

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อสภาพการเรียนการสอน  
ของโรงเรียนดนตรียามาฮ่าในเขตกรุงเทพมหานคร  
FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF PARENTS TOW  
MUSIC LEARNING CONDITIONS AT YAMAHA MUSIC SCHOOL  
BANGKOK



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด  
ปีการศึกษา 2558

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อสภาพการเรียนการสอน  
ของโรงเรียนดนตรียามาฮ่าในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF PARENTS TOWARD  
MUSIC LEARNING CONDITIONS AT YAMAHA MUSIC SCHOOL,  
BANGKOK



กรวิวรรณ ศรีพันธุ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด  
ปีการศึกษา 2558



© 2558

กรวิวรรณ ศรีพันธุ์  
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด  
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง บัณฑิตที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสภาพการเรียนการสอนดนตรีของโรงเรียน ดนตรียามาฮ่า (YAMAHA)  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย กรวิวรรณ ศรีพันธุ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธาน

( รศ.ดร. พนารัตน์ ปานมณี )

อาจารย์ที่ปรึกษา

( ดร. พุฒิธร จิรายุส )

กรรมการบัณฑิตวิทยาลัย

( ดร. ถนอมพงษ์ พานิช )

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

( ดร. เจมส์ แลนแคสเตอร์ )

( ดร.อภิเทพ แซ่โล้ว )

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

( กรกฎาคม 2558 )

ชื่อวิทยานิพนธ์: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสภาพการเรียนการสอน  
คนตรีของโรงเรียนคนตรียามาฮา ในเขตกรุงเทพมหานคร  
ผู้วิจัย: กรวิวรรณ์ ศรีพันธุ์ รหัสนักศึกษา 013340002  
ปริญญา: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.พุดิธร จิรายุส  
ปีการศึกษา: 2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนคนตรียามาฮา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ผู้ปกครองของนักเรียน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการทดสอบ T-test, ANOVA การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 71.0 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.0 ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.3 และส่วนใหญ่อยู่ในสภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.0 ผู้ปกครองมีความเห็นด้วยกับการบริหารงานในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านโรงเรียน ( $\bar{x} = 3.93$ ) ด้านบุคลากร ( $\bar{x} = 3.99$ ) และด้านการบริการ ( $\bar{x} = 3.95$ ) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริหารงานทุกด้าน (ด้านโรงเรียน ( $r = .639$ ), ด้านบุคลากร ( $r = .716$ ) และด้านการบริการ ( $r = .684$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, โรงเรียนคนตรี

**Thesis title:** Factor Affecting the Satisfaction of Parents towards Music Learning  
Condition at Yamaha Music School, Bangkok

**Researcher:** Gornviwan Sriphan      **Student ID:** 013340002

**Degree:** Master of Business Administration

**Thesis advisors:** Dr. Puttithorn Jirayus

**Academic year:** 2015

### **Abstract**

The overall objective of this research was to study the satisfaction of the parents of students at in Yamaha Music School. In order to reach the objective, questionnaires were used to collect the data from a sample group of 400 parents. The data were analyzed based on several statistical methods including Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, T- test, ANOVA, Scheffe's Method and Pearson Correlation Coefficient.

Results of the study showed that of the 400 questionnaires respondents 71% were female, 58% were married, and 37.5% were at the age between 31-40 years old. Further, 54% of the respondents held a bachelor degree, 38% were business owner, and 30% had monthly income of more than 40,000 baht. Most of the respondents highly satisfied with school management in all aspects facilities ( $\bar{x} = .393$ ), personnel ( $\bar{x} = .399$ ), and service ( $\bar{x} = .395$ ). In addition most of the respondents highly satisfied with overall learning and teaching process of Yamaha Music School.

According to the results of hypotheses tests, the parents with different occupations and monthly income had different satisfaction at the 0.05 level of statistical significance. And overall school management, including school facilities ( $r = .639$ ), personnel ( $r = .716$ ) and services ( $r = .684$ ), displayed positive relations with satisfaction of the overall learning and teaching process of Yamaha Music School at the 0.01 level of statistical significance.

