

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของ
โรงเรียนอนุบาลมยุรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวนิรัตนา คำเสมานันท์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์ ประธานกรรมการ
อาจารย์เรนัส เสริมบุญสร้าง กรรมการ**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการ
ให้บริการของโรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ปกครองนักเรียนในระดับเตรียม
อนุบาล – ชั้นอนุบาลปีที่ 3 ที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาลมยุรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ทั้งหมดจำนวน 180 ราย และนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย
ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนอนุบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง
26-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน
น้อยกว่า 20,000 บาท รู้จักโรงเรียนจากปากต่อปาก ประทับใจโรงเรียนอนุบาลมยุรีด้านผู้บริหาร
ครู บุคลากร ออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครอง เหตุผลที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียน
เพราะโรงเรียนมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงเรียนมีความมั่นคงน่าเชื่อถือ ถ้าโรงเรียนจะเปิดระดับ
ประถม ผู้ปกครองจะให้บุตรหลานเรียนต่อ และผู้ปกครองจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่
โรงเรียนอนุบาลมยุรี

สำหรับความพึงพอใจจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนรับบริการและผลที่ได้รับหลัง
รับบริการ ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียน
อนุบาลมยุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมากเกือบทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้าน

บุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในขณะที่มีความคาดหวังในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัจจัยย่อยบางปัจจัยในส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจระดับปานกลางในขณะที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ การบริการแนะแนวการศึกษาต่อ สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากรของโรงเรียน และป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็นได้ชัด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title The Parent's Satisfaction Towards The Services of Mayuree Kindergarten in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Miss Nirattana Khamsemanan

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Orachorn Maneesong	Chairperson
Lecturer Renus Sermboonsang	Member

ABSTRACT

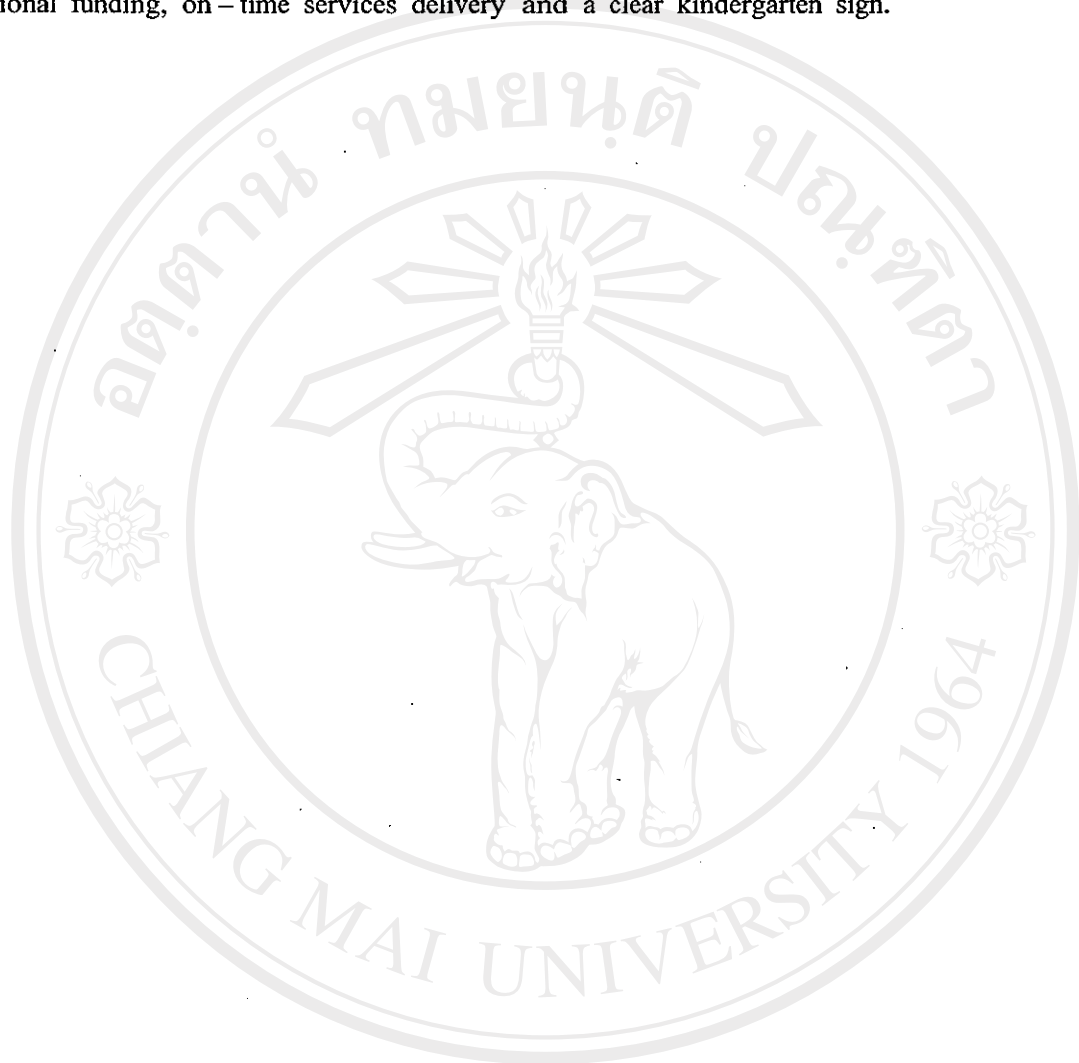
The objective of this independent thesis was to study the parent's satisfaction towards the services of Mayuree Kindergarten in Mueang district, Chiang Mai province.

The study tool were from questionnaires to 180 respondents who were parents of grade 3 students then frequency, percentage and mean were used to analyze the data.

The study results found that most of respondents were female, age of 26 – 35 year, degree or equivalent education, monthly income less than 20,000 Baht from their private business. Satisfaction of these parents to services of Mayuree kindergarten can be found from impression in Kindergarten administrators and with direct cheer from the other parents. The reasons why they enrolled their children in kindergarten was from reputation of kindergarten itself, and if more classes were opened, they would also enroll their children or recommending the other parents.

To compare before and after satisfaction level to these services, it was found that most satisfaction level was from marketing services, and from physical, cost and selling services respectively.

In term of marketing services, the parents had shown their expectation at the high level. In addition, the other marketing services were expected at the moderate level while the high expectation level can found from educational orientation, convenience parking, educational funding, on – time services delivery and a clear kindergarten sign.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved