

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนวิษัยวิทยาจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนวิษัยวิทยาจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิษัยวิทยา เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งใช้วิธีการกำหนดโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของผู้ปกครอง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครอง จำนวนทั้งสิ้น 255 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามแนวคิดของแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดของการศึกษา ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.70 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 35 - 44 ปี ร้อยละ 41.17 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 45.10 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.66 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 14.50

ส่วนที่ 2

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา พบว่าระดับความคาดหวังในส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงสุดคือ ด้านบุคลากร เท่ากันกับ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามปัจจัยย่อยการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา มีระดับความคาดหวังในเรื่อง โรงเรียนมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำ

ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 สูงที่สุด รองลงมาคือ โรงเรียนมีการจำกัดการออกนอกบริเวณโรงเรียนของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 โรงเรียนมีทีมครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 โรงเรียนมีผู้บริหาร ครูและเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และ โรงเรียนมีครูผู้สอนส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

2.2 การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิชัยวิทยา พบว่าระดับการรับรู้ในส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้สูงสุดคือ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เท่ากันกับ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามปัจจัยย่อยการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิชัยวิทยา มีระดับการรับรู้ในเรื่อง โรงเรียนมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 สูงที่สุด รองลงมาคือ โรงเรียนมีทีมผู้บริหารที่เป็นชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โรงเรียนมีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาที่สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โรงเรียนจัดจำนวนนักเรียนต่อห้องเรียน ไม่เกิน 30 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และครูผู้สอนและบุคลากรแต่งกายด้วยชุดฟอร์มโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนวิชัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิชัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ที่ได้รับจริง นั่นแสดงว่า ผู้ปกครองไม่พึงพอใจในการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิชัยวิทยา และพบว่าความแตกต่างในคุณภาพบริการ ซึ่งเกิดจากค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E) ในระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการเลือกใช้บริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ปกครองมากที่สุด 6 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีการเรียนการสอนที่เน้นพัฒนาการทางอารมณ์ (EQ) ให้แก่นักเรียน โรงเรียนมีบริการอาหารกลางวันที่สะอาดและปลอดภัย โรงเรียนมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง โรงเรียนนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ใน

ห้องเรียน เช่น กระดาน Active Board หรือ โปรเจคเตอร์ โรงเรียนมีการใช้ตำราเรียนจากต่างประเทศ และโรงเรียนเน้นการเรียนในโรงเรียนเป็นหลัก ไม่เน้นสอนเสริมพิเศษ

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ปกครองมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนกำหนดค่าธรรมเนียมค้ำกับสิ่งที่นักเรียนได้รับ โรงเรียนมีค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ถูกกว่าโรงเรียนในระบบเดียวกันและโรงเรียนรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ปกครองมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนได้จัดทางเข้า-ออกที่สะดวก โรงเรียนตั้งอยู่ในทำเลที่ห่างไกลร้านอาหาร ผับบาร์ และโรงเรียนได้จัดสถานที่สำหรับผู้ปกครองนั่งรอบุตรหลาน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ปกครองมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียนผ่านข้อความทางมือถือ โรงเรียนมีการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์และโรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียนผ่านวารสาร โรงเรียนให้แก่ผู้ปกครองเป็นประจำ

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ปกครองมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีทีมครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการสอน ผู้บริหารและครูผู้สอน ตอบสนองต่อปัญหาหรือข้อร้องเรียนของผู้ปกครองอย่างรวดเร็ว ครูสามารถแจ้งข้อมูลด้านการเรียนและพฤติกรรมของนักเรียนได้ทันทีที่ผู้ปกครองสอบถาม ครูผู้สอนได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง และโรงเรียนมีครูผู้สอนที่มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้นักเรียนสนใจเรียน

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ปกครองมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนมีการแนะนำการศึกษาต่อของนักเรียนเป็นรายบุคคล โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียน โรงเรียนมีการกำหนดระเบียบของนักเรียนและบังคับใช้อย่างเข้มงวด เช่น การห้ามนำโทรศัพท์มือถือมาโรงเรียน การแต่งกาย และทรงผมต้องถูกต้องตามระเบียบ โรงเรียนมีการดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิด เช่น มีการแจ้งการสาย หรือขาดของนักเรียนแก่ผู้ปกครองผ่านข้อความทางโทรศัพท์มือถือ และโรงเรียนมีการจำกัดการออกนอกบริเวณโรงเรียนของนักเรียน

