ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนที่มีหลักสูตรสองภาษา ในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน นางสาวปัทมา อัครวุฒิ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริยงประเสริฐ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนที่มีหลักสูตรสองภาษา ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานศึกษาอยู่ในหลักสูตรสองภาษา จากโรงเรียนที่มีหลักสูตรสองภาษา ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 4 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนสารสาสน์วิเทศพระราม 2 โรงเรียนทานตะวันไตรภาษา โรงเรียนอนุบาลสมุทรสาคร และโรงเรียนอนุบาลช้างน้อย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 ราย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ F-test (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 โรงเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน คือ เป็นบิดา / มารดา โรงเรียนที่บุตรหลานกำลังศึกษา คือ โรงเรียนสารสาสน์วิเทศพระราม 2 เหตุผลที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนที่มีหลักสูตรสองภาษา คือ เป็นการเตรียมความพร้อมด้านภาษาให้แก่บุตรหลาน ปัจจัยสำคัญที่สุดในการพิจารณาเลือกโรงเรียนที่มีหลักสูตรสองภาษา คือ โรงเรียนมีระบบการบริหารการจัดการที่ดี ผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนที่มีหลักสูตรสองภาษา คือ บิดา /

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มารดา และแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบข่าวสารเกี่ยวกับโรงเรียนที่มีหลักสูตรสองภาษา คือ บุคคลที่รู้จัก

ผลการศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนที่มีหลักสูตรสองภาษา ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร และส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สำหรับข้อย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การส่งเสริมพัฒนาการทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างเหมาะสม และความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียน ด้านราคา ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการศึกษา ความชัดเจนของการแจ้งค่าธรรมเนียม และระยะเวลาที่กำหนดให้ชำระค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ การจัดสถานที่สำหรับให้ผู้ปกครองรอรับนักเรียน ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์การศึกษาและกิจกรรมของโรงเรียนอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา สิ่งพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ด้านบุคลากร ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอน ด้านกระบวนการ ได้แก่ การจัดการด้านการจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักเรียนและผู้ปกครอง ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ความเป็นระเบียบภายในโรงเรียน และความปลอดภัยภายในโรงเรียน

ผลการศึกษาปัญหาที่พบของผู้ปกครองเกี่ยวกับโรงเรียนที่มีหลักสูตรสองภาษา ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงลำดับ คือ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านกระบวนการ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัญหาด้านบุคลากร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Services Marketing Mix Affecting Parents Towards Choosing Schools with Bilingual Programs in Samut Sakhon Province

Author Miss Pattama Akarawut

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert

ABSTRACT

This independent study aimed at studying service marketing mix affecting parents towards choosing schools with bilingual programs in Samut Sakhon province. The population of this study were 340 parents of students in bilingual programs of 4 schools in Samut Sakhon province, namely Sarasas Witaed Praram 2 School, Sunflower Trilingual School, Anuban Samutsakhon School, and Anuban Changnoi School. Questionnaires were used as the tool to collect data. Data analysis was conducted by using descriptive statistics, namely frequency, percentage and mean. In addition, the inferential statistic, F-test (One-way ANOVA) was also applied in order to find differences between those 4 sample groups.

The findings showed that most questionnaire respondents were married females, 31-40 years old. They were self-employed/business, with average monthly household income of lower than 30,000 Baht, and graduated with Bachelor's degree. Their relationship with the students was as parent. Presently their children studied at Sarasas Praram 2 School. The reason for choosing the school with bilingual program for their children was for language ability. The most significant factor affecting the respondents towards the selection of school with bilingual program was the good management system of the school. The most influencing person in their selection

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

making was themselves (parents) and the source of information from where they learned about the school was their acquaintance.

The results of the study on service marketing mix affecting parents towards choosing schools with bilingual programs in Samut Sakhon province showed that the respondents ranked the followings at the high level: product, physical evidence and presentation, and people. They ranked price, promotion, process, and place at the moderate level.

Hereafter were shown the top sub-factors that the respondents ranked at the highest level in each category. For product factor, it was appropriate promotion of physical and mental development. For price factor, it was appropriate tuition fee, clear tuition fee notification and payment period. For place factor, it was the arrangement of waiting area for parents after school. For promotion factor, it was various media channels to advertise school education programs and activities such as boards, printed media, radio, the Internet, and etc. For people factor, it was the competence of the teachers. For process factor, it was traffic system management to facilitate students and parents. For physical evidence and presentation factor, it was the school's orderliness and safety.

The results of the study on problems as found by parents about the schools with bilingual program showed that the respondents ranked the following problems at the low level: place, promotion, process, price, physical evidence and presentation, and people, respectively.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved