



ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
สถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี



โดย
นายณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
สถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี



โดย
นายณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

Parent's Expectation and Satisfaction Towards Service Quality of Squire Plus Cramp
School Kanchanaburi



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Business Administration
Master of Business Administration Program
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2016
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี” เสนอโดยนายณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พิชญ์ฐู ไวยโชติ)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....



57602342 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คำสำคัญ : ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / คุณภาพการให้บริการ

ณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รศ. ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์. 56 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จำนวน 392 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคส์แควร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักสูตร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถาบันกวดวิชา ด้านค่าใช้จ่ายและด้านทัศนคติผู้ปกครอง 2) ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านหลักสูตรมากที่สุด รองลงมาด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากร ด้านข่าวสาร ด้านสถาบันกวดวิชาและด้านทัศนคติผู้ปกครอง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าทางด้านหลักสูตร ทางด้านค่าใช้จ่าย ทางด้านบุคลากรผู้สอน ทางด้านสถาบันกวดวิชา ทางด้านข้อมูลข่าวสาร ทางด้านทัศนคติผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

57602341 : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

KEY WORD : EXPECTATION / SATISFACTION / QUALITY OF SERVICE

NATTAWUT PIMPISUT: PARENT’S EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY OF SQUIRE PLUS CRAMP SCHOOL KANCHANABURI. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. PHITAK SIRIWONG, Ph.D. 56 pp.

This research aimed to 1) study the expectations of parents on the quality of service of the Training Center of Training Center Square Plus 2) find out the satisfaction of the parents on the quality of service training Center that. University Square plus, and 3) investigate the relationship between expectation and satisfaction of parents on the quality of service of the training Center of Training Center Square Plus. The samples of this study were 392 parents. A questionnaire was used to collect the reseeded data. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and chi-square.

The study showed that 1) Parents’ expectation towards the service quality of “Square Plus” cramp school, Kanchanaburi, was generally high. For each specific aspect, the sampling group prioritized on personnel, lessons, information, the school, cost and parents’ attitude respectively 2) Parent’s satisfaction towards “Square Plus” cramp school, Kanchanaburi, was generally high. The parents were satisfied by the lesson, costs, personnel, information, the school and parents’ attitude respectively 3) The relation between parent's expectation and satisfaction towards service quality of “Square plus” cramp school on the lesson, cost, personnel, the school, information and parents’ attitude correlated at the level of significance 0.5

Master of Business Administration Program

Graduate School, Slipakorn University

Student’s signature.....

Academic 2016

Thesis Advisor’s signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ อาจารย์ ดร.พิชญ์พฐ์ ไวยโชติ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และ อาจารย์ รศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงษ์ ที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยเหลือศิษย์ด้วยความเมตตา ให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ผู้วิจัยซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สถิติจังหวัด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กราบขอบพระคุณ คุณแม่ (นภาพรรณ พิมพิสุทธิ) และคุณพ่อ (เดชา พิมพิสุทธิ) ที่เป็นผู้ให้ทุนการศึกษา ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาและแนวทางในการดำเนินชีวิต และเป็นกำลังใจให้ลูกเสมอมา

ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการทำวิทยานิพนธ์ทุกส่วน ในทุกๆ ขั้นตอน หากบุคคลใดที่มีได้เอ่ยนาม ผู้วิจัยใคร่ขอกราบอภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนกวดวิชา	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	21
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย	22
วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	24
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองของนักเรียน ที่ได้รับบริการจากสถาบัน กวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี	27

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของสถาบัน กวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี	30
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ทั้ง 6 ด้าน	39
5 สรุปรูป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	41
สรุปผลการวิจัย	41
อภิปรายผลการวิจัย.....	44
รายการอ้างอิง.....	47
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	51
ประวัติผู้วิจัย	56



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองของนักเรียน ที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส.....	28
2 ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัด กาญจนบุรี ทางด้านหลักสูตร.....	30
3 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านหลักสูตร.....	30
4 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านค่าใช้จ่าย.....	31
5 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านบุคลากรผู้สอน.....	32
6 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านสถาบันกวดวิชา.....	33
7 แสดงรายละเอียดความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีทางด้านข้อมูลข่าวสาร.....	33
8 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง.....	34
9 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัด กาญจนบุรี.....	35
10 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านหลักสูตร.....	35
11 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านค่าใช้จ่าย.....	36
12 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านทัศนคติของบุคลากรผู้สอน.....	36
13 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านสถาบันกวดวิชา.....	37
14 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านข้อมูลข่าวสาร.....	38

ตารางที่	หน้า
15 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง.....	38
16 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างความคาดหวังและ ความพึงพอใจ ของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี.....	39



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อก้าวถึงการเปลี่ยนแปลงการศึกษาในประเทศไทยซึ่งมีผลมาจากปัจจัยต่างๆ จากโลกาภิวัตน์ที่สร้างผลกระทบให้กับประเทศต่างๆ รวมถึงประเทศไทยทั้งในด้านเศรษฐกิจ การลงทุน การเมือง สังคม และวัฒนธรรมรวมถึงการเชื่อมโยงความรู้ แนวคิดต่างๆ ที่สามารถดำเนินการผ่าน การสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วมากขึ้นไปทั่วโลกภายในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งอาจส่งผลดีและผลเสียต่อประเทศไทยการไหลบ่าของกระแสโลกด้านต่างๆ ส่งผลต่อประเทศไทย ที่มีผลต่อปัจจัยภายนอกที่เป็นสาเหตุให้ประเทศไทยต้องดำเนินการปฏิรูปการศึกษาด้วยสาเหตุสำคัญหลายประการ เช่น การแข่งขันที่รุนแรงด้านเศรษฐกิจ ความสำคัญของการเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การติดต่อ และการแลกเปลี่ยนทางการค้า การศึกษา การเมือง และวัฒนธรรมการขยายตัวของกระแสประชาธิปไตย การแพร่กระจายวัฒนธรรมต่างๆ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาประเทศไทยไม่ได้มาจากปัจจัยภายนอกเท่านั้น แต่มาจากปัจจัยภายในด้วย เช่น คุณภาพการศึกษา วิถีชีวิตของคนในประเทศ เป็นต้นด้วยสาเหตุดังกล่าว จึงต้องมีปฏิรูปการศึกษา เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นคนที่กำลังก้าวทันความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของโลกได้ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทางด้านจิตใจสติปัญญาและความรู้คุณธรรมและมีวัฒนธรรมที่สามารถดำเนินชีวิตบนสังคมได้อย่างมีความสุข (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2555)

จากแนวโน้มดังกล่าว นอกจากจะมีโรงเรียนทั้งภาครัฐและเอกชนต่างๆ แล้วก็มีสถาบัน กวดวิชาที่ขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทั้งในแง่ของผู้เข้าเรียนและผู้ประกอบการ (ครูผู้สอน) ทำให้ผู้ประกอบการ รายใหม่เกิดขึ้นมาใหม่ทุกปีส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาการบริหารจัดการโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นำมาแข่งขันกันเพื่อให้มีระบบ การสอนที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นต้นด้วยความนิยมของการกวดวิชา จึงทำให้สถาบันกวดวิชาต่างๆ ย้ายไปตั้งยังต่างจังหวัด เพื่อให้ผู้ที่สนใจมาเรียนสามารถเดินทางได้สะดวกมากขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องมาเรียนในกรุงเทพมหานครเท่านั้นซึ่งจากจำนวนสถาบันกวดวิชาและจำนวน นักเรียนที่กวดวิชาในปี 2550 – 2558 พบว่าแนวโน้มสถาบันกวดวิชา และจำนวนนักเรียนที่กวดวิชา เพิ่มมากขึ้นสถาบันกวดวิชา 1,128 แห่ง นักเรียน 353,060 คน ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการกวดวิชาประมาณ 7,500 ล้านบาทส่วนใหญ่มักจะคิดเป็นรายเฉลี่ยของนักเรียนแต่ละบุคคลวิชาละ 1,500 - 2,000 บาท โดยมีการเพิ่มจากนักเรียนที่ลงทะเบียนจาก 66,032 หลักสูตร เป็น 294,160 หลักสูตรหรืออัตราการเจริญเติบโต

เฉลี่ยร้อยละ 18 ต่อปี (หลักสูตรที่จัดโดยสถาบันกวดวิชาที่ได้รับอนุญาตสำนักงานบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาภาคเอกชน) (ประภาส สุพรรณดี, 2553)

ผู้ปกครองมีหน้าที่ในการจัดหาและดำเนินการให้บุตรที่อยู่ในความดูแลให้ได้รับการศึกษา ตามกฎหมายที่กำหนดตลอดจนให้ได้รับการศึกษานอกเหนือจากการหลักสูตรในโรงเรียน ตามสภาพแวดล้อมของแต่ละครอบครัวจึงทำให้การศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในการมีบทบาทโดยตรงในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล นอกจากจะผลิตกำลังคนตามต้องการเพื่อตอบสนองการพัฒนาประเทศและเศรษฐกิจแล้วยังต้องฝึกฝนคนให้มีการเรียนรู้สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตทางสังคมได้ โดยใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมจากข้อมูลเบื้องต้นจึงทำให้มีการแข่งขันการเติบโตทางด้านการศึกษามากขึ้นเพื่อให้นักเรียนได้ไปสู่สภาพสังคมและความเป็นอยู่ที่ดีตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองได้ (ประภาส สุพรรณดี, 2553)

จังหวัดกาญจนบุรีเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่ได้รับอิทธิพลการขยายของโรงเรียนกวดวิชาที่เกิดขึ้นมากมาย เนื่องจากจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ใกล้กับจังหวัดกรุงเทพมหานคร และมีโรงเรียนที่มีชื่อเสียงส่วนใหญ่ที่ผู้ปกครองอยากให้บุตรตนเองไปศึกษาต่อนักเรียนส่วนใหญ่จึงต้องเรียนกวดวิชาเพิ่มเติมจากการเรียนที่โรงเรียนโดยสถาบันกวดวิชาส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง ซึ่งทางกระทรวงศึกษาธิการได้อนุมัติให้ดำเนินการจัดตั้งอย่างถูกกฎหมายในปี พ.ศ.2536 และได้รับการเปิดสอนอย่างต่อเนื่องจนถึงปี 2550 มีจำนวนสถาบันที่เปิดสอนในอำเภอเมืองทั้งสิ้น 22 แห่ง และคาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554)

สถาบันกวดวิชาในประเทศไทยส่วนใหญ่นั้น นอกจากจะมีวิชาหลักที่ได้รับความนิยม เช่น วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทยแล้ว สถาบันกวดวิชาบางแห่งยังได้ส่งเสริมในรายวิชาอื่นๆ ซึ่งสามารถเสริมจุดอ่อนสร้างภาพลักษณ์และความมั่นใจให้กับผู้ปกครอง อาทิเช่น ดนตรี เทควันโด เต้นรำ เป็นต้น ซึ่งสามารถสร้างเป็นชุมชนที่เต็มไปด้วยมิตรภาพระหว่างครูผู้สอนกับนักเรียนส่งเสริมให้เด็กนักเรียนมีความสนุกสนานและสร้างแรงจูงใจให้นักเรียนมีความตั้งใจในการเรียนเพิ่มมากขึ้น

โรงเรียนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านดนตรีและภาษา สแควร์พลัส จ.กาญจนบุรี เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ.2550 โดย คุณ ชูเกียรติ ธรรมกลางกูร ซึ่งตั้งอยู่ในตลาดเรดซิตี้ อำเภอเมือง จ.กาญจนบุรีซึ่งไม่ได้มีเฉพาะมีการสอนเพียงทางด้านวิชาการเท่านั้นมีการสอนวิชาหรือดนตรีที่หลากหลายทั้งกีตาร์ อูคูเลเล่หรือเปียโน ด้านการเต้น ด้านศิลปะซึ่งส่งเสริมการเรียนรู้สมองซีกขวาเป็นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ทางด้านจินตนาการรวมทั้งภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์หลักสูตรอาอิวัง และหลักสูตร Kingmatch อีกทั้งยังเป็นหลักสูตรคณิตศาสตร์เน้นการแก้ปัญหา (Problem Solving) ที่ได้รับความนิยมและเชื่อถือเป็นอันดับ 1 จากประเทศเกาหลีใต้โดย Mr. Park Myung Jun ครูสอนคณิตศาสตร์ระดับประถมผู้มีประสบการณ์การสอนนานกว่า 20 ปี เป็นผู้คิดค้นและพัฒนายุทธวิธีแก้ปัญหาโจทย์ยากๆ ให้กลายเป็นเรื่องง่ายสนุกและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับเนื้อหาของกระทรวงศึกษาไทย

จึงช่วยทำให้นักเรียนมีผลการเรียนดีขึ้น โดยระบบการประเมินผลของ KingMatch สามารถวิเคราะห์ จุดอ่อนและจุดแข็งของนักเรียนแต่ละคนได้ แต่เพราะผู้เรียนมีความสามารถที่แตกต่างกันจึงต้องประเมิน ความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์เพื่อจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับความสามารถของนักเรียนแต่ละคน

จากการศึกษางานวิจัยการคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรีซึ่งมีความสอดคล้องกับของ ประภาส สุพรรณดี (2553) ที่ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานครได้กล่าวถึงการศึกษา ปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลให้ผู้ปกครองส่งบุตรของตนเข้าเรียนสถาบันกวดวิชาต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบลักษณะ การตัดสินใจที่แตกต่างกันของผู้ปกครอง ซึ่งมีปัจจัยมากมาย เช่น สถาบันกวดวิชาสามารถสรุปเนื้อหา ที่สามารถทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจมากขึ้นจากที่โรงเรียนสร้างความมั่นใจในการทำข้อสอบ เป็นต้น (ประภาส สุพรรณดี, 2553)

ในปัจจุบัน เนื่องจากสถาบันกวดวิชาเกิดขึ้นจำนวนมากจึงทำให้เกิดทางเลือกบนการตัดสินใจ ของผู้ปกครองที่จะเลือกโรงเรียนกวดวิชาที่ความเหมาะสมตรงตามความต้องการตามสภาพแวดล้อม ทั้งตัวผู้เรียนและผู้ปกครองจึงจำเป็นต้องพิจารณาจากหลายปัจจัยที่มาประกอบกันต้องให้ความสำคัญ กับการตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองเป็นหลักโดยจะต้องให้มีความรู้สึกว่าจะทำไม่ถึงส่งบุตรหลาน มาเรียนที่สถาบันดังกล่าว ดังนั้น ผู้ประกอบการ (เจ้าของสถาบันกวดวิชา) ควรให้ความสำคัญกับ ความคาดหวังผู้มาใช้บริการเพราะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการสามารถตอบสนอง ต่อกลุ่มเป้าหมายได้ ดังนั้น การคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกับการบริหาร การพัฒนา ให้ตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้ปกครองและเด็กนักเรียนมากขึ้นเพียงใด (ปฐมมาพร โตะสง่า, 2553)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการวิจัย ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ปกครองที่มีผลต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจการให้บริการ ในสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

1. ตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะประชากรทั่วไป ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 รายได้
 - 1.4 อาชีพ
 - 1.5 ระดับการศึกษา
2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ สถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี
 - 2.1 ด้านหลักสูตร
 - 2.2 ด้านค่าใช้จ่าย
 - 2.3 ด้านบุคลากรผู้สอน
 - 2.4 ด้านสถาบันกวดวิชา
 - 2.5 ด้านข้อมูลข่าวสาร
 - 2.6 ด้านทัศนคติผู้ปกครอง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ปกครองของนักเรียนตั้งแต่ ประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 รับบริการจากสถาบันสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีผู้ที่ได้รับบริการเฉลี่ยต่อปีประมาณ 20,000 คนโดยใช้งำนวนผู้ปกครองที่ได้รับบริการในปี 2558
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ปกครองของนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางยามานเ่ โดยใช้เกณฑ์ประชากรที่มากกว่า 10,000 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน

ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะของประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียน ที่ได้รับบริการในสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส เช่น ด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากรผู้สอน ด้านสถาบันกวดวิชา ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านทัศนคติผู้ปกครอง
3. ขอบเขตด้านสถานที่สถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตระยะเวลาการศึกษา

ช่วงเดือน มิถุนายน 2559 ถึงเดือน กรกฎาคม 2559

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้ประกอบการได้ทราบความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีผลต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส ด้วยการปรับปรุงการให้บริการเพื่อทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการเรียนการสอนของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส ต่อไป
2. เพื่อให้ทราบเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการนำไปใช้ปรับปรุงการประกอบธุรกิจสถาบันกวดวิชา อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการต่อไป
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการปรับปรุงการศึกษาในการนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองมากขึ้น
4. ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์องค์กรให้สามารถพัฒนามากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาผู้วิจัยใช้คำศัพท์เฉพาะบางคำ ที่จำเป็นต่อการศึกษารั้งนี้เพื่อให้การใช้ภาษามีความชัดเจนและรัดกุม ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการอ่านวิจัยครั้งนี้

1. โรงเรียนกวดวิชา หมายถึง โรงเรียนที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. การศึกษาเอกชนมาตรา 15(2) เพื่อสอนเสริมวิชาต่างๆ เป็น การทบทวนความรู้โดยอาจกำหนดเวลาเรียนต่างจากเวลาปกติที่นักเรียนเรียนการตอบสนอง หมายถึง การพิจารณาเลือกวิธีการที่เหมาะสมหรือควรกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้ได้รับการบริการ
2. บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ร่วมกัน ในกิจการใดกิจการหนึ่งเดียวกัน

3. การเอาใจใส่ หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการทุกคน
4. ความคาดหวังในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของคนเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก
5. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความ รู้สึกที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ ความรู้สึกในทิศทางบวกจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า
6. การตอบสนอง หมายถึง พฤติกรรมหรืออาการที่อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งแสดงออกหรือปรากฏให้เห็น เมื่อถูกสิ่งเร้ามากระตุ้นชั่วขณะหนึ่ง
7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด การการสร้างสิ่งของที่จับต้องได้ หมายถึง การเตรียม คู่มือการเรียน การสอนให้พร้อมสำหรับบริการ รวมทั้งบุคลิกภาพของบุคลากร และความสะอาดของสถานที่
8. การสร้างสิ่งจับต้องได้ หมายถึง การเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมกับการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
9. สถาบันและองค์กร หมายถึง สิ่งที่คนในสังคมรวมจัดตั้งให้มีขึ้นเพราะเห็นประโยชน์ว่ามีความต้องการและจำเป็นต่อวิถีชีวิตของคน
10. ด้านบุคลากรผู้สอน หมายถึง บุคคลที่ใช้งาน จัดการ และควบคุมระบบสารสนเทศ ซึ่งหากบุคลากรมีความรู้ความสามารถ จะส่งผลให้ระบบสารสนเทศทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลงานที่มีคุณภาพ
11. ด้านหลักสูตร หมายถึง แผนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการสอนจัดขึ้นอย่างมีระเบียบ โดยวางแผนการจัดองค์ประกอบที่เจาะจงให้ผู้เรียนบรรลุผลสำเร็จอย่างใดอย่างหนึ่ง
12. ค่าใช้จ่าย หมายถึง มูลค่าเงินที่ใช้เป็นค่าบริการหรือสินค้าที่ต้องจ่ายเมื่อทำกิจกรรมใดๆ โดยอาจต้องจ่ายในรูปแบบเงินสดหรือบัตรเครดิต
13. ผู้ปกครอง หมายถึง บิดา มารดา หรือผู้อุปการะที่ทำหน้าที่อุปการะเลี้ยงดูและให้การสั่งสอนและให้การศึกษาแก่บุตรหรือนักเรียน
14. ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การทำงานในการจัดการสื่อสารระหว่างองค์กรและสาธารณะ การประชาสัมพันธ์ช่วยทำให้องค์กรหรือบุคคลได้แสดงต่อผู้ชม ผู้อ่าน โดยใช้เรื่องที่เป็นที่น่าสนใจ ของสาธารณะและใช้เป็นการรายงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายโดยตรง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของพาราสุรมานและคณะ

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- รายได้
- อาชีพ
- ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส

- ด้านหลักสูตร
- ด้านค่าใช้จ่าย
- ด้านบุคลากรผู้สอน
- ด้านสถาบันกวดวิชา
- ด้านข้อมูลข่าวสาร
- ด้านทัศนคติผู้ปกครอง

ความพึงพอใจ ในสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส

- ความพึงพอใจของหลักสูตร
- ค่าใช้จ่ายที่น่าพึงพอใจ
- ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้สอน
- ความพึงพอใจของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส
- ความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์
- ความพึงพอใจของผู้ปกครอง

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวม แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบการศึกษาพื้นฐานและเป็นแนวแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยจะนำเสนอตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนกวดวิชา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง

Clay (1988: 252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้า ถึงอนาคตอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ตั้งใจ เป็นระดับหรือความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้

พาราสุรามาน (2550: 28) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทศคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาดีหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและจะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวัง ความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ใต้จิตสำนึก ของมนุษย์ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสถานะภาพของบุคคล หากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่ตอบสนองความต้องการนั้นๆ

ชิษณุกร พรภานุวิษณุ (2540: 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องใน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังและต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

Vroom (1964) ได้กล่าวถึง รูปแบบของการคาดหวังของการทำงานซึ่งจะอธิบายแรงจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน ได้มีความเห็นว่า การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นจะต้องเข้าใจกระบวนการ

ทางความคิดและการ รับรู้ของบุคคลนั้นก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาคิดว่า เขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้น พนักงานจะมีความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นๆ ไปสู่ ผลลัพธ์บางประการที่พึงพอใจ เช่น เมื่อเขาทำงานหนักขึ้น การทำงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดีทำให้เขาได้เลื่อน พิจารณา เลื่อนตำแหน่ง และได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นแต่ถ้าเขาคิดว่าแม้ทำงานหนักเท่าไรก็ยังได้ค่าจ้าง ตามเดิมเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องทำงานหนักขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังที่จะกระทำตามคาดหวังนั้นรวมถึงความตั้งใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับ ซึ่งจะมีเรื่องของ การตั้งใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงานและการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้ จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อผลลัพธ์ ของความพึงพอใจ ต่อเป้าหมายที่จะเป็นตัวกำหนดระดับความพยายามของพนักงาน