ปัจจัยด้านกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกายภาพที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ปกครองมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนสะอาด โรงเรียนได้จัดบริเวณไว้เหมาะแก่การเรียนการสอน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก โรงเรียนจัดอุปกรณ์การเรียนการสอนให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ โรงเรียนมีอาคารเรียนที่ทันสมัย และโรงเรียนมีการปรับปรุงอาคารเรียนให้สวยงามอยู่เสมอ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนวิชัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้นั้น พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านโรงเรียนจัดจำนวนนักเรียนต่อห้องเรียนไม่เกิน 30 คน โรงเรียนจัดเครื่องคอมพิวเตอร์ นักเรียน 1 คน ต่อ 1 เครื่อง และโรงเรียนมีเครื่องแบบนักเรียนที่สวยงามและไม่เหมือนโรงเรียนอื่น ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านโรงเรียนมีเครื่องแบบนักเรียนที่สวยงามและไม่เหมือนโรงเรียนอื่น

ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านโรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร โรงเรียนมีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาที่สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวดได้ และโรงเรียนมีการแจ้งค่าธรรมเนียมต่างๆ อย่างครบถ้วนล่วงหน้าก่อนเข้าเรียน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป

ไปมีความพึงพอใจในด้านโรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านธนาคาร และโรงเรียนมีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาที่สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวดได้

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือนและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปไม่มีความพึงพอใจในด้านใดเลย

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านโรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ตามห้างสรรพสินค้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปไม่มีความพึงพอใจในด้านใดเลย

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านโรงเรียนมีทีมผู้บริหารที่เป็นชาวต่างประเทศ และครูผู้สอนและบุคลากรแต่งกายด้วยชุดฟอร์มโรงเรียน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านครูผู้สอนและบุคลากรแต่งกายด้วยชุดฟอร์มโรงเรียน

ปัจจัยด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านโรงเรียนมีคอร์สปรับพื้นฐานก่อนเข้าเรียน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปไม่มีความพึงพอใจในด้านใดเลย

ปัจจัยด้านกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจในด้านโรงเรียนมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปไม่มีความพึงพอใจในด้านใดเลย

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิชัยวิทยา

เรื่องที่ได้รับการเสนอแนะให้ทำการปรับปรุงการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิชัยวิทยา ได้แก่ ความต้องการให้จัดที่จอดรถเพิ่มขึ้น การจัดระเบียบการจราจรในช่วงเช้า เพิ่มการส่งข้อมูลถึงผู้ปกครองทางอีเมลล์ จัดกิจกรรมชมรมเพิ่ม เพิ่มที่นั่งสำหรับผู้ปกครองเพื่อรอรับบุตรหลาน ในช่วงฤดูฝน และเพิ่มต้นไม้ใหญ่ ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการของผู้ปกครองโรงเรียนวิชัยวิทยา โดยเรียงลำดับตามความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้แต่ละปัจจัยย่อยจากมากไปน้อย และนำไปเทียบกับงานวิจัยของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้ดังนี้

ตารางที่ 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละปัจจัยย่อยของส่วนประสมตลาดบริการของผู้ปกครองโรงเรียนวิชัยวิทยากับระดับความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวในงานวิจัยของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549)

ปัจจัยย่อย ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่าง (P – E)	ปัจจัยส่วน การตลาด บริการ	ระดับความสำคัญของ ปัจจัยจากผลการศึกษา ของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549)
1. โรงเรียนได้จัดทางเข้า-ออก ที่สะดวก	-0.77	ช่องทาง จัดจำหน่าย	มาก
2. โรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ โรงเรียนผ่านข้อความทางมือถือ	-0.55	ส่งเสริม การตลาด	-
3. โรงเรียนตั้งอยู่ในทำเลที่ห่างไกล ร้านอาหาร ผับบาร์	-0.53	ช่องทาง จัดจำหน่าย	-
4. โรงเรียนมีทีมครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ ในการสอน	-0.53	บุคลากร	มาก
5. ผู้บริหารและครูผู้สอนตอบสนองต่อ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนของ ผู้ปกครองอย่างรวดเร็ว	-0.52	กระบวนการ	-
6. โรงเรียนได้จัดสถานที่สำหรับผู้ปกครอง นั่งรอบุตรหลาน	-0.47	ช่องทาง จัดจำหน่าย	-

