวีป

ทวีป	ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาด		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
เอเชีย	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านหลักสูตรของโรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียน นานาชาติที่ดีต้องมี บรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่ยอดเยี่ยม	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียนนานาชาติ ที่ดีในจังหวัดเชียงใหม่ต้อง เป็นโรงเรียนที่ยึดถือระบบ การเรียนการสอนที่เป็นที่ ยอมรับในระดับสากล
อเมริกา	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านหลักสูตรของโรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียน นานาชาติที่ดีต้องมี บรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่ยอดเยี่ยม	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียนนานาชาติ ที่ดีในจังหวัดเชียงใหม่ต้อง เป็นโรงเรียนที่ยึดถือระบบ การเรียนการสอนที่เป็นที่ ยอมรับในระดับสากล
ยุโรป	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อย ด้านหลักสูตรของโรงเรียน นานาชาติต้องมีคุณภาพและ ได้มาตรฐาน	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียน นานาชาติที่ดีในจังหวัด เชียงใหม่ต้องเป็น โรงเรียนที่ยึดถือระบบ การเรียนการสอนที่เป็น ที่ยอมรับในระดับสากล	ด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัย ย่อยด้าน โรงเรียนนานาชาติ ที่ดีต้องมี ครูผู้สอนทั้งชาว ไทย และชาวต่างชาติ ต่อ การสอนนักเรียน 1 ห้อง

ตารางที่ 60 (ต่อ)

ทวีป	ความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาด		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
ออสเตรเลีย	ด้านกายภาพ ในปัจจัยย่อย ด้านโรงเรียนนานาชาติที่ดี ต้องมีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแล นักเรียนที่สอดคล้อง	- ด้านกายภาพ ในปัจจัย ย่อยด้านมีการใช้ตำรา เรียน โสตอุปกรณ์ ห้อง คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อจำนวน นักเรียนให้บริการ - ด้านกระบวนการ ให้บริการ ในปัจจัยย่อย ด้านโรงเรียนนานาชาติ ที่ดีควรมีการรายงาน พฤติกรรมของนักเรียน เช่น การส่งการบ้าน พฤติกรรมในห้องเรียน และ ผลการเรียนรู้ให้ ผู้ปกครอง	- ด้านบุคลากร ในปัจจัย ย่อยด้านครูผู้สอนทุกคนใน โรงเรียนทั้งชาวไทยและ ชาวต่างชาติจบการศึกษา ขั้นต้นระดับปริญญาตรี - ด้านการส่งเสริมการตลาด ในปัจจัยย่อยด้านโรงเรียน ควรมีการจัดทำเอกสาร หรือ คู่มือ แนะนำ รายละเอียดเกี่ยวกับ โรงเรียน พร้อมทั้งวางแจก เอกสารในสถานที่ต่างๆ ใน แหล่งชุมชน

ตารางที่ 61 สรุปความคาดหวังของปัจจัยย่อยสูงที่สุดที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ
โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามการศึกษา

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง		
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านราคา	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านกายภาพ	มาก	มาก	มาก

ตารางที่ 62 สรุปความคาดหวังของปัจจัยย่อยสูงที่สุดที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ
โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามอาชีพ

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง		
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย เจ้าของ กิจการ ธุรกิจ ส่วนตัว
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มากที่สุด	มาก	มาก
ปัจจัยด้านราคา	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	มากที่สุด	มาก	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านกายภาพ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด

ตารางที่ 63 สรุปความคาดหวังของปัจจัยย่อยสูงสุดที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ
โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกรายได้

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง				
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 – 100,000 บาท	100,001 – 150,000 บาท	150,001 – 200,000 บาท	มากกว่า 200,000 บาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
ปัจจัยด้านราคา	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ปัจจัยด้านกายภาพ	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด

ตารางที่ 64 สรุปความคาดหวังของปัจจัยย่อยสูงสุดที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ
โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามทวีป

ส่วนประสมการตลาด	ระดับความคาดหวัง			
	เอเชีย	อเมริกา	ยุโรป	ออสเตรเลีย
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
ปัจจัยด้านราคา	มาก	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	มาก	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มาก	มาก	มาก	มาก
ปัจจัยด้านกายภาพ	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

จากแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (อคุลย์และดลยา จาตุรงค์กุล, 2546) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดทุกด้านมีผลต่อความคาดหวังของผู้ปกครองในระดับมากทุกปัจจัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับจิราภรณ์ ในฝัน (2546) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีผลต่อความคาดหวังของผู้ปกครองในระดับมาก และระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังต่อบ้างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกายภาพ ในระดับมาก และให้ความคาดหวังต่อบ้างปัจจัยด้านราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับปิยนุช ทองทั่ว (2552) ที่พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนไทยมีให้ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร และด้านค่าธรรมเนียมการเรียน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โรงเรียนนานาชาติที่ดีต้องมีครูผู้สอนชาวต่างชาติจากประเทศเจ้าของภาษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ในฝัน (2546) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การจัดการเรียนการสอนให้มีภาษาอังกฤษ และไม่สอดคล้องกับปิยนุช ทองทั่ว (2552) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ โรงเรียนควรมีประสิทธิภาพในการจัดการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของรัฐ

ปัจจัยด้านราคา หมายถึง ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการรวมถึงเวลา ความพยายามในการใช้ความคิดและการก่อพฤติกรรมซึ่งจะต้องจ่ายพร้อมราคาของสินค้าที่เป็นตัวเงิน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ อัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาควรมีความเหมาะสม ไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ในฝัน (2546) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ อัตราค่าธรรมเนียมการศึกษา

เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับปัญหา ทองทั้ว (2552) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โรงเรียนแจ้งค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้ทราบล่วงหน้า

ปัจจัยด้านสถานที่ หมายถึงการจัดจำหน่ายบริการ เป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการได้ตามต้องการและเกิดความสะดวกรวดเร็วจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โรงเรียนนานาชาติที่ดีต้องมีสถานที่ที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอรองรับผู้ปกครองและนักเรียนได้ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหา ทองทั้ว (2552) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โรงเรียนมีบริเวณกว้างขวางและมีบรรยากาศดี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ในฝัน (2546) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การเดินทางไปกลับได้สะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด การสื่อสารการตลาดที่แน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โรงเรียนนานาชาติที่ดีต้องมีการนำนักเรียนไปร่วมกิจกรรม หรือการแข่งขัน ภายนอกโรงเรียนเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะของนักเรียน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ในฝัน (2546) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง และไม่สอดคล้องกับปัญหา ทองทั้ว (2552) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการจัดให้มีเอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ เพื่อให้ผู้ปกครองได้รับข่าวสารต่างๆ ของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านบุคคล การเลือก การฝึกอบรมและจูงใจพนักงานเพื่อทำให้เกิดความแตกต่างในการทำให้ลูกค้าพอใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โรงเรียนนานาชาติที่ดีครูผู้สอนต้องมีความเอาใจใส่ นักเรียนและการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับปัญหา ทองอยู่ (2552) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ผู้บริหารและครูมีความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียนและผู้ปกครอง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ในฝัน (2546) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีอาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถสูง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการบางอย่างเพื่อจัดส่งบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความแตกต่าง จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โรงเรียนนานาชาติที่ดีควรมีการรายงานพฤติกรรมของนักเรียน เช่น การส่งการบ้าน พฤติกรรมในห้องเรียน และ ผลการเรียนให้ผู้ปกครอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ในฝัน

(2546) และปัญหุ ทงทัว (2552) พบว่าระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการสอนและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ปัจจัยด้านกายภาพ หมายถึง การให้เห็นคุณภาพของบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นคุณค่าบริการที่ส่งมอบ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ โรงเรียนนานาชาติที่ดีต้องมีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแลนักเรียนที่ยอดเยี่ยม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ในฝัน (2546) และปัญหุ ทงทัว (2552) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการใช้อุปกรณ์และตำราเรียนจากต่างประเทศที่ทันสมัย

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของ โรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สัญชาติไทย มีคู่สมรสเป็นชาวต่างชาติ อายุระหว่าง 30-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย เจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้รวมของครอบครัว 50,000-100,000 บาท ส่วนใหญ่มีบุตรหลานหรือผู้ได้ปกครองที่รับภาระเลี้ยงดู 2 คน โดยจะศึกษาในโรงเรียนนานาชาติสูงสุด 2 คน เป็นนักเรียนประเภทไปกลับ และส่วนใหญ่ศึกษาในระดับชั้นเกรด 2
2. ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ โดยผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคาดหวังมากที่สุดต่อปัจจัยด้านสถานที่ เช่น มีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ และด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น พา นักเรียนไปร่วมกิจกรรม หรือการแข่งขัน ทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน และผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความคาดหวังมากที่สุดกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เช่น แจ้ง การเปิด-ปิด ภาคเรียน ตารางสอบ ตารางกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่วันแรกของการเปิดภาคเรียน
3. ผู้ปกครองที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 150,000 – 200,000 บาท ให้ความคาดหวังมากที่สุดในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกายภาพ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 200,000 บาท ให้ความคาดหวังมากที่สุดในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

4. ผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังต่อบัจจัยทั้ง 4 ด้านมากที่สุด คือ บัจจัยด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ

5. ผู้ปกครองที่อยู่ในทวีปแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบัจจัยส่วนประสมการตลาดทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านราคา โดยผู้ปกครองที่อยู่ในทวีปยุโรปมีความคาดหวังกับบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด เช่น จัดให้มีระบบการเรียนการสอนที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยเน้นหลักสูตรให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของโรงเรียนนานาชาติในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดังนี้

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดจากบัจจัยส่วนประสมการตลาดทุกด้าน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับส่วนประสมการตลาดดังต่อไปนี้

บัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จัดให้มีระบบการเรียนการสอนที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยเน้นหลักสูตรให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และมีครูผู้สอนชาวต่างชาติจากประเทศเจ้าของภาษา เช่น อังกฤษ อเมริกา โดยเน้นให้ความสำคัญกับผู้ปกครองที่อยู่ในทวีปยุโรป เพราะมีความคาดหวังต่อบัจจัยด้านนี้มากที่สุด

บัจจัยด้านราคา จัดให้มีอัตราค่าธรรมเนียมการศึกษาที่มีความเหมาะสมไม่แพงเมื่อเทียบกับที่อื่น โดยเน้นให้ความสำคัญกับผู้ปกครองที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เพราะมีความคาดหวังต่อบัจจัยด้านนี้มากที่สุด

บัจจัยด้านสถานที่ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้ปกครองและนักเรียนได้ เพราะนอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกของผู้ปกครองแล้ว ยังเป็นการป้องกันอันตรายของนักเรียนด้วย

บัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการพานักเรียนไปร่วมกิจกรรม หรือการแข่งขัน ทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน รวมทั้งเข้าร่วมกับโครงการต่างๆของทาง รัฐบาล และเอกชน เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ พัฒนาศักยภาพ และให้นักเรียนมีส่วนร่วมมากขึ้น โดยเน้นให้

ความสำคัญกับผู้ปกครองที่มีรายได้มากกว่า 200,000 บาท เพราะมีความคาดหวังต่อปัจจัยนี้มากที่สุด

ปัจจัยด้านบุคคล ควรจัดครูผู้สอนที่มีคุณภาพทั้งคุณวุฒิและวิทยุติที่เหมาะสม และควรมีการจัดอบรมครูผู้สอนอย่างสม่ำเสมอ และครูผู้สอนควรมีความเอาใจใส่นักเรียนและการเรียนการสอน โดยเน้นให้ความสำคัญกับผู้ปกครองที่มีรายได้ 150,000 - 200,000 บาท เพราะมีความคาดหวังต่อปัจจัยนี้มากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการแจ้งการเปิด-ปิด ภาคเรียน ตารางสอบ ตารางกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่วันแรกของการเปิดภาคเรียน และ มีการรายงานพฤติกรรมของนักเรียน เช่น การส่งการบ้าน พฤติกรรมในห้องเรียน และ ผลการเรียนให้ผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ มีการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้ผู้ปกครองสามารถเข้าระบบมาตรวจสอบ รายงานนักเรียน ผลคะแนน และการบ้านต่างๆของนักเรียนได้ รวมทั้งสามารถเข้ามาเช็คปฏิทินประจำปีของโรงเรียนอีกด้วย โดยเน้นให้ความสำคัญกับผู้ปกครองที่มีรายได้ 150,000 - 200,000 บาท เพราะมีความคาดหวังต่อปัจจัยนี้มากที่สุด

ปัจจัยด้านกายภาพ ควรจัดโรงเรียนให้มีบรรยากาศอบอุ่น ปลอดภัยและการดูแลนักเรียนที่ขอดีเยี่ยม และ มีการใช้ตำราเรียน ห้องสมุด โสตอุปกรณ์ ห้องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน โดยให้ความสำคัญกับผู้ปกครองที่อยู่ในทวีปเอเชีย เพราะมีความคาดหวังต่อปัจจัยนี้มากที่สุด