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary, 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกขึ้นของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540: 18) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับบริการอย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจ ความหวังเฉพาะ ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองบริการบริการให้ตรงกับความต้องการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากได้รับบริการนั้น

จากแนวคิดข้างต้น สรุปความหมายของความคาดหวังคือ ความต้องการและความคิดที่ คาดการณ์ล่วงหน้าของผู้คาดคะเน ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้คาดคะเนซึ่งได้สอดคล้องกับการศึกษา ของ พาราสุรามา และคณะ (Parasuraman, Zeithmal and Barry, 1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มี ผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ การได้รับคำบอกเล่าแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวังคือ ความรู้สึก ความต้องการ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของคนเรา โดยใช้ประสบการณ์ เรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก โดยผู้ให้บริการหรือสถาบันการศึกษาต่างๆ จำเป็นต้องศึกษาสภาวะ สถานการณ์ สิ่งแวดล้อมปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังจะช่วยให้ทราบถึงผู้ใช้บริการว่ามี ลักษณะ ทัศนคติ ในการคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูล ดังกล่าวไปช่วยในการหาความคาดหวังของผู้ปกครองของนักเรียนตั้งแต่ประถมศึกษาปีที่ 1 เป็นต้นไป และสามารถเข้าใจปัจจัยอิทธิพลต่อการให้บุตรของตนเองมาเรียน สถาบันกวดวิชาสแควร์พลัสเพื่อให้ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองมากที่สุด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2557) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ติดต่อกันที่ทำงานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวกความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าความคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับผลการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนอง ตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะได้รับการสนองมากน้อยเพียงใด

กิตติมา ปรีดีติลก (2559) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกหรือพอใจที่มีผลต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพอใจหรือไม่สังเกตได้โดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจดังนั้น สิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพพนม เมืองแมน (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่งที่ขาดหายไป ระหว่างเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของความพอใจและไม่พอใจได้

สง่า สู้ณรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

นภารัตน์ เสือจงพลู (2544) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่สัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ประกายดาว ดำรงพันธ์ (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็น

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2551) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในในที่อยู่อาศัยมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสุขใจมีด้วยกัน 4 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่อุปกรณ์ประกอบกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) สิ่งต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมงาน อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และสภาพการร่วมกันอันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปริยากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหา ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยทางด้านบุคคลกร (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยทางด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยทางด้านการจัดการ (Factors Controllabor by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือ แรงขับเคลื่อนเป็นความกดดันมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา

(Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมี 2 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A. H. Maslow) ค้นพบว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่งทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเวลา และพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้คน คำตอบของมาสโลว์คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จบุคคลพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกายภาพ) จะไม่สนใจต่อศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ฟรอยด์ (Freud, 1856) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าสิ่งเร้าต่างๆ สิ่งเร้าเหล่านี้

อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ได้ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือ เกิดอาการวิกลจริตอย่างมาก

ชริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจทางด้านจิตวิทยา เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่พึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่พึงพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่เป็นจำเป็นว่าจะแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรมธรรมชาติถือว่ามนุษย์มนุษย์แสวงหาความสุขของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และได้รับประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ จะช่วยให้ทราบถึงผู้ใช้บริการว่ามีลักษณะ ทัศนคติ ในการคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร ซึ่งจะทำให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปช่วยในการหาความคาดหวังของผู้ปกครองของนักเรียนตั้งแต่ประถมศึกษา เป็นต้นไป และสามารถเข้าใจปัจจัยอิทธิพลต่อการให้บุตรของตนเองมาเรียน สถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองมากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2559) ได้ให้ความหมายการบริการว่า การได้ให้ความสะดวกในด้านต่างๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรวัฒน์ (2539) ได้ให้ความหมายการบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบสิ่งนั้น

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) ได้ให้ความหมายการบริการ คือ หลักของการบริการนั้นต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไปโดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อ

ผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์
 ไม่มี ความชอบพอ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการคือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง
 นำเสนอต่อหน่วยงานอื่นอีกแห่งหนึ่งหรืออีกบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นที่ที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่
 เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่สิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับ
 ผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทาง
 กายภาพและสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญ คือไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถจับ
 ต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาลักษณะที่แสดงถึงคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

1. สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ
 2. บุคคล พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเปิด
 ความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่น
 3. เครื่องมือ อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็ว
 และให้ลูกค้าพอใจ
 4. วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของ
 บริการและตัวลูกค้า
 5. สัญลักษณ์ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกและสื่อ
 ความหมายได้ถูกต้อง
 6. ราคา การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน
- Parasuraman และคณะ (1991) ได้กล่าวว่า การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัด
 ได้โดยวัดช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้ารับรู้และบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานบน 5 ปัจจัย ดังนี้
1. ความเชื่อถือได้ คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
 2. การตอบสนอง คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
 3. ความแน่นอน คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบ
 ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
 4. ความเข้าใจลูกค้า คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึง
 5. ลักษณะที่สัมผัสได้ คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์
 บุคคลและวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากการประเมินคุณภาพคุณค่าการรับรู้คุณภาพของ
 การบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอ การบริการ
 ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ
 หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าว ก็ย่อม

นำมาซึ่งความพอใจในบริการนั้นแต่หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอของการ บริการได้

องค์ประกอบของความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผล ของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับ บริการได้รับจริงใน แต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลา ที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะที่ บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหาร ตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพอใจให้ลูกค้ำ ในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการ นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมกรรมการแสดงออกมาของ ผู้ให้บริการตาม บทบาทหน้าที่ และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของ ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่อการันใช้ ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

คุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจ ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและตัดสินใจที่เข้าใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ ตามคำมั่นสัญญา ที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา
2. ความเชี่ยวชาญ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ความกระตือรือร้น หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ พร้อมที่จะให้ บริการทันทีทันใด

4. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

5. ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ

6. การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

7. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และความสามารถในการสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้บริการ

8. ความเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการให้การตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

จากการพิจารณาแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการแสดงให้เห็นเป้าหมายการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดการให้บริการจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบสนองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถที่จะรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ช่วยทำให้ทราบความหมายของการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการควรคำนึงถึงและให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ประกอบการควรตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 1 และปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนกวดวิชา

การกวดวิชาเป็นคำที่ใช้กันอยู่ทั่วไป ซึ่งอาจมีความหมายที่แตกต่างกัน นอกจากคำว่า กวดวิชาแล้ว ยังมีอีกหลายคำที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น กวดวิชา เรียนพิเศษ เรียนเสริมจากที่โรงเรียน เพื่อเพิ่มทักษะค่าเหล่านี้มีความหมายที่แตกต่างกัน แต่คำที่คนทั่วไปนิยมเรียกกัน ได้แก่ การกวดวิชา ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจตรงกัน จึงได้นิยามคำต่างๆ ไว้ ดังนี้ (จิตติมา อัจฉริยกุล, 2544)

1. การกวดวิชา หมายถึง การกวดชั้นเด็กนักเรียนให้ประสบเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งเป้าหมายพื้นฐานที่สำคัญที่สุด เช่น การสอบเข้ามหาวิทยาลัย หรือการเรียนอย่างหนักในเนื้อหาจำนวนมากภายในระยะเวลาอันสั้น

2. การเรียนพิเศษ คือ การเรียนนอกเหนือจากที่โรงเรียน เป็นการเรียนในเนื้อหาที่ถูกจัดสรรมาอย่างเฉพาะสำหรับในแต่ละวิชา เพื่อเป็นการเสริมจุดอ่อนที่เหมาะสมกับนักเรียนแต่ละคน

3. การเรียนเสริมสวຍ หมายถึง การเรียนหลักสูตรที่รองรับโดย กระทรวงศึกษาธิการ (ระยะเวลา ขึ้นต่ำประมาณ 6 เดือน หรือมากกว่า) ที่จะมอบความรู้ ประสบการณ์การทำจริง ทั้งผมผู้หญิง

และผู้ชายตั้งแต่พื้นฐานการสระ เซท ตัด การชอยแบบต่างๆ การเกล้าผม การบำรุงและรักษาเส้นผม ทำเล็บ รวมถึงการศึกษา ในการทำธุรกิจร้านเสริมสวยในอนาคต

กวดวิชา หมายถึง การศึกษานอกเวลาเรียนตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ การเรียนที่ไม่ได้ศึกษาเนื้อหาใหม่แต่ศึกษาเนื้อหาบางเรื่องบางตอนของเนื้อหาที่ได้ศึกษาไว้แล้ว เพื่อได้เตรียมตัวให้เรียนตามทันผู้อื่น หรือรู้มากกว่าผู้อื่น แต่การเรียนมุ่งการเรียนสมัยก่อน ที่เน้นสอบเข้าการเตรียมทหาร พยาบาล และสอบเข้ามหาวิทยาลัย แต่ปัจจุบันมีการเรียนที่ครอบคลุมเกือบทุกวิชา ทุกระดับชั้น นับตั้งแต่ระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และมหาวิทยาลัย แม้แต่การสอบบรรจุรับราชการ ก็ยังมีเปิดกวดวิชา กันอย่างมากมาย

จากการศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับการกวดวิชา ทำให้ทราบความหมายที่หลากหลายของการกวดวิชา ซึ่งสามารถทำให้ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นระดับต่างๆ ได้ทราบถึงความหมายและเหตุผลว่าทำไม จึงต้องส่งบุตรของตนเองไปเรียนกวดวิชาเพิ่มเติม นอกจากจะได้ความรู้จากสถาบันกวดวิชาแล้วยังเป็นการเตรียมตัวของนักเรียนให้สามารถสอบแข่งขันกับนักเรียนโรงเรียนอื่นได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสถาบันสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชิษณุกร พรภานุวิชญ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา เก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง บ้านแพ้ว และอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่คือ สถานที่ที่ตั้งต้องสามารถหาได้ง่าย อยู่ใกล้โรงเรียนที่ศึกษาอยู่ ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และสามารถรับส่งได้อย่างสะดวกปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต เช่น การแนะนำจากเพื่อนๆ รุ่นพี่ ทำกำลังเตรียมรับการบรรยายเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัยต่างๆ การแนะนำผ่านอาจารย์ในโรงเรียนและการส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์ ปัจจัยด้านบุคลากร คือ อาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถในการสอนสามารถอธิบายให้นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบริการนักเรียนเท่าเทียมกันในทุกระดับชั้น และบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบสถาบันกวดวิชาในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครจำนวน 2 ราย พบว่า รูปแบบการสอนของทั้งสองสถาบันได้รับความนิยมอย่างมาก จากการเตรียมหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน เจาะลึกเนื้อหาที่เป็นปัญหาสำหรับนักเรียนแต่ละคนและเตรียมเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับเด็กที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยซึ่งจะช่วยให้เด็กมีความสนใจในการเรียนสร้างบรรยากาศที่

สนุกสนานเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักเรียนและอาจารย์เพื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งข้อดีส่วนนี้ ได้นำมาใช้เป็นจุดแข็งของสถาบันกวตวิชาทั้ง 2 แห่งนี้

อินธิดา อินทนิเวศน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในจังหวัดลำพูน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ลงทะเบียนหลักสูตร ภาษาอังกฤษ จำนวน 396 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิง สถิติพรรณนาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาในการสอบภาษาอังกฤษเรียงจากมากไปน้อยคือ ปัจจัยช่องทางจัดจำหน่าย คือ สถานที่ที่ตั้งต้องสามารถเดินไปได้อย่างสะดวก ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ผู้สอนมีความรู้ความสามารถที่จะสามารถทำให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่ายมากขึ้น ปัจจัยทางด้านกายภาพ คือ มีสภาพแวดล้อมที่น่าเรียน สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ มีความสะดวกสบาย ปัจจัยด้านราคา คือ ราคาเหมาะสมกับกับเวลาของหลักสูตรที่สอน ปัจจัยส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณา ป้ายประกาศ มีการลดค่าเรียน เช่น ถ้าเป็นนักเรียนเก่ามาสมัครครั้งละหลายๆ คน

ประภาภรณ์ เจริญกุล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความต้องการที่มีต่อการเรียนกวตวิชาและความสำเร็จในการสอบเข้าศึกษาต่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความต้องการที่มีต่อผลการเรียนกวตวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รวมถึงค่าใช้จ่ายของผู้ที่เรียนกวตวิชากับผู้ที่ไม่เรียนกวตวิชา และศึกษาผลของการเรียนกวตวิชาที่มีผลต่อการสอบเข้าคัดเลือกระดับอุดมศึกษา รูปแบบการศึกษาคือการใช้แบบจำลองการตัดสินใจเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์ โดยการใช้ความน่าจะเป็นหาปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มนักเรียนที่เรียนกวตวิชาทั้งหมด โดยข้อมูลมาจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนรัฐบาลในกรุงเทพมหานคร และข้อมูลทุติยภูมิจากทบทวนมหาวิทยาลัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นกำหนดความต้องการที่มีต่อการเรียนกวตวิชาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สายวิชาคณิตศาสตร์ – วิทยาศาสตร์ โรงเรียนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ผู้ปกครอง ผลการเรียนดั้งเดิม และขนาดของโรงเรียน โดยนักเรียนชายมีความน่าจะเป็นในการเรียนกวตวิชามากกว่านักเรียนหญิง นักเรียนที่มีอายุมากมีความน่าจะเป็นมากกว่านักเรียนอายุน้อย ผู้ปกครองนักเรียนมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความน่าจะเป็นในการเรียนกวตวิชา มากกว่านักเรียนที่ผู้ปกครองมีรายได้ต่ำกว่า 20,001 บาท และนักเรียนที่ผู้ปกครองมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวตวิชามีผลในทางลบกับความน่าจะเป็นในการเรียนกวตวิชา นักเรียนที่มีผลการเรียนระดับต่ำจะมีความน่าจะเป็นในการเรียนกวตวิชา มากกว่านักเรียนที่มีผลการเรียนในระดับสูงและนักเรียนที่เรียนในโรงเรียนขนาดเล็กมีความจะเป็นในการเรียนกวตวิชา น้อยกว่านักเรียนในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่

กชิตศ ใจผาวัง (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวตวิชาของนักเรียนระดับมัธยมในเขตเทศบาลนครเชียงรายในระดับชั้นต่างๆ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวม

ข้อมูลจากนักเรียน จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าและแบบสอบถามปลายเปิด แล้วนำข้อมูลที่ได้อิงวิเคราะห์แล้วใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปและสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ t - test และ Anova การศึกษาพบว่ามีความให้ความสำคัญด้านต่างๆ ได้แก่ สถานที่ โฆษณาประชาสัมพันธ์ ค่าบริการ การเรียนการสอน

ประชาชาติธุรกิจ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ค่านิยมในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนพิเศษในโรงเรียนกวดวิชาชื่อดังหวังจะให้สามารถสอบเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยชั้นนำส่งผลให้ “โรงเรียนกวดวิชา” กลายเป็นธุรกิจดาวรุ่งที่มีอนาคตสดใส ทำให้ผู้ประกอบการโรงเรียนกวดวิชาเร่งขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานครทั้งขยายสาขาไปตามหัวเมืองใหญ่ อาทิ ชลบุรี ภูเก็ต เชียงใหม่ นครราชสีมา จากการสำรวจพฤติกรรมของผู้ปกครองและเด็กเรื่องเรียนพิเศษ ปี 2545 พบว่า เด็กไทยเฉพาะกลุ่มที่จะเรียนเอนทรานซ์ 300,000 คน และเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 3,000 บาท ต่อคน ต่อวิชา ส่วนใหญ่ที่เรียนกันจะประมาณ 5 วิชาหลัก คิดเป็นมูลค่าราว 5,000 ล้านบาท ปัจจุบันตลาดโรงเรียนกวดวิชาน่าจะโตขึ้นอีกมาก

แมคพีค (McPeake, 1979: 19) ได้ทำการผลวิจัยในเรื่องผลการเรียนจากแบบฝึกหัดอย่างเป็นระบบ เพศ ของนักศึกษาส่งผลต่อความสามารถในการอ่านและสะกดคำ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองคือ นักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนประถม Seattle และ Massachusetts จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า การใช้แบบฝึกหัดมีส่วนช่วยส่งเสริมความสามารถการสะกดคำ การอ่านของนักเรียนทุกคน มีผลการศึกษาที่ดีของนักเรียนหญิงมากกว่านักเรียนชาย นอกจากนี้ยังพบว่า การอ่านยังมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการสะกดคำด้วย

ลอเรนซ์ และเฮเดน (Lawrance and hayden, 1972: 14) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้แบบฝึกเสริมทักษะกับนักเรียนในการสอนนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 1-3 จำนวน 73 คน พบว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกโดยใช้แบบฝึกหัดได้รับคะแนนทดสอบหลังเรียนมากกว่าก่อนเรียน นักเรียนทำแบบทดสอบหลังจากการเรียนโดยทำแบบฝึกหัดได้ถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 98.90

โปลีโดรีเดส (Bray, 1988: 47 quoted in Polydorides 1986) ได้ทำการศึกษาวิจัยระดับจูเนียร์ไฮสคูล พบว่า มีสหสัมพันธ์ในทางบวกเล็กน้อย ระหว่างการเรียนกวดวิชากับสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรู้ทางวิชาการที่แสดงโดยเกรดเฉลี่ยของผู้เรียน (GPA) แม้ว่า สัมฤทธิ์ผลในการเรียนรู้ทางวิชาการที่แสดงโดยคะแนนทดสอบแห่งชาติ จะแสดงถึงสหสัมพันธ์ในทางลบก็ตาม

ชาวาคะและโคบายาชิ (Bray, 1988: 47) ได้ศึกษาเรื่องการเข้าเรียนพิเศษที่มีผลต่อความรู้ความสามารถทางคณิตศาสตร์ในเด็กประถมและมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 360 คน ใน 8 โรงเรียน โดยอยู่ในการควบคุมของสมาคมประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาระหว่างประเทศ พบว่า เวลาที่ใช้ในการเรียนพิเศษช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสมากขึ้นในการเรียนซึ่งออกมาในรูปแบบคะแนนสอบ

เบย์ดาร์ (Baydar, 1990) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลการเรียนกวดวิชามีผลทำให้ประสิทธิภาพด้านเชิงพยากรณ์ของแบบทดสอบความถนัดทางการเรียน (SAT) ลดลงหรือไม่ เพราะจากการศึกษาพบว่า การพยากรณ์ความตรงของแบบทดสอบ SAT ลดลง 8 เปอร์เซนต์ ระหว่างปี ค.ศ. 1976 – 1985 ซึ่งสัมพันธ์กับจำนวนเปอร์เซนต์ของผู้เรียนกวดวิชาที่ใช้เกณฑ์จากเกรดเฉลี่ยของผู้เรียนชั้นปีที่ 1 ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพด้านความตรงเชิงพยากรณ์ของแบบทดสอบลดลง 10 เปอร์เซนต์ เป็นผลมาจากจำนวนผู้เรียนที่เรียนกวดวิชามากขึ้น

โดยสรุป จากงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่ทบทวน ผู้วิจัยได้ใช้ตามแนวคิดประชาชาติธุรกิจ (2548) และกษิตศ ใจผาวัง (2548) ใช้ในการศึกษาได้พบว่า ค่านิยมในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนพิเศษในโรงเรียนกวดวิชาชื่อดังทำให้ผู้ปกครองคาดหวังในตัวเด็กนักเรียนให้สามารถสอบเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยชั้นนำได้ส่งผลให้ “โรงเรียนกวดวิชา” กลายเป็นธุรกิจที่มีสนใจของผู้ประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการโรงเรียนกวดวิชาเร่งขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานครรวมทั้งขยายสาขาไปตามหัวเมืองใหญ่ อาทิ ชลบุรี ภูเก็ต เชียงใหม่ ปัจจุบันตลาดโรงเรียนกวดวิชาน่าจะโตขึ้นอีกมาก ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น งานวิจัยเรื่องนี้จึงเกิดขึ้นโดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยเรื่องนี้ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ เช่น สถานที่ การประชาสัมพันธ์ การเรียนการสอน หลักสูตรที่ส่งผลต่อการให้บริการของผู้ปกครองประถมศึกษาปีที่ 1 ที่มีผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจ การวางแผน นโยบาย พัฒนาส่วนต่างๆ ของธุรกิจสถาบันกวดวิชา เพื่อส่งเสริมการศึกษาไทย และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ศึกษาวิจัยต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย
4. วิธีการที่ใช้ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
6. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ผู้ปกครองของนักเรียนที่ใช้ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย ที่ได้รับการบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 392 คน

กลุ่มตัวอย่าง

คือ ผู้ปกครองของนักเรียนที่ได้รับการบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจโดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Propobillity Sambling) ซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างตามสะดวก โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปกครองของนักเรียนที่ได้รับการบริการในเขตจังหวัดกาญจนบุรี เนื่องจากจำนวนผู้ปกครองและนักเรียนที่ได้รับการบริการในจังหวัดกาญจนบุรีมี จำนวนประมาณ 20,000 คนต่อปี จึงได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางยามาเน่ โดยใช้เกณฑ์จำนวนประชากรมากกว่า 10,000 คน จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีคำถามชนิดเลือกตอบ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์มาเป็นลักษณะแบบสอบถามโดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) 5 ข้อ ได้แก่

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามบัญญัติ
2. อายุ เป็นคำถามปลายเปิด
3. สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลนามกำหนด
4. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลสเกลนามบัญญัติ
5. รายได้ เป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 หัวข้อ ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ 6 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากรผู้สอน ด้านสถาบันกวดวิชา ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านทัศนคติผู้ปกครอง โดยแบ่งระดับการรับรู้และการคาดหวัง เป็น 5 ระดับ อ่านค่าเรียงคะแนนจากน้อยไปมาก ระดับการวัดเป็นแบบอันตรภาคชั้น ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล เช่น สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน ได้แก่ หนังสือ งานวิจัย บทความวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการศึกษานโยบายที่กำลังทำการวิจัยและนำมาสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับผู้สอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามหาค่าการรับรู้และความคาดหวังของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงสำนวนภาษาความคิดเนื้อหาและการใช้ข้อความที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ปกครองของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 1 โดยนำ

แบบสอบที่ได้สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับคำถามแต่ละคน ตรงกับจุดประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ จากนั้นจึงนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเนื้อหาที่เหมาะสมแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยต้องการหาค่าความเชื่อมั่นโดยการแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับผู้ปกครองของนักเรียน โดยนำเครื่องมือวิจัยไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่น้อยกว่า 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970 อ้างถึงในยุทธพงศ์ กัยวรรณ, 2543: 123)

เกณฑ์ระดับคะแนนการคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการใช้บริการต่ำที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการใช้บริการต่ำ

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการใช้บริการปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการใช้บริการสูง

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังจากการใช้บริการสูงที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ระดับการมีผลโดยการใช้คำนวณหาพิสัย

$$\begin{aligned} \text{ค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับการคาดหวังและความพึงพอใจของ Best (1981) ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง คาดหวังต่ำที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง คาดหวังต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง คาดหวังปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง คาดหวังสูง

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง คาดหวังสูงที่สุด

วิธีการที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ในการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยต้องนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ตรวจสอบและให้คำแนะนำเพิ่มเติมพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาแล้วทำการปรับปรุงแก้ไขและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item – Objective Congruence) ก่อนนำไปทดสอบกับข้อมูลจริง

โดยการหาค่า IOC นั้นผู้วิจัยได้นำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ค่า +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับเนื้อหา

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ว่าข้อความสอดคล้องกับเนื้อหา

ค่า -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาเป็นข้อคำถาม ซึ่งได้ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ Pre-test กับกลุ่มตัวอย่างจังหวัดกาญจนบุรีและนำข้อมูลไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามแล้วนำไปปรับปรุงให้ได้มาตรฐานมากขึ้นก่อนนำไปใช้จริง โดยการใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค กำหนดระดับความเชื่อถือประมาณ 0.70

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับบริการ ความพึงพอใจจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า ทฤษฎี วิธีสร้างแบบสอบถาม กรอบแนวคิด เอกสารวิจัยรายงานต่างๆ และความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส และได้รับคำแนะนำในการสร้างแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) และแบบสำรวจ (Check List)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่ออาจารย์ผู้ช่วยให้คำปรึกษาและช่วยเหลือวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งนำเสนอผู้เชี่ยวชาญที่ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ก่อนจะนำมาปรับปรุงพัฒนา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ก่อนนำไปทดลองใช้งานจริง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) ของข้อคำถาม แต่ละข้อว่ามีความสอดคล้องหรือไม่ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา ดังนี้

+1 มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง

0 ไม่มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง

1 มั่นใจว่าแบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

นำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของคำถามโดยเลือกข้อดัชนีที่มีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

ผลการตรวจสอบค่า IOC พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เช่น ปรับปรุงข้อคำถามบางข้อให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ปกครองของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 1 ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยทดลองใช้กับกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ตัวอย่าง

5. นำแบบสอบไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

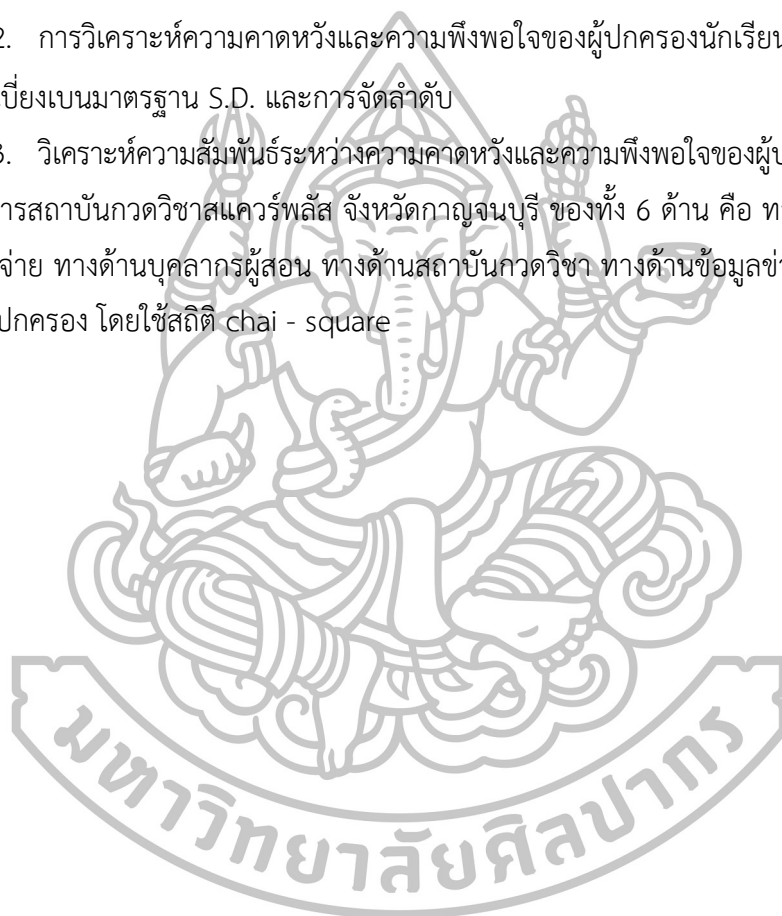
1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยให้กับผู้ปกครองของนักเรียนในเขตจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 392 ชุด ซึ่งการกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้เป็นคนออกแบบ โดยได้อธิบายขั้นตอนวิธีการเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนเพื่อจะได้ดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ปกครองของนักเรียนตั้งแต่ประถมศึกษาปีที่ 1 พร้อมทั้งอธิบาย และรอเก็บแบบสอบถามเพื่อใช้ดำเนินการพร้อมตรวจสอบความถูกต้องต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมจาก รายงาน ตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ รายงานจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แล้ว งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทาง Internet

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียน ที่มีผลต่อการพัฒนาสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลเชิงพรรณนา โดยการใช้แจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. และการจัดลำดับ
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการใช้บริการสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ของทั้ง 6 ด้าน คือ ทางด้านหลักสูตร ทางด้านค่าใช้จ่าย ทางด้านบุคลากรผู้สอน ทางด้านสถาบันกวดวิชา ทางด้านข้อมูลข่าวสาร ทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง โดยใช้สถิติ χ^2 - square



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองของนักเรียน ในจังหวัด กาญจนบุรี จำนวน 392 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ นำมาวิเคราะห์และเสนอข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบคำบรรยายจำนวน 3 ขั้นตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีโดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการใช้บริการสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ของทั้ง 6 ด้าน คือ ทางด้านหลักสูตร ทางด้านค่าใช้จ่าย ทางด้านบุคลากรผู้สอน ทางด้านสถาบันกวดวิชาทางด้านข้อมูลข่าวสาร ทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง โดยใช้สถิติ Chi - Square

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครองของนักเรียน ที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองของนักเรียน ที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	117	29.84
หญิง	275	70.15
รวม	392	100.00
2. อายุ		
25 – 34 ปี	141	35.96
35 – 44 ปี	167	42.60
45 – 54 ปี	61	15.56
55 ปีขึ้นไป	23	5.86
รวม	392	100.0
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	80	20.40
ปริญญาตรี	185	47.19
สูงกว่าปริญญาตรี	127	32.39
รวม	392	100.00
4. อาชีพ		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	95	23.23
พนักงานบริษัทเอกชน	142	36.22
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	123	31.37
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	32	8.16
รวม	392	100.00
5. รายได้ (ต่อเดือน)		
น้อยกว่า 15,000 บาท	83	21.17
15,000 - 20,000 บาท	155	39.54
20,001 - 30,000 บาท	120	30.61
30,000 ขึ้นไป	34	8.67
รวม	392	100.00

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองของนักเรียน ที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. สถานภาพ		
โสด	157	40.05
สมรส	220	56.12
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	15	3.82
รวม	392	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า เพศของผู้ปกครองของนักเรียนตั้งแต่ประถมศึกษาปีที่ 1 ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 70.15 และเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.84

อายุของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 35- 44 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมาอยู่ช่วง 25 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.96 และ 45 - 54 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 47.19 รองลงมาสูงกว่าระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.39 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 ตามลำดับ

อาชีพของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.22 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.37 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.23

ระดับรายได้ของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ 15,000 – 20,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.54 รองลงมา มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61 และน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.17

สถานภาพของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 56.12 รองลงมาสถานภาพโสด มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.05 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.82 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบัน กวตวิชาวศแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาวศแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ทางด้านหลักสูตร ทางด้านค่าใช้จ่ายทางด้านบุคลากรผู้สอน ทางด้านสถาบันกวตวิชาวศ ทางด้านข้อมูลข่าวสาร ทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 2 ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวตวิชาวศแควร์พลัส จังหวัด
กาญจนบุรี ทางด้านหลักสูตร

(n = 392)

ความคาดหวัง	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ทางด้านหลักสูตร	3.95	3.3	มาก
ทางด้านค่าใช้จ่าย	3.19	2.0	ปานกลาง
ทางด้านบุคลากรผู้สอน	4.04	2.8	มาก
ทางด้านสถาบันกวตวิชาวศ	3.2	2.3	ปานกลาง
ทางด้านข้อมูลข่าวสาร	3.88	5.4	มาก
ทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง	3.18	2.1	ปานกลาง
รวม	3.56	2.98	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคาดหวังรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณา
โดยค่าเฉลี่ยของการคาดหวัง พบว่า ความคาดหวังทางด้านบุคลากรผู้สอนมีค่าสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.04 รองลงมา ความคาดหวังทางด้านหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และความคาดหวังทางด้าน
ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตารางที่ 3 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชาวศแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้าน
หลักสูตร

(n = 392)

ทางด้านหลักสูตร	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
สถาบันกวตวิชาวศมีหลักสูตรการเรียน	0	0	45	177	170	4.3	2.8	2
หลากหลายรูปแบบ น่าสนใจ	0	0	11.4	45.1	43.3			

ตารางที่ 3 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิซาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้าน
หลักสูตร (ต่อ)

(n = 392)

ทางด้านหลักสูตร	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
หลักสูตรมีระยะเวลาเรียนที่เหมาะสม	0	5	321	66	0	3.1	4.0	4
	0	1.2	81.8	17.0	0			
การเรียนมีความเป็นมาตรฐาน	0	12	213	65	102	3.7	2.8	3
	0	3.0	54.4	16.5	26.0			
หลักสูตรการเรียนมีความเป็นทันสมัย	0	0	0	107	285	4.7	3.6	1
	0	0	0	27.2	72.7			
รวม						3.95	3.3	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคาดหวังทางด้านหลักสูตรอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของการคาดหวังทางด้านหลักสูตร พบว่า หลักสูตรการเรียนมีความเป็นทันสมัยมีค่าสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7 รองลงมาคือ สถาบันกวตวิซามีหลักสูตรการเรียนหลากหลายรูปแบบน่าสนใจ มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 และหลักสูตรมีระยะเวลาเรียนที่เหมาะสมมีความคาดหวังน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1