ตารางที่ 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละปัจจัยย่อยของส่วนประสมตลาดบริการของผู้ปกครองโรงเรียนวิษัยวิทยากับระดับความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวในงานวิจัยของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549) (ต่อ)

ปัจจัยย่อย ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่าง (P – E)	ปัจจัยส่วน ประสมตลาด การตลาด บริการ	ระดับความสำคัญของ ปัจจัยจากผลการศึกษา ของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549)
7. ครูสามารถแจ้งข้อมูลด้านการเรียนและพฤติกรรมของนักเรียนได้ทันทีที่ผู้ปกครองสอบถาม	-0.46	บุคลากร	-
8. ครูผู้สอนได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง	-0.44	บุคลากร	มาก
9. โรงเรียนมีครูผู้สอนที่มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้นักเรียนสนใจเรียน	-0.44	บุคลากร	-
10. โรงเรียนมีการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์	-0.43	ส่งเสริม การตลาด	ปานกลาง
11. โรงเรียนมีการแนะแนวการศึกษาต่อของนักเรียนเป็นรายบุคคล	-0.42	กระบวนการ	-
12. โรงเรียนมีบริการอาหารกลางวันที่สะอาดและปลอดภัย	-0.41	ผลิตภัณฑ์	-
13. โรงเรียนสะอาด	-0.40	กายภาพ	-
14. โรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียนผ่านวารสารโรงเรียนให้แก่ผู้ปกครองเป็นประจำ	-0.39	ส่งเสริม การตลาด	มาก
15. โรงเรียนกำหนดค่าธรรมเนียมค้ำกับสิ่งที่นักเรียนได้รับ	-0.38	ราคา	มาก
16. โรงเรียนมีที่จอดรถรับ – ส่ง ที่สะดวกปลอดภัย	-0.37	ช่องทาง จัดจำหน่าย	มาก

ตารางที่ 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละปัจจัยย่อยของส่วนประสมตลาดบริการของผู้ปกครองโรงเรียนวิษัยวิทยากับระดับความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวในงานวิจัยของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549) (ต่อ)

ปัจจัยย่อย ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่าง (P – E)	ปัจจัยส่วน ประสมตลาด การตลาด บริการ	ระดับความสำคัญของ ปัจจัยจากผลการศึกษา ของ วongจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549)
17. โรงเรียนมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง	-0.35	ผลิตภัณฑ์	มาก
18. โรงเรียนมีการแนะนำตามโรงเรียนต่างๆ	-0.35	ส่งเสริม การตลาด	-
19. โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียน	-0.34	กระบวนการ	-
20. โรงเรียนมีการกำหนดระเบียบของนักเรียนและบังคับใช้อย่างเข้มงวด เช่น การห้ามนำโทรศัพท์มือถือมาโรงเรียน การแต่งกาย และทรงผมต้องถูกต้องตามระเบียบ	-0.32	กระบวนการ	-
21. โรงเรียนนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในห้องเรียน เช่น กระดาน Active Board หรือ โปรเจคเตอร์	-0.33	ผลิตภัณฑ์	มาก
22. โรงเรียนมีค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ต่ำกว่าโรงเรียนในระบบเดียวกัน	-0.33	ราคา	-
23. โรงเรียนมีครูผู้สอนส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ	-0.33	บุคลากร	-
24. โรงเรียนได้จัดบริเวณไว้เหมาะแก่การเรียนการสอน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	-0.33	กายภาพ	-

ตารางที่ 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละปัจจัยย่อยของส่วนประสมตลาดบริการของผู้ปกครองโรงเรียนวิชัยวิทยาที่ระดับความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวในงานวิจัยของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549) (ต่อ)