**Keywords:** Satisfaction, Music School

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ดร. พุฒิธร จิรายุส ที่ปรึกษาการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อสภาพการเรียนการสอน โรงเรียนคนตรียามาฮา ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำและให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.เอก ชุณหัชชารัชย์ รองคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ดร.ตะวัน วิกรัยพัฒน์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด และอาจารย์ ยุทธพงษ์ แสงสมบูรณ์ Music Director สถาบันคนตรียามาฮา สำนักงานใหญ่ปทุมวัน ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขและตรวจสอบเนื้อหา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือด้านสถิติ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ อาจารย์และเจ้าของงานวิชาการต่างๆ ที่ผู้ศึกษาได้อ้างอิง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่งในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ โรงเรียนคนตรียามาฮา ที่ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารวมถึงบุคลากรทุกท่านที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ทำให้การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน ขอขอบคุณเพื่อนๆ รวมไปถึงญาติพี่น้อง และคุณนวรรตน์ จันทจิตร ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา

กรวิวรรณ ศรีพันธุ์

# สารบัญ

|  | หน้า      |
|--|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....ก                                      | ก         |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ข                                   | ข         |
| กิตติกรรมประกาศ.....ค                                      | ค         |
| สารบัญ.....ง   | ง         |
| สารบัญตาราง.....ช  | ช         |
| <b>บทที่ 1 บทนำ.....1</b>                                  | <b>1</b>  |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1                   | 1         |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....4                          | 4         |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....4                              | 4         |
| 1.4 กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย.....4                          | 4         |
| 1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....6                                | 6         |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....7                        | 7         |
| 1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....7                                | 7         |
| <b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....9</b> | <b>9</b>  |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....9                   | 9         |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....13                        | 13        |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา.....18                | 18        |
| 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....20                      | 20        |
| 2.5 ทฤษฎีการจัดการเรียนการสอน.....25                       | 25        |
| 2.6 ทฤษฎีสภาพแวดล้อมทางการเรียน.....31                     | 31        |
| 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....33                           | 33        |
| <b>บทที่ 3 วิธีดำเนินวิจัย.....37</b>                      | <b>37</b> |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....37                         | 37        |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| <b>บทที่ 3 วิธีดำเนินวิจัย(ต่อ)</b> .....  | 37   |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....  | 38   |
| 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....  | 39   |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 40   |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 41   |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 42   |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....  | 46   |
| 4.1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....  | 46   |
| 4.2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียน<br>คนตรียามาฮา.....                           | 48   |
| 4.3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่<br>โรงเรียนคนตรียามาฮา.....                     | 52   |
| 4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อสภาพการ<br>บริหารงานของโรงเรียนคนตรียามาฮา.....                 | 53   |
| 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของโรงเรียน กับความพึงพอใจ<br>ในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา..... | 60   |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....  | 62   |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย.....  | 62   |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....   | 64   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ.....  | 66   |
| <b>บรรณานุกรม</b> .....  | 69   |

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

### ภาคผนวก

|  |    |
|--|----|
| ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย.....                  | 75 |
| ภาคผนวก ข แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....  | 80 |
| ภาคผนวก ค ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... | 85 |
| ประวัติผู้วิจัย.....                                     | 87 |