ตารางที่ 4 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิซาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้าน
ค่าใช้จ่าย

(n = 392)

ทางด้านค่าใช้จ่าย	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
ค่าใช้จ่ายในการเรียนที่คุ้มค่า	0	42	112	87	51	2.61	1.7	2
	0	10.7	28.5	22.1	13.0			
มีส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่า	0	35	143	87	127	3.78	2.4	1
	0	8.9	36.4	22.1	32.3			
รวม						3.19	2.0	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคาดหวังทางด้านหลักสูตรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการคาดหวังทางด้านค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายในการเรียนที่คุ้มค่า มีความคาดหวังในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือ มีส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61

ตารางที่ 5 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านบุคลากรผู้สอน

(n = 392)

ทางด้านบุคลากรผู้สอน	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
ผู้สอนมีเทคนิควิธีทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย	0	2	106	103	181	4.18	2.6	2
	0	0.5	27.0	26.2	46.1			
ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เปิดสอน	0	0	119	143	130	4.02	3.3	3
	0	0	30.3	36.4	33.1			
ผู้สอนมีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา	0	7	163	155	67	3.71	2.6	4
	0	1.7	41.5	39.5	17.0			
ผู้สอนสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานให้กับนักเรียน	0	4	78	113	197	4.28	2.7	1
	0	1.0	19.8	28.8	50.2			
รวม						4.04	2.8	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคาดหวังทางด้านบุคลากรผู้สอนอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการคาดหวังทางด้านบุคลากรผู้สอน ผู้สอนสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานให้กับนักเรียน มีความคาดหวังสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือผู้สอนมีเทคนิควิธีทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เปิดสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และผู้สอนมีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ตารางที่ 6 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านสถาบันกวดวิชา

(n = 392)

ทางด้านสถาบันกวดวิชา	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
สถาบันกวดวิชา มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	0	4	75	124	89	2.9	2.1	3
	0	1.0	19.1	31.6	22.7			
สถาบันกวดวิชาตั้งอยู่ในสถานที่รับส่ง สะดวกสบาย	2	5	187	165	33	3.5	2.9	1
	0.5	1.2	47.7	42.2	8.4			
สถาบันกวดวิชาอยู่ในสถานที่ที่หาได้ง่าย	0	3	43	89	157	3.2	2.1	2
	0	0.7	10.9	22.7	40.0			
รวม						3.2	2.3	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคาดหวังทางด้านสถาบันกวดวิชาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการคาดหวังทางด้านสถาบันกวดวิชา สถาบันกวดวิชาตั้งอยู่ในสถานที่รับส่ง สะดวกสบาย มีความคาดหวังสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5 รองลงมา สถาบันกวดวิชาอยู่ในสถานที่ที่หาได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2 และสถาบันกวดวิชาที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9

ตารางที่ 7 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านข้อมูลข่าวสาร

(n = 392)

ทางด้านข้อมูลข่าวสาร	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
สถาบันกวดวิชา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว	0	12	139	91	150	3.96	5.3	1
	0	1.7	35.4	23.2	38.2			
มีการแนะนำหลักสูตร เนื้อหาที่น่าสนใจ	0	3	65	132	152	3.80	5.6	2
	0	0.7	16.5	33.6	38.7			
รวม						3.88	5.4	

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคาดหวังทางด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการคาดหวังทางด้านข้อมูลข่าวสาร มีการแนะนำหลักสูตร เนื้อหาที่น่าสนใจ มีความคาดหวังมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมา สถาบันกวดวิชา มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 8 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง

(n = 392)

ทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนสอบคัดเลือกเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาได้	4	7	182	128	71	3.64	2.6	2
การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนทำข้อสอบได้	0	6	66	159	61	3.70	2.3	1
การเรียนกวดวิชาช่วยเพิ่มพูนความรู้	1	14	126	98	53	2.71	1.9	5
การเรียนกวดวิชาช่วยให้ผลการเรียนเด็กนักเรียนดีขึ้น	0	3	71	103	115	3.07	1.9	3
การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนได้ทบทวนเนื้อหาที่ได้เรียนมา	0	3	112	100	77	2.8	1.8	4
รวม						3.18	2.1	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคาดหวังทางด้านทัศนคติผู้ปกครองอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการคาดหวังทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนทำข้อสอบได้ มีค่าความคาดหวังสูงที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมา การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนสอบคัดเลือกเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาได้ มีค่าเฉลี่ย 3.64 การเรียนกวดวิชาช่วยให้ผลการเรียนเด็กนักเรียนดีขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.07 การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนได้ทบทวนเนื้อหาที่ได้เรียนมา มีค่าเฉลี่ย 2.8 และการเรียนกวดวิชาช่วยเพิ่มพูนความรู้ มีค่าความคาดหวังน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.71

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาแควร์พลัส จังหวัด
กาญจนบุรี

(n = 392)

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ทางด้านหลักสูตร	3.92	2.5	มาก
ทางด้านค่าใช้จ่าย	3.8	2.3	มาก
ทางด้านบุคลากรผู้สอน	3.7	2.6	มาก
ทางด้านสถาบันกวดวิชา	3.5	7.3	มาก
ทางด้านข้อมูลข่าวสาร	3.7	2.3	มาก
ทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง	3.4	3.8	มาก
รวม	3.67	3.46	สูง

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาแควร์พลัส จังหวัด
กาญจนบุรี ทางด้านหลักสูตร

(n = 392)

ทางด้านหลักสูตร	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
สถาบันกวดวิชามีหลักสูตรการเรียน หลากหลายรูปแบบ น่าสนใจ	0	7	126	112	147	4.0	2.5	1
หลักสูตรมีระยะเวลาเรียนที่เหมาะสม	3	9	82	175	123	4.0	2.6	2
หลักสูตรการเรียนมีความเป็นมาตรฐาน	0	5	135	150	102	3.8	2.5	4
หลักสูตรการเรียนมีความทันสมัย	2	3	75	190	122	3.9	2.6	3
	0.5	0.7	19.1	48.4	31.1			
รวม						3.92	2.5	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจทางด้านหลักสูตรอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทางด้านหลักสูตร สถาบันกวดวิชามีหลักสูตรการเรียนหลากหลายรูปแบบ น่าสนใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ หลักสูตรมีระยะเวลาเรียนที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 รองลงมา

หลักสูตรการเรียนมีความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 และหลักสูตรการเรียนมีความเป็นมาตรฐาน มีความพึงพอใจระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านค่าใช้จ่าย

(n = 392)

ทางด้านค่าใช้จ่าย	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
ค่าใช้จ่ายในการเรียนที่คุ้มค่า	0	56	96	171	69	3.64	2.4	2
	0	14.2	24.4	43.6	17.6			
มีส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่า	0	35	143	87	127	4.04	2.3	1
	0	8.9	36.4	22.1	32.3			
รวม						3.84	2.35	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจทางด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทางด้านค่าใช้จ่าย มีส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่า มีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการเรียนที่คุ้มค่า มีความพึงพอใจระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านทัศนคติของบุคลากรผู้สอน

(n = 392)

ทางด้านบุคลากรผู้สอน	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
ผู้สอนที่มีเทคนิควิธีทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย	2	12	151	134	89	3.7	2.5	2
	0.5	3.0	39.0	34.1	22.7			
ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เปิดสอน	0	2	102	173	115	4.0	2.6	1
	0	0.5	26.0	44.1	29.3			
ผู้สอนมีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา	4	3	181	162	42	3.5	2.8	4
	1.0	0.7	46.1	41.3	10.7			

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านทัศนคติของบุคลากรผู้สอน (ต่อ)

(n = 392)

ทางด้านบุคลากรผู้สอน	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
ผู้สอนที่สามารถสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานให้กับนักเรียน	1	7	191	107	86	3.6	2.7	3
	0.2	1.7	48.7	27.2	21.9			
รวม						3.7	2.6	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจทางด้านบุคลากรผู้สอนอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทางด้านบุคลากร ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 รองลงมาคือ ผู้สอนที่มีเทคนิควิธีทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ผู้สอนที่สามารถสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานให้กับนักเรียนมีความพึงพอใจระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 และมีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา มีความพึงพอใจระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านสถาบันกวตวิชา

(n = 392)

ทางด้านสถาบันกวตวิชา	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
สถาบันกวตวิชาที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก	10	24	125	172	61	3.6	2.5	1
	2.5	6.1	31.8	43.8	15.5			
สถาบันกวตวิชาตั้งอยู่ในสถานที่รับส่ง สะดวกสบาย	3	31	139	159	60	3.5	2.5	3
	0.7	7.9	35.4	40.5	15.3			
สถาบันกวตวิชาอยู่ในสถานที่หาได้ง่าย	7	42	115	143	85	3.6	2.3	2
	1.7	10.7	29.3	36.9	21.4			
รวม						3.56	7.3	

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจทางด้านสถาบันกวตวิชาอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทางด้านสถาบันกวตวิชา สถาบันกวตวิชาที่มีชื่อเสียง

เป็นที่รู้จักมีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 รองลงมาคือ สถาบันกวตริษาอยู่ในสถานที่ที่ทำได้ง่าย มีความพึงพอใจระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 และสถาบันกวตริษาตั้งอยู่ในสถานที่รับ ส่ง สะดวกสบายมีความพึงพอใจระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตริษาแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านข้อมูลข่าวสาร

(n = 392)

ทางด้านข้อมูลข่าวสาร	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
สถาบันกวตริษา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว	0	51	102	86	153	3.7	2.3	1
มีการแนะนำหลักสูตร เนื้อหาที่น่าสนใจ	2	27	131	159	73			
	0.5	6.8	33.4	40.5	18.6	3.8	2.4	2
รวม						3.7	2.3	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจทางด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทางด้านข้อมูลข่าวสาร มีการแนะนำหลักสูตร เนื้อหาที่น่าสนใจในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 รองลงมาคือ สถาบันกวตริษา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว เนื้อหาที่น่าสนใจมีความพึงพอใจระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตริษาแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง

(n = 392)

ทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
การเรียนกวตริษาช่วยให้เด็กนักเรียนสอบคัดเลือกเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาได้	5	30	107	125	120	3.79	2.2	2
การเรียนกวตริษาช่วยให้เด็กนักเรียนทำข้อสอบได้	13	17	149	193	20			
	3.3	4.3	38.0	49.2	5.1	2.5	2.9	4

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี ทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง

(n = 392)

ทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง	ระดับความคิดเห็นความถี่/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
การเรียนกวตวิชาช่วยเพิ่มพูนความรู้	0	35	91	180	86	3.85	2.5	1
	0	8.9	23.2	45.9	21.9			
การเรียนกวตวิชาช่วยให้ผลการเรียน เด็กนักเรียนดีขึ้น	6	12	167	150	57	3.61	6.6	3
	1.5	3.0	42.6	38.2	14.5			
การเรียนกวตวิชาช่วยให้เด็กนักเรียน ได้ทบทวนเนื้อหาที่ได้เรียนมา	0	57	170	123	42	3.38	5.2	5
	0	14.5	43.3	31.3	10.7			
รวม						3.42	3.8	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจทางด้านทัศนคติผู้ปกครองอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง การเรียนกวตวิชาช่วยเพิ่มพูนความรู้ มีความพึงพอใจสูงที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา การเรียนกวตวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนสอบคัดเลือกเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาได้มีค่าเฉลี่ย 3.79 การเรียนกวตวิชาช่วยให้ผลการเรียนเด็กนักเรียนดีขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.61 การเรียนกวตวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนได้ทบทวนเนื้อหาที่ได้เรียนมามีค่าเฉลี่ย 3.38 และการเรียนกวตวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนทำข้อสอบได้มีค่าเฉลี่ย 2.5

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน

คือ ด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากรผู้สอน ด้านสถาบันกวตวิชา ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทัศนคติของผู้ปกครองโดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	r	p
ด้านหลักสูตร		0.44	0.000
ด้านค่าใช้จ่าย		0.39	0.000
ด้านบุคลากรผู้สอน		0.49	0.000
ด้านสถาบันกวตวิชา		0.50	0.000

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี (ต่อ)

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	r	p
ด้านข้อมูลข่าวสาร		0.14	0.007
ด้านทัศนคติของผู้ปกครอง		0.46	0.000

$P \leq 0.05$

จากตารางที่ 16 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในทุกด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ความคาดหวังด้านสถาบันกวดวิชาและความพึงพอใจด้านสถาบันกวดวิชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.50 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในขณะที่ความคาดหวังด้านหลักสูตรและความพึงพอใจด้านหลักสูตร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.44 ความคาดหวังด้านค่าใช้จ่ายและความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.39 ความคาดหวังด้านบุคลากรผู้สอนและความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้สอน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.49 ความคาดหวังด้านทัศนคติของผู้ปกครองและความพึงพอใจด้านทัศนคติของผู้ปกครอง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.46 ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จัดเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีเพียงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.14 ซึ่งจัดเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ



บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่มีนาคม 2559 ถึงเดือน กรกฎาคม 2559 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ปกครองของนักเรียนที่ได้รับการบริการจากสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 392 คน มีหลักเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามกลุ่มขนาดตัวอย่างของตารางยามานะ ซึ่งมีผู้ปกครองของนักเรียนที่ได้รับการเฉลี่ยต่อปีประมาณ 20,000 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วนประกอบด้วย แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามประชากรศาสตร์ คำถามเป็นแบบเลือกตอบ 5 ข้อ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, รายได้ แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนที่ได้รับการบริการจำนวน 392 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 70.15 และเพศชายจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.84 อายุของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่า มีอายุอยู่ในช่วง 35 – 44 ปี มากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 ระดับการศึกษาของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 47.19 อาชีพของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่า ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.22 ซึ่งมีระดับรายได้ของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่า มีระดับรายได้ 15,000 – 20,000 บาท มากที่สุดจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.54 สถานภาพของผู้ปกครองของนักเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 56.12

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัสเขตจังหวัดกาญจนบุรีทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรด้านค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรผู้สอน ด้านสถาบันกวดวิชา ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านทัศนคติผู้ปกครอง

ทางด้านหลักสูตร พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความคาดหวังต่อด้านหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยผู้ใช้บริการคาดหวังต่อหลักสูตรการเรียนมีความเป็นทันสมัยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือคาดหวังต่อสถาบันกวดวิชาที่มีหลักสูตรการเรียนหลากหลายรูปแบบที่น่าสนใจ ความคาดหวังต่อการเรียนมีความเป็นมาตรฐานและคาดหวังต่อหลักสูตรมีระยะเวลาเรียนที่เหมาะสมมีความคาดหวังน้อยที่สุด

ด้านค่าใช้จ่ายของสถาบันกวดวิชา พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความคาดหวังต่อด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการคาดหวังต่อส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่าเป็นอันดับแรกในการสมัครเรียน รองลงมาคาดหวังว่าค่าใช้จ่ายในการเรียนที่คุ้มค่าส่งผลให้มีการพัฒนา ระดับการเรียนของเด็กต่อไป

ด้านบุคลากรผู้สอน พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความคาดหวังต่อด้านบุคลากรผู้สอนโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยผู้ใช้บริการคาดหวังต่อผู้สอนสามารถสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานให้กับนักเรียนได้เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความคาดหวังต่อผู้สอนมีเทคนิควิธีทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย ความคาดหวังต่อผู้สอนมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เปิดสอนและความคาดหวังต่อผู้สอนมีความรับผิดชอบตรงต่อเวลาตามลำดับ

ด้านสถาบันกวดวิชา พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความคาดหวังต่อด้านสถาบันกวดวิชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการคาดหวังว่าสถาบันกวดวิชาตั้งอยู่ในสถานที่ที่รับส่งสะดวกสบายมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคาดหวังว่าสถาบันกวดวิชาอยู่ในสถานที่ที่หาได้ง่าย มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน และคาดหวังว่าสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัสเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

ทางด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความคาดหวังต่อด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยผู้ใช้บริการคาดหวังว่าสถาบันกวดวิชา มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว สามารถให้บุคคลที่สนใจสามารถรับรู้อย่างรวดเร็วมาเป็นอันดับแรก รองลงมาความคาดหวังว่ามีการแนะนำหลักสูตร เนื้อหาที่น่าสนใจตามลำดับ

ทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความคาดหวังต่อด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการคาดหวังว่าการเรียนกวดวิชาช่วยทำให้เด็กนักเรียนทำข้อสอบได้มากขึ้นเป็นอันดับแรก รองลงมาคาดหวังว่าการเรียนกวดวิชาช่วยทำให้เด็กนักเรียนสอบคัดเลือกเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาตามที่ตั้งใจไว้ได้ คาดหวังว่าการเรียนกวดวิชาช่วยให้ผลการเรียนเด็กนักเรียนดีขึ้น ความคาดหวังว่าการเรียนกวดวิชาช่วยทำให้เด็กนักเรียนได้ทบทวนเนื้อหาที่ได้เรียนมา และคาดหวังว่าการเรียนกวดวิชาช่วยเพิ่มพูนความรู้ตามลำดับ

จากการศึกษาผู้ปกครองของนักเรียนมีความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัสเขตจังหวัดกาญจนบุรีทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรด้านค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรผู้สอน ด้านสถาบันกวดวิชา ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านทัศนคติผู้ปกครอง

ทางด้านหลักสูตร พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความพึงพอใจต่อด้านหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสถาบันกวดวิชาหลักสูตรการเรียนหลากหลายรูปแบบ น่าสนใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อหลักสูตรมีระยะเวลาเรียนที่เหมาะสม ความพึงพอใจต่อหลักสูตรการเรียนมีความทันสมัยและความพึงพอใจต่อการเรียนมีความเป็นมาตรฐานลำดับ

ทางด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่มีส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่าเป็นอันดับแรก ในการสมัครเรียน รองลงมาความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการเรียนที่คุ้มค่าส่งผลให้มีการพัฒนาระดับการเรียนของเด็กต่อไป

ทางด้านบุคลากรผู้สอน พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้สอนโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ ในสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นอันดับแรก รองลงมาความพึงพอใจต่อผู้สอนที่มีเทคนิควิธีทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อผู้สอนที่สามารถสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานให้กับนักเรียน และความพึงพอใจต่อผู้สอนมีความรับผิดชอบตรงเวลาตามลำดับ

ทางด้านสถาบันกวดวิชา พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความพึงพอใจต่อด้านสถาบันกวดวิชา โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสถาบันกวดวิชาที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก เป็นอันดับแรก รองลงมาความพึงพอใจต่อสถาบันกวดวิชาอยู่ในสถานที่ที่หาได้ง่ายและความพึงพอใจต่อสถาบันกวดวิชาตั้งอยู่ในสถานที่รับ ส่ง สะดวก สบายตามลำดับ

ทางด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความพึงพอใจต่อด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสถาบันกวดวิชาต่อสถาบันกวดวิชาที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วเป็นอันดับแรก รองลงมาความพึงพอใจที่มีการแนะนำหลักสูตรเนื้อหาที่น่าสนใจตามลำดับ

ทางด้านทัศนคติผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีความพึงพอใจต่อด้านทัศนคติผู้ปกครองอยู่ในระดับสูง โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการเรียนกวดวิชาช่วยเพิ่มพูนความรู้อันดับแรก รองลงมา ความพึงพอใจต่อการเรียนกวดวิชาช่วยทำให้เด็กนักเรียนสอบคัดเลือกเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาได้ ความพึงพอใจต่อการเรียนกวดวิชาช่วยให้ผลการเรียนเด็กนักเรียนดีขึ้น ความพึงพอใจต่อการเรียนกวดวิชาช่วยทำให้เด็กนักเรียนทำข้อสอบได้ และความพึงพอใจต่อการเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนได้ทบทวนเนื้อหาที่ได้เรียนมา

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัด กาญจนบุรี

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านสถาบันกวดวิชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.50 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในขณะที่ ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านหลักสูตรมีค่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.44 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้สอน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.39 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้สอนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.49 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านทัศนคติผู้ปกครอง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.46 ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จัดเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง มีเพียงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.14 ซึ่งจัดว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในและระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญด้านบุคลากรมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จึงได้มีการจัดอบรมบุคลากร ครูผู้สอนตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐอร ใจตาบุตร (2555: 1) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจะต้องได้รับการอบรมเพื่อตอบสนองตามความต้องการของประชาชนมากขึ้นทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน และมีสภาพแวดล้อมที่ได้รับเป็นไปในลักษณะที่เหมือนกัน กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือกลุ่มตัวอย่างที่ต้องให้บริการกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า โดยส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน จึงอาจส่งผลต่อทัศนคติและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญด้านหลักสูตรมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัสจำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมกับในแต่ละระดับเด็กนักเรียนที่จะสามารถตอบโจทย์ผู้ปกครองและพัฒนาการเรียนเด็กได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ชัย ทวีพาณิชย์ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสัดส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจด้านหลักสูตรสูงที่สุด สถาบันกวดวิชาจึงต้องพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมให้กับ

แต่ละระดับเด็กนักเรียนที่จะสามารถพัฒนาเด็กนักเรียนได้ต่อไปทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถาบันกวดวิชา ได้มองเห็นความสำคัญในหลักสูตร เพื่อสามารถพัฒนาเด็กนักเรียน แก่ไขจุดอ่อน พัฒนาความคิดวิเคราะห์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ปกครองของนักเรียนต้องการมากที่สุด