ปัจจัยย่อย ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่าง (P – E)	ปัจจัยส่วน ประสมตลาด การตลาด บริการ	ระดับความสำคัญของ ปัจจัยจากผลการศึกษา ของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549)
25. โรงเรียนจัดอุปกรณ์การเรียนการสอนให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	-0.33	กายภาพ	มาก
26. โรงเรียนรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านบัตรเครดิต	-0.32	ราคา	-
27. โรงเรียนมีผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี	-0.32	บุคลากร	มาก
28. โรงเรียนมีการดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิด เช่น มีการแจ้งการสาย หรือขาดของนักเรียนแก่ผู้ปกครองผ่านข้อความทางโทรศัพท์มือถือ	-0.31	กระบวนการ	-
29. โรงเรียนมีการจำกัดการออกนอกบริเวณโรงเรียนของนักเรียน	-0.30	กระบวนการ	-
30. โรงเรียนจัดเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาครั้งเดียว ไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆในระหว่างภาคเรียน	-0.29	ราคา	-
31. โรงเรียนเน้นการเรียนในโรงเรียนเป็นหลัก ไม่เน้นสอนเสริมพิเศษ	-0.28	ผลิตภัณฑ์	-
32. โรงเรียนมีอาคารเรียนที่ทันสมัย	-0.28	กายภาพ	-
33. โรงเรียนมีรั้วกันเป็นสัดส่วน	-0.26	ช่องทาง จัดจำหน่าย	มาก

ตารางที่ 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละปัจจัยย่อยของส่วนประสมตลาดบริการของผู้ปกครองโรงเรียนวิษัยวิทยากับระดับความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวในงานวิจัยของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549) (ต่อ)

ปัจจัยย่อย ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่าง (P – E)	ปัจจัยส่วน ประสมตลาด การตลาด บริการ	ระดับความสำคัญของ ปัจจัยจากผลการศึกษา ของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549)
34. โรงเรียนมีขั้นตอนการรับสมัครที่ง่าย และสามารถทราบผลได้ทันที	-0.24	กระบวนการ	มาก
35. โรงเรียนมีการปรับปรุงอาคารเรียนให้ สวยงามอยู่เสมอ	-0.23	กายภาพ	มาก
36. โรงเรียนมีป้ายโฆษณาเพื่อแนะนำ จุดเด่นของโรงเรียน	-0.22	ส่งเสริม การตลาด	-
37. โรงเรียนมีคอร์สปรับพื้นฐานก่อนเข้า เรียน	-0.21	กระบวนการ	มาก
38. อัตราการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของ นักเรียนที่จบการศึกษามีสูง	-0.21	กระบวนการ	-
39. โรงเรียนใช้การเรียนการสอนตาม หลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ	-0.21	ผลิตภัณฑ์	มาก
40. โรงเรียนมีการจัดการเรียนการสอนตาม วัยและความพร้อมของนักเรียน	-0.21	ผลิตภัณฑ์	-
41. โรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ โรงเรียนผ่านจดหมาย	-0.21	ส่งเสริม การตลาด	มาก
42. โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ตาม ห้างสรรพสินค้า	-0.19	ส่งเสริม การตลาด	ปานกลาง
43. โรงเรียนจัดเครื่องคอมพิวเตอร์ นักเรียน 1 คน ต่อ 1 เครื่อง	-0.19	ผลิตภัณฑ์	-

ตารางที่ 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละปัจจัยย่อยของส่วนประสมตลาดบริการของผู้ปกครองโรงเรียนวิษัยวิทยากับระดับความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวในงานวิจัยของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549) (ต่อ)

ปัจจัยย่อย ของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ความแตกต่าง (P – E)	ปัจจัยส่วน ประสมตลาด การตลาด บริการ	ระดับความสำคัญของ ปัจจัยจากผลการศึกษา ของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549)
44. โรงเรียนมีป้ายบอกสถานที่ต่างๆภายใน โรงเรียนอย่างชัดเจน เช่น ห้องเรียน ห้องการเงิน ห้องประชาสัมพันธ์ ห้องวิชาการ ฯลฯ	-0.19	กายภาพ	-
45. โรงเรียนมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประจำตลอด 24 ชั่วโมง	-0.16	กายภาพ	-
46. โรงเรียนมีการแจ้งค่าธรรมเนียมต่างๆ อย่างครบถ้วนล่วงหน้าก่อนเข้าเรียน	-0.17	ราคา	มาก
47. โรงเรียนมีเครื่องแบบนักเรียนที่ สวยงามและไม่เหมือนโรงเรียนอื่น	-0.13	ผลิตภัณฑ์	-
48. ครูผู้สอนและบุคลากรแต่งกายด้วยชุด ฟอร์มโรงเรียน	-0.10	บุคลากร	มาก
49. โรงเรียนจัดจำนวนนักเรียนต่อ ห้องเรียนไม่เกิน 30 คน	-0.09	ผลิตภัณฑ์	มาก
50. โรงเรียนมีวิธีการชำระค่าธรรมเนียม การศึกษาผ่านธนาคาร	-0.02	ราคา	มาก
51. โรงเรียนมีการชำระค่าธรรมเนียม การศึกษาที่สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวด ได้	-0.02	ราคา	มาก
52. โรงเรียนมีทีมผู้บริหารที่เป็นชาว ต่างประเทศ	+0.03	บุคลากร	-