## สารบัญตาราง

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 3.1 สาขาโรงเรียนและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง.....   | 38   |
| ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน...  | 40   |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....   | 45   |
| ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....  | 45   |
| ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....   | 46   |
| ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....   | 46   |
| ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....  | 47   |
| ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....   | 47   |
| ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการ<br>บริหารงานโรงเรียนคนตรียามาฮา ด้าน โรงเรียน.....    | 48   |
| ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการ<br>บริหารงานโรงเรียนคนตรียามาฮา ด้านบุคลากร.....      | 49   |
| ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการ<br>บริหารงานโรงเรียนคนตรียามาฮา ด้านการบริการ.....    | 51   |
| ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนสอนคนตรี<br>ยามาฮา.....   | 52   |
| ตารางที่ 4.11 การทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจใน<br>สภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แตกต่างกัน.....           | 53   |
| ตารางที่ 4.12 การทดสอบสมมติฐานอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจใน<br>สภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แตกต่างกัน.....          | 54   |
| ตารางที่ 4.13 การทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ<br>ในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แตกต่างกัน..... | 55   |
| ตารางที่ 4.14 การทดสอบสมมติฐานอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ<br>ในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แตกต่างกัน.....         | 55   |
| ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจใน<br>สภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา จำแนกตามอาชีพ.....           | 57   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|   |    |
|---|----|
| ตารางที่ 4.16 การทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ<br>ในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮาที่แตกต่างกัน.....      | 57 |
| ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอน<br>ของโรงเรียนคนตรียามาฮา จำแนกตามรายได้.....                 | 58 |
| ตารางที่ 4.18 การทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ<br>ในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮาที่แตกต่างกัน.....      | 59 |
| ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ<br>ในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮาที่แตกต่างกัน..... | 59 |
| ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของโรงเรียนกับความพึงพอใจ<br>ในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา.....          | 60 |
| ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารงานของโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจ<br>ของผู้ปกครองในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา.....    | 61 |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและปัญหา

ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ เช่นในปัจจุบันที่เป็นยุคข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดน เนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้ทุกประเทศใกล้ชิดกันมากขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสังคม ทุกประเทศจึงต่างเร่งพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาประเทศที่แท้จริง ดังนั้นทุกประเทศจึงมุ่งเน้นพัฒนาทางการศึกษา ดังจะเห็นได้จากแนวคิดในการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคนโดยใช้การศึกษาเป็นหลักสำคัญ จนทำให้เกิดการปฏิรูปการศึกษา (สถาบัน วิไลพัฒน์, 2554: 4-7) ที่กล่าวโดยสรุปได้ว่า เพื่อการแสดงถึงเจตนารมณ์ในการปรับเปลี่ยนการศึกษาที่ดี สามารถผลิตคนและพัฒนาคนเพื่อพัฒนาประเทศ ให้ส่งเสริมการศึกษาในด้านต่าง ๆ ทั้งกีฬา และด้านดนตรีเป็นสำคัญ

หากจะกล่าวถึงการศึกษาด้านดนตรีนั้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันได้รับการยอมรับให้เป็นวิชาแขนงหนึ่งที่น่าสนใจ และเป็นที่นิยมที่เลือกให้บุตรหลานเรียน เพราะดนตรีมีอิทธิพลต่อเด็ก ดนตรีเป็นวิชาที่สามารถเร้าอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์ (ชนกฤษณ์ วงษ์ คำจันทร์, 2544 อ้างถึงใน พิริยาภรณ์ เลขธรากร, 2552: 3-5) นอกจากนี้ดนตรียังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และมีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับว่ามีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาเด็กได้อย่างสมบูรณ์ (ณรุทธ์ สุทธิจิตต์, 2542 อ้างถึงใน พิริยาภรณ์ เลขธรากร, 2552: 1-5) กล่าวคือดนตรีที่อ่อนหวานจะช่วยพัฒนาให้เด็กอ่อนหวาน เรียบร้อย สุขุม และในทางกลับกัน ดนตรีที่หนักแน่นจะส่งผลช่วยพัฒนาความคล่องแคล่ว กล้าตัดสินใจ อีกทั้งดนตรีสามารถช่วยส่งเสริมพัฒนาการด้านสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ และวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลได้อีกด้วย

โดยที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สอดคล้องกับข้อสรุปของ Hammond (1967, อ้างถึงใน พิริยาภรณ์ เลขธรากร, 2552: 9) ที่ได้กล่าวถึงคุณค่าของดนตรีที่มีต่อพัฒนาการของเด็กในด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้

- 1) ด้านร่างกาย เด็กมีโอกาสเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายให้เข้ากับจังหวะเพลง
- 2) ด้านสติประสาท เด็กสามารถฟังและแยกแยะเสียงต่าง ๆ ได้เข้าใจคุณภาพของเสียงจากการเล่นดนตรี ร้องเพลง และฝึกหัดเสียงต่าง ๆ
- 3) ด้านอารมณ์ ดนตรีจะช่วยให้เด็กลดอารมณ์ต่าง ๆ ที่ก้าวร้าวลดลงได้ และสามารถนำมาแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ และเป็นที่ยอมรับ

4) ด้านสติปัญญา เด็กมีโอกาสฝึกความคิดได้อย่างสร้างสรรค์

5) ด้านสังคม คนตรีทำให้เด็กเข้าใจ และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

เช่นเดียวกับที่ ฉัชชา โสคติยานุรักษ์ (2549 อ้างถึงใน พิริยาภรณ์ เลขธรรกร, 2552: 2) ได้กล่าวถึงประโยชน์ทางอ้อมของการเรียนดนตรีไว้ว่า การเรียนดนตรีเป็นการฝึกทักษะให้ร่างกายส่วนต่าง ๆ มีความสัมพันธ์อย่างกลมกลืนในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การเรียนดนตรียังช่วยในเรื่องของพัฒนาการด้านเสียง ความสามารถในการแยกแยะรายละเอียดของเสียง ซึ่งจะส่งผลให้การเรียนภาษาดีขึ้นด้วย อีกทั้งเด็กที่เรียนดนตรีต้องมีสมาธิ เป็นการฝึกสมาธิที่ประกอบด้วยหลายมิติในเวลาด้วยกัน เพราะการเล่นดนตรีต้องมีสมาธิแน่วแน่ คิดก่อนเล่นเพื่อให้ได้เสียงและจังหวะตามต้องการ และยังต้องคิดในเวลาจำกัดอีกด้วย เพราะคนตรีมีเงื่อนไขเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้เล่นดนตรีหรือร้องเพลงจึงต้องใช้สมาธิมาก โดยเฉพาะในการท่องจำเพลงให้ขึ้นใจ ดังนั้นคนตรีจึงมีลักษณะพิเศษที่กระตุ้นให้ผู้เรียนสร้างสมาธิมากกว่าปกติ สามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วตามเงื่อนไขเวลาที่กำหนด และสุดท้ายประโยชน์ของการเรียนดนตรี คือเป็นการฝึกให้กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม การแสดงออกด้านดนตรีเป็นการสร้างเงื่อนไขให้เด็กต้องแสดงออกต่อหน้าผู้คนที่ไม่คุ้นเคย เสียงเพลงที่ออกมาเวลาเล่นดนตรีต้องใช้สมาธิและสติปัญญาในการคิดล่วงหน้า ดังนั้นการเล่นดนตรีจึงเหมือนการเตรียมความพร้อมในการอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

เนื่องด้วยประโยชน์ของการเรียนดนตรีต่อพัฒนาการของเด็ก ทำให้ในปัจจุบันผู้ปกครองล้วนส่งเสริมให้บุตรหลานเรียนดนตรี ทั้งนี้เพื่อผลดีต่อตัวเด็กเอง และเพื่อผลดีต่อการพัฒนาประเทศ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้มีโรงเรียนสอนดนตรีเกิดขึ้นอย่างมาก และรวดเร็ว ดังที่สำนักงานการศึกษาเอกชน (2550 อ้างถึงใน อินทนนท์ บุปผาวัดย์ และคณะ, 2553: 36) รายงานว่าผู้ปกครองมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการเรียนวิชาดนตรีจึงนิยมส่งบุตรหลานเข้าเรียนดนตรีเพิ่มมากขึ้นจึงเป็นผลให้มีการเปิดให้บริการสถานศึกษาเอกชนในด้านดนตรี เพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจโรงเรียนดนตรีเอกชนในประเทศไทยพบว่า มีโรงเรียนที่กำลังเปิดสอนด้านดนตรีมีอยู่ทั่วประเทศและกำลังดำเนินการสอนกว่า 400 โรงเรียน มีนักเรียนประมาณ 150,000 คน และมีโรงเรียนเอกชนที่ขอลงทะเบียนตามมาตรา 15 (2) ของพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พุทธศักราช 2525 และยังคงดำเนินการสอนอยู่ทั่วประเทศ ในขณะที่โรงเรียนดนตรีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีจำนวนโรงเรียนรวมมากกว่า 163 แห่ง มีครูรวมทั้งหมด 1,643 คน มีนักเรียนที่ลงทะเบียนเรียนในระดับต่าง ๆ มากถึง 42,181 คน และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สำนักงานบริหารกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2550) แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนและส่งผลให้การจัดการศึกษาสำเร็จได้ตามเป้าหมายมีมากมายหลายประการ ปัจจัยหนึ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง คือการให้บริการ