3. ความสัมพันธ์ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถาบัน กวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความคาดหวังและความพึงพอใจใน ด้านสถาบันกวดวิชาที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ในขณะที่ความคาดหวังและความพึงพอใจทางด้าน หลักสูตร ความคาดหวังและความพึงพอใจทางด้านค่าใช้จ่าย ความคาดหวังและความพึงพอใจทางด้าน ทัศนคติผู้ปกครอง ความสัมพันธ์เหล่านี้จัดเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง มีเพียงความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังและความพึงพอใจทางด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจัดเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ วรวรรณ สโมสรรสุข และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ การให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่า ผู้ใช้บริการมี ความคาดหวังในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการมี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 อาจเนื่อง มาจากองค์กรได้รับรู้ความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการแล้วนำไปพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ในด้านต่างๆ เช่น คุณภาพการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านข้อมูลข่าวสารเป็นต้น ซึ่งทำให้สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการกลุ่มผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี สามารถให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ด้านหลักสูตร พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูง ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปฏิทินการศึกษาให้สอดคล้องกับการศึกษาของระบบนักเรียน ไทยเพื่อรองรับประชาคมอาเซียนเพื่อตอบรับความคาดหวังของผู้ปกครองได้มากขึ้น
2. ด้านบุคลากร พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูง คืออาจารย์ ผู้สอน สถาบันกวดวิชาควรส่งเสริมอาจารย์ผู้สอนให้มีการพัฒนาเทคนิคการสอน ไปอบรมดูงานและสร้าง ความผูกพันกับองค์กร เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรในระยะยาว
3. ด้านสถาบันกวดวิชา พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูง ซึ่ง สถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส ควรจะเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการหรือสร้างความเข้าใจให้กับ ผู้ปกครองมากขึ้น

4. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูง จึงจะต้องพัฒนาช่องทางการให้ข้อมูลตามโซเชียลมีเดียต่างๆ หรือพัฒนาช่องทางการรับสมัครและอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลต่างๆ ได้

5. ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูง ผู้ประกอบการจึงควรแสดงให้เห็นไปรษณียบัตรที่สามารถเห็นได้ว่า การที่ได้ส่งลูกมาเรียนพิเศษคุ้มค่างกับค่าใช้จ่ายมากกว่าที่ส่งบุตรของตนเข้าไปเรียนพิเศษในกรุงเทพ ทั้งยังทำให้เด็กได้สังคมจากต่างโรงเรียนที่เด็กไม่เคยรู้จัก

6. ด้านทัศนคติผู้ปกครอง พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูง ผู้ประกอบการควรสร้างความเข้าใจกับผู้ปกครอง อาทิเช่น ถ้าเด็กมาเรียนกวดวิชา ก็จะเป็นการทวนเนื้อหาในตัว เวลามีปัญหาจะสามารถถามเพื่อนๆ คุณครูให้สามารถอธิบายทำความเข้าใจได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา Kumong ในจังหวัด กาญจนบุรี เพื่อให้ได้เห็นภาพรวมในการจัดการด้านเทคนิคการสอน เนื้อหาหลักสูตร และทัศนคติของผู้ปกครอง เป็นต้น

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ในเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา Kumong ควรศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กษิติศ ใจผาวัง. (2548). พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยม ในเขตเทศบาลนครเชียงรายในระดับชั้นต่างๆ. เข้าถึงเมื่อ 2 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.ex-mba.buu.ac.th/research/Bangsaen/y-15-1Buu/51751550/05_ch5.pdf.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). “ความพึงพอใจของสมาชิกองค์กรต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไทยปรากฏจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีดีลก. (2559). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ: ชเนการพิมพ์.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวง แสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิษณุกร พรภานุวิชญ์. (2540). **การคาดหวัง**. เข้าถึงเมื่อ 8 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930173/bibliography.pdf.
- ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (2557). **แนวคิดความพึงพอใจตามความต้องการพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร.
- เทพพนม เมืองเม่น. (2540). **พฤติกรรมขององค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นภารัตน์ เสือจงพล. (2544). “ปัจจัยที่มีประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์.” การศึกษาแบบค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปฐมาพร โตสง่า. (2553). “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในเขต กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์ (2546). “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ: กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2548). **ค่านิยมในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนพิเศษในโรงเรียนกวดวิชาชื่อดัง**. เข้าถึงเมื่อ 2 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1431003060.

- ประภาภรณ์ เจริญกุล. (2548). “ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความต้องการที่มีต่อการเรียนกวดวิชาและความสำเร็จในการสอบเข้าศึกษาต่อ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- ประภาส สุพรรณณี. (2553). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริยากร วงศ์อนุตรโรจน์ . (2535). “การบริหารงานวิชาการ.” กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต .
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). “ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยูทูป. (2556). “ร้อยเรื่องเมืองกาญจน์ กับ สแควร์พลัส”. เข้าถึงเมื่อ 1 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.youtube.com/watch?v=qtFr8JFkds0>.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2551). “ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขี้ยวหลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .
- วิรัช พรรณเทวี. (2542). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรวัฒน์. (2539). **คุณภาพการในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศิริพร วงนกรินทร์. (2554). “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). **แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้**. เข้าถึงเมื่อ 1 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <http://aecth.blogspot.com/2013/06/perception-theory.html>.
- สง่า สู้ณรงค์. (2540). “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2555). **ปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2545**. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). **รายงานสถิติประชากรและเคหะ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). “ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ .

อินทิดา อินทนิเวศน์. (2557). “ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดลำพูนในการเลือกสถาบันกวดวิชา” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาต่างประเทศ

Baydar, N. (1990). **Profiles of students who have discrepant high school GPA and SAT scores**. NJ: Educational Testing Service, Princeton.

Lawrence, E. Hafner and Hayden, B. Lolly. (1972). “Association of the printed Word with A Piicture,” In **Pattern of teaching Reading the Elementary School**. New York: The Macmillan Company.

Mcpeake, P. G. (1979) “The Effect of original Systematic Study Worksheets, Reading LevelAnd Sex on the Spelling Achivement of Sixth Grade Student ” **Dissertation Abstracts International** 39, 12 (June): 7199-A.







แบบสอบถาม

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

วัตถุประสงค์: แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส และนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 1 ส่วนข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 25 - 34 ปี 35 - 44 ปี 45 - 54 ปี 55 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง/แยกกันอยู่
5. รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท 15,000- 20,000 บาท
 20,001 - 30,000บาท มากกว่า 30,000บาท
6. อาชีพอื่นๆ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย แม่บ้าน/พ่อบ้าน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

โดยกำหนดให้ หมายเลข 5 คือ คาดหวังมากที่สุด

หมายเลข 4 คือ คาดหวังมากหรือดี

หมายเลข 3 คือ คาดหวังปานกลาง

หมายเลข 2 คือ คาดหวังน้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน

หมายเลข 1 คือ ไม่คาดหวังหรือควรปรับปรุงแก้ไข

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
1. ทางด้านหลักสูตร					
1.1 สถาบันกวดวิชามีหลักสูตรหลากหลายรูปแบบ น่าสนใจ					
1.2 หลักสูตรมีระยะเวลาเรียนที่เหมาะสม					
1.3 หลักสูตรมีความเป็นมาตรฐาน					
1.4 หลักสูตรการเรียนมีความทันสมัย					
2. ทางด้านค่าใช้จ่าย					
2.1 ค่าใช้จ่ายในการเรียนที่คุ้มค่า					
2.2 ส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่า					
3. ทางด้านบุคลากรผู้สอน					
3.1 ผู้สอนมีเทคนิควิธีทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย					
3.2 ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เปิดสอน					
3.3 ผู้สอนมีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา					
3.4 ผู้สอนสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานให้กับนักเรียน					
4. ทางด้านสถาบันกวดวิชา					
4.1 สถาบันกวดวิชา มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก					
4.2 สถาบันกวดวิชาตั้งอยู่ในสถานที่รับ ส่ง สะดวกสบาย					
4.3 สถาบันกวดวิชาอยู่ในสถานที่ที่หาได้ง่าย					
5. ทางด้านข้อมูลข่าวสาร					
5.1 สถาบันกวดวิชา มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว					
5.2 มีการแนะนำหลักสูตร เนื้อหาที่น่าสนใจ					

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
6. ทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง					
6.1 การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนสอบคัดเลือกเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาได้					
6.2 เรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนทำข้อสอบได้					
6.3 การเรียนกวดวิชาช่วยเพิ่มพูนความรู้					
6.4 การเรียนกวดวิชาช่วยให้ผลการเรียนเด็กนักเรียนดีขึ้น					
6.5 การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนได้ทบทวนเนื้อหาที่ได้เรียนมา					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

โดยกำหนดให้ หมายเลข 5 คือ พึงพอใจมากที่สุด

หมายเลข 4 คือ พึงพอใจมากหรือดี

หมายเลข 3 คือ พึงพอใจปานกลาง

หมายเลข 2 คือ พึงพอใจน้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน

หมายเลข 1 คือ ไม่พึงพอใจหรือควรปรับปรุงแก้ไข

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ทางด้านหลักสูตร					
1.1 สถาบันกวดวิชามีหลักสูตรการเรียนหลากหลายรูปแบบ น่าสนใจ					
1.2 หลักสูตรมีระยะเวลาเรียนที่เหมาะสม					
1.3 หลักสูตรการเรียนมีความเป็นมาตรฐาน					
1.4 หลักสูตรการเรียนมีความทันสมัย					
2. ทางด้านค่าใช้จ่าย					
2.1 ค่าใช้จ่ายในการเรียนที่คุ้มค่า					
2.2 ส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่า					
3. ทางด้านบุคลากรผู้สอน					
3.1 ผู้สอนที่มีเทคนิควิธีทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย					
3.2 ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เปิดสอน					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.3 ผู้สอนมีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา					
3.4 ผู้สอนที่สามารถสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานให้กับนักเรียน					
4. ทางด้านสถาบันกวดวิชา					
4.1 สถาบันกวดวิชา มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก					
4.2 สถาบันกวดวิชาตั้งอยู่ในสถานที่รับ ส่ง สะดวกสบาย					
4.3 สถาบันกวดวิชาอยู่ในสถานที่ที่หาได้ง่าย					
5. ทางด้านข้อมูลข่าวสาร					
5.1 สถาบันกวดวิชา มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว					
5.2 มีการแนะนำหลักสูตร เนื้อหาที่น่าสนใจ					
6. ทางด้านทัศนคติของผู้ปกครอง					
6.1 การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนสอบคัดเลือกเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาได้					
6.2 การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนทำข้อสอบได้					
6.3 การเรียนกวดวิชาช่วยเพิ่มพูนความรู้					
6.4 การเรียนกวดวิชาช่วยให้ผลการเรียนเด็กนักเรียนดีขึ้น					
6.5 การเรียนกวดวิชาช่วยให้เด็กนักเรียนได้ทบทวนเนื้อหาที่ได้เรียนมา					

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล นายณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ
 ที่อยู่ 4/16 หมู่ 7 ต.ปากแพรก อ.เมือง จ.กาญจนบุรี 71000
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2556 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
 สาขาเศรษฐศาสตร์เกษตรทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
 มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- พ.ศ. 2557 ศึกษาต่อระดับปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาประกอบการ
 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
- ประสบการณ์การทำงาน
- พ.ศ.2557 – ปัจจุบัน โรงเรียนกวดวิชาส่งเสริมการเรียนรู้สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