จากการศึกษาพบว่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้แต่ละปัจจัยย่อยจากมากไปน้อย 10 อันดับแรกส่วนใหญ่อยู่ในปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ โดยในเรื่อง โรงเรียนได้จัดทางเข้า-ออกที่สะดวก โรงเรียนมีทีมครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการสอนและครูผู้สอนได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่ผลการศึกษาของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในระดับมาก ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง โรงเรียนมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียนผ่านข้อความทางมือถือ โรงเรียนมีการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ในเรื่อง โรงเรียนตั้งอยู่ในทำเลที่ห่างไกลร้านอาหาร ผับบาร์ โรงเรียนได้จัดสถานที่สำหรับผู้ปกครองนั่งรอบุตรหลาน ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่อง ผู้บริหารและครูผู้สอนตอบสนองต่อปัญหาหรือข้อร้องเรียนของผู้ปกครองอย่างรวดเร็ว ปัจจัยด้านบุคลากร ในเรื่อง ครูสามารถแจ้งข้อมูลด้านการเรียนและพฤติกรรมของนักเรียนได้ทันทีที่ผู้ปกครองสอบถาม โรงเรียนมีครูผู้สอนที่มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้นักเรียนสนใจเรียน ก็เป็นปัจจัยที่สมควรเร่งแก้ไขเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากเป็น 10 ลำดับแรก

ข้อค้นพบ

1. ผู้ปกครองที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือน พึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง โรงเรียนจัดจำนวนนักเรียนต่อห้องเรียนไม่เกิน 30 คนและโรงเรียนจัดเครื่องคอมพิวเตอร์นักเรียน 1 คน ต่อ 1 เครื่อง ในขณะที่ผู้ปกครองที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ไม่พึงพอใจ
2. ผู้ปกครองที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือน พึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ตามห้างสรรพสินค้า ในขณะที่ผู้ปกครองที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ไม่พึงพอใจ
3. ผู้ปกครองที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทต่อเดือน พึงพอใจในปัจจัยบุคลากร ในเรื่อง โรงเรียนมีทีมผู้บริหารที่เป็นชาวต่างประเทศ ในขณะที่ผู้ปกครองที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือนไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ปกครองโรงเรียนวิชัยวิทยา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ โดยแยกพิจารณาตามระดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ที่มากที่สุดแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย

1. สิ่งที่ควรเร่งแก้ไข คือ ควรจัดทางเข้า – ออกที่สะดวกมากขึ้น อาจมีการขยายประตูทางเข้าออก หรือ ปรับปรุงการจราจรทั้งช่วงเช้าและเย็นให้มีการเข้า – ออกที่สะดวกขึ้น โดยการจัดหาเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมาอำนวยความสะดวกในการจราจร หรือมีการเพิ่มการติดช่องที่จอดรถและจัดพื้นที่จอดรถเพื่อการรับส่งนักเรียนไม่ให้กีดขวางทางจราจร
2. ปัจจัยที่ควรแก้ไขอันดับต่อมา คือ โรงเรียนควรสอดส่องดูแลร้านค้า หรือร้านอาหารต่างๆ ที่จำหน่ายบริเวณรอบโรงเรียน หากมีสิ่งผิดปกติให้รีบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ จัดครูเวรอยู่ประจำหน้าโรงเรียนในช่วงเย็นหรือไม่อนุญาตให้นักเรียนออกนอกบริเวณโรงเรียนเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปกครองว่าบุตรหลานของตนจะไม่มีโอกาสเข้าไปใช้บริการในร้านอาหารหรือผับบาร์ใกล้โรงเรียน
3. ปัจจัยอื่นๆ ที่ควรแก้ไขเป็นลำดับถัดไป คือ โรงเรียนควรจัดสถานที่สำหรับผู้ปกครองนั่งรอบุตรหลานเพิ่มมากขึ้น อาจเพิ่มต้นไม้ใหญ่และจัดที่นั่งใต้ต้นไม้ และจัดพื้นที่นั่งรอบุตรหลานในกรณีฝนตกทั้งบริเวณหน้าโรงเรียนและหน้าอาคารเรียน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

1. สิ่งที่ควรเร่งแก้ไข คือ เพิ่มการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือถึงผู้ปกครองให้มากขึ้น และให้เจ้าหน้าที่ปรับฐานข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้ข้อความได้ส่งถึงผู้ปกครองทุกครั้ง มีการสุ่มติดตามการรับข้อความจากผู้ปกครองในทุกครั้งที่มีการส่งข้อมูลเพื่อเป็นการตรวจสอบการได้รับข้อความ
2. ปัจจัยที่ควรแก้ไขอันดับต่อมา คือ ปรับปรุงเว็บไซต์ของโรงเรียน เพิ่มข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน ออกแบบเว็บไซต์ให้สวยงาม เหมาะสมกับเป็นเว็บไซต์ทางการศึกษาและสามารถใช้งานการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์ได้ หรือเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลให้ผู้ปกครองสามารถตรวจเช็คผลการเรียนของบุตรหลานของตนเองผ่านเว็บไซต์ได้

3. ปัจจัยอื่นๆที่ควรแก้ไขเป็นลำดับถัดไป คือ เพิ่มการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์โรงเรียนผ่านวารสารให้แก่ผู้ปกครองเป็นประจำ อาจทำได้โดยการส่งทางไปรษณีย์ หรือ ฝากในกระเป๋านักเรียนหากเป็นนักเรียนชั้นอนุบาลและประถมศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร

1. สิ่งที่ควรเร่งแก้ไข คือ สรรหาครูผู้สอนให้ตรงสาขาวิชาที่สอนและครูผู้ที่มีประสบการณ์มาสอน แนะนำครูผู้สอนที่จบตรงสาขาในวิชาที่สอนให้ผู้ปกครองทราบในการประชุมผู้ปกครองหรือปฐมนิเทศนักเรียนใหม่เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ปกครอง และเพิ่มการส่งครูไปอบรมหรือสัมมนาและพัฒนาครูให้ได้รับเทคนิคการสอนแบบใหม่ๆ

2. ปัจจัยที่ควรแก้ไขอันดับต่อมา คือ ผู้บริหารและครูผู้สอนควรใส่ใจปัญหาหรือข้อร้องเรียนของผู้ปกครองเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตามและหากเรื่องร้องเรียนนั้นสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันที ควรรีบนำไปปรับปรุงและแจ้งให้ผู้ปกครองทราบถึงผลของการร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

3. ปัจจัยอื่นๆที่ควรแก้ไขเป็นลำดับถัดไป คือ ครูผู้สอนต้องมีข้อมูลของนักเรียนในชั้นเรียนของตนเองให้ครบถ้วน หากมีการสอบถามจากผู้ปกครอง ครูสามารถตอบคำถามในทั้งด้านการเรียนและพฤติกรรมต่างๆของนักเรียนได้

ปัจจัยด้านกระบวนการ

1. สิ่งที่ควรเร่งแก้ไข คือ เพิ่มการแนะนำการศึกษาต่อของนักเรียน โดยครูประจำชั้นอาจจะพูดคุยให้ข้อมูลกับนักเรียนเป็นรายบุคคลในเรื่องการศึกษาต่อ ครูแนะนำควรมีการเก็บข้อมูลผลการเรียนของนักเรียนและสามารถแนะนำนักเรียนในการศึกษาต่อให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและผลการเรียนของตนเองได้ และอาจเพิ่มมุมศึกษาต่อในห้องสมุดโดยมีข้อมูลของมหาวิทยาลัยต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้า พิจารณาการเรียนต่อของตนเอง

2. ปัจจัยที่ควรแก้ไขอันดับต่อมา คือ ครูผู้สอนควรเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียนให้มากขึ้น เน้นการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและให้นักเรียนคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล

3. ปัจจัยอื่นๆที่ควรแก้ไขเป็นลำดับถัดไป คือ โรงเรียนควรพิจารณาในกฎระเบียบเรื่องการห้ามนำโทรศัพท์มือถือมาโรงเรียน หรือ การแต่งกาย อาจมีการยึดหยุ่นในระเบียบการใช้โทรศัพท์มือถือของนักเรียน มีการอนุญาตในรายที่จำเป็นหรือให้นักเรียนฝากไว้ที่ครูประจำชั้นได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1. สิ่งที่ควรเร่งแก้ไข คือ โรงเรียนควรปรับระบบการเรียนการสอนใหม่ โดยเน้นพัฒนาการทางอารมณ์ (EQ) ให้แก่นักเรียน จัดให้ครูผู้สอนศึกษาการสอนในเรื่องดังกล่าวโดยการส่งครูไปรับการอบรมสัมมนาและฝึกให้นักเรียนพัฒนาในด้านอารมณ์ในห้องเรียนมากยิ่งขึ้น
2. ปัจจัยที่ควรแก้ไขอันดับต่อมา คือ โรงเรียนควรจัดอาหารกลางวันให้มีความสะอาดมากขึ้น มีการสุ่มตรวจความสะอาดของอาหาร มีการตรวจสุขภาพพ่อครัวและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวกับอาหารอยู่เป็นประจำ รวมไปถึงเข้มงวดในกระบวนการทำอาหารของพ่อครัวของโรงเรียน
3. ปัจจัยอื่นๆที่ควรแก้ไขเป็นลำดับถัดไป คือ โรงเรียนควรประชาสัมพันธ์โรงเรียนให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานการศึกษา หรือ บุคลากรทางการศึกษาให้รู้จักและเกิดความเชื่อมั่นในโรงเรียน หรืออาจทำได้โดยกำหนดให้โรงเรียนเป็นศูนย์กลางการสอบ หรือ งานทางการศึกษาอื่นๆ เพื่อให้ผู้ปกครองและบุคคลทั่วไปรู้จัก

ปัจจัยด้านกายภาพ

1. สิ่งที่ควรเร่งแก้ไข คือ ความสะอาดของโรงเรียน โรงเรียนควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดและมีการตรวจเช็คเป็นประจำ หรืออาจทำการจัดจ้างเจ้าหน้าที่จากบริษัททำความสะอาดมาดูแลแทนเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการทำความสะอาด
2. ปัจจัยที่ควรแก้ไขอันดับต่อมา คือ จัดบริเวณโรงเรียนให้เหมาะแก่การเรียน หากห้องเรียนห้องนั้นอยู่ใกล้ห้อง หรือสถานที่ที่มีเสียงดังรบกวน ควรปรับเปลี่ยนหรือย้ายเพื่อไม่ให้มีเสียงดังรบกวนขณะทำการเรียนการสอน
3. ปัจจัยอื่นๆที่ควรแก้ไขเป็นลำดับถัดไป คือ ปรับอาคารเรียนให้ทันสมัยและสวยงามอยู่เสมอ โรงเรียนควรมีการทำสีอาคารเรียน ปรับภูมิทัศน์บริเวณโรงเรียนเป็นประจำสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านราคา

1. สิ่งที่ควรเร่งแก้ไข คือ โรงเรียนควรมีการแจ้งค่าธรรมเนียมต่างๆครบถ้วน การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอื่นๆสมเหตุสมผล สามารถอธิบายชี้แจงได้ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองทราบถึงผลสำเร็จของนักเรียนของโรงเรียน เพื่อให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นว่าคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมการเรียนที่ได้ชำระ
2. ปัจจัยที่ควรแก้ไขอันดับต่อมา คือ ควรมีการแจ้งประกาศและเปรียบเทียบอัตรา

ค่าธรรมเนียมการศึกษาของโรงเรียนในระบบการเรียนการสอนแบบ English Program ให้ผู้ปกครองทราบ และชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมการเรียน ค่าธรรมเนียมอื่นๆที่ครบถ้วน ชัดเจน ไม่คลุมเครือ

3. ปัจจัยอื่นๆที่ควรแก้ไขเป็นลำดับถัดไป คือ โรงเรียนควรแจ้งให้ผู้ปกครองทราบชัดเจนถึงช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ไม่ว่าจะ เป็นด้วยเงินสดที่ห้องการเงินของโรงเรียน การชำระผ่านทางธนาคาร และการรับชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาผ่านบัตรเครดิต ซึ่งทางโรงเรียนอาจมีการเจรจากับทางธนาคารไม่ให้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในระดับต่ำเพื่อจะได้ไม่ต้องเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ปกครองในกรณีใช้บัตรเครดิต แต่หากจำเป็นต้องมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ต้องมีการแจ้งให้ผู้ปกครองทราบก่อนเปิดภาคเรียนทุกครั้งเมื่อแจ้งผู้ปกครองถึงการชำระเงิน