ทางการศึกษาที่เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการของสังคม ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงควรมีส่วนร่วมต่อการวางนโยบายการเรียนการสอนของโรงเรียน กล่าวคือ โดยทั่วไปแล้วการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง การจัดการเรียนการสอนที่น่าพึงพอใจสำหรับผู้ปกครองเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้โรงเรียนสอนดนตรีประสบความสำเร็จ และเป็นวิธีการสำคัญในการพัฒนาการศึกษาอีกด้วย

นอกจากปัจจัยในด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองแล้ว ปัจจัยด้านบรรยากาศและการจัดสิ่งแวดล้อม อาคารเรียนและสถานที่เรียนที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของนักเรียน ยังมีอิทธิพลต่อการหล่อหลอมนักเรียนและครู ในด้านพฤติกรรม ทักษะคิด ค่านิยม สติปัญญา และสังคม เนื่องจากอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้เด็กเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการเรียนรู้ ความจงรักภักดีและภาคภูมิใจในสถาบันก่อให้เกิดความพยายามสร้างชื่อเสียงและเกียรติยศมาสู่สถาบัน (สุปรีชา หิรัญโร, 2531: 175)

โรงเรียนดนตรียามาฮา เป็นโรงเรียนสอนดนตรีในประเทศไทยที่มีประวัติอย่างยาวนาน และมีชื่อเสียง เป็นผู้นำทางด้านดนตรีศึกษาแห่งแรกของประเทศไทย โดยเปิดทำการสอนมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2509 ปัจจุบันมีโรงเรียนดนตรีในเครือข่ายกว่า 90 แห่ง นักเรียนดนตรีกว่า 35,000 คน โดยมีหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานสากลรับรองโดย Yamaha Music Foundation ประเทศญี่ปุ่นมีระบบการสอบและประเมินผลที่เป็นมาตรฐานที่กว่า 40 ประเทศทั่วโลกใช้เป็นแบบแผนเดียวกัน ปัจจุบันระบบการสอบของยามาฮา มียอดนักเรียนที่ใช้สอบประเมินผลมากที่สุดของประเทศไทย แต่จากการสำรวจพบว่าโรงเรียนยังประสบปัญหานักเรียนออกกลางคัน และส่วนใหญ่จะเข้าเรียนไม่ต่อเนื่อง และเลิกเรียนไปในที่สุด ซึ่งจากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าสภาพบรรยากาศภายในห้องเรียน เช่น ห้องเปียโนและคีย์บอร์ด มีสภาพที่ไม่เหมาะสมแก่การเรียนดนตรี อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้มีผู้เรียนลาออกเป็นจำนวนไม่น้อย เป็นประจำทุกเดือนทั้งที่ยังเรียนยังไม่ครบกำหนดหลักสูตรตามที่โรงเรียนกำหนดไว้ ตลอดจนประสบปัญหาทางด้านครูผู้สอนซึ่งขาดความชำนาญในการถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้อง และสร้างบรรยากาศในการเรียนที่ดี สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ทำให้ผู้ปกครองรวมถึงตัวนักเรียนตัดสินใจที่จะไม่ศึกษาดนตรีอีกต่อไป

ด้วยประเด็นปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนดนตรีสยามกลการเป็นตัวแทนประชากรของโรงเรียนสอนดนตรีในเขตกรุงเทพมหานครว่ามีปัจจัยในด้านใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของผู้ปกครอง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับครูผู้สอนดนตรี ผู้เรียนดนตรี และสถาบัน โรงเรียนดนตรีทั้งหลาย โดยสามารถนำผลของการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงโรงเรียนสอนดนตรีให้ดีขึ้น ตลอดจนเพื่อการพัฒนากระบวนการศึกษาไทยต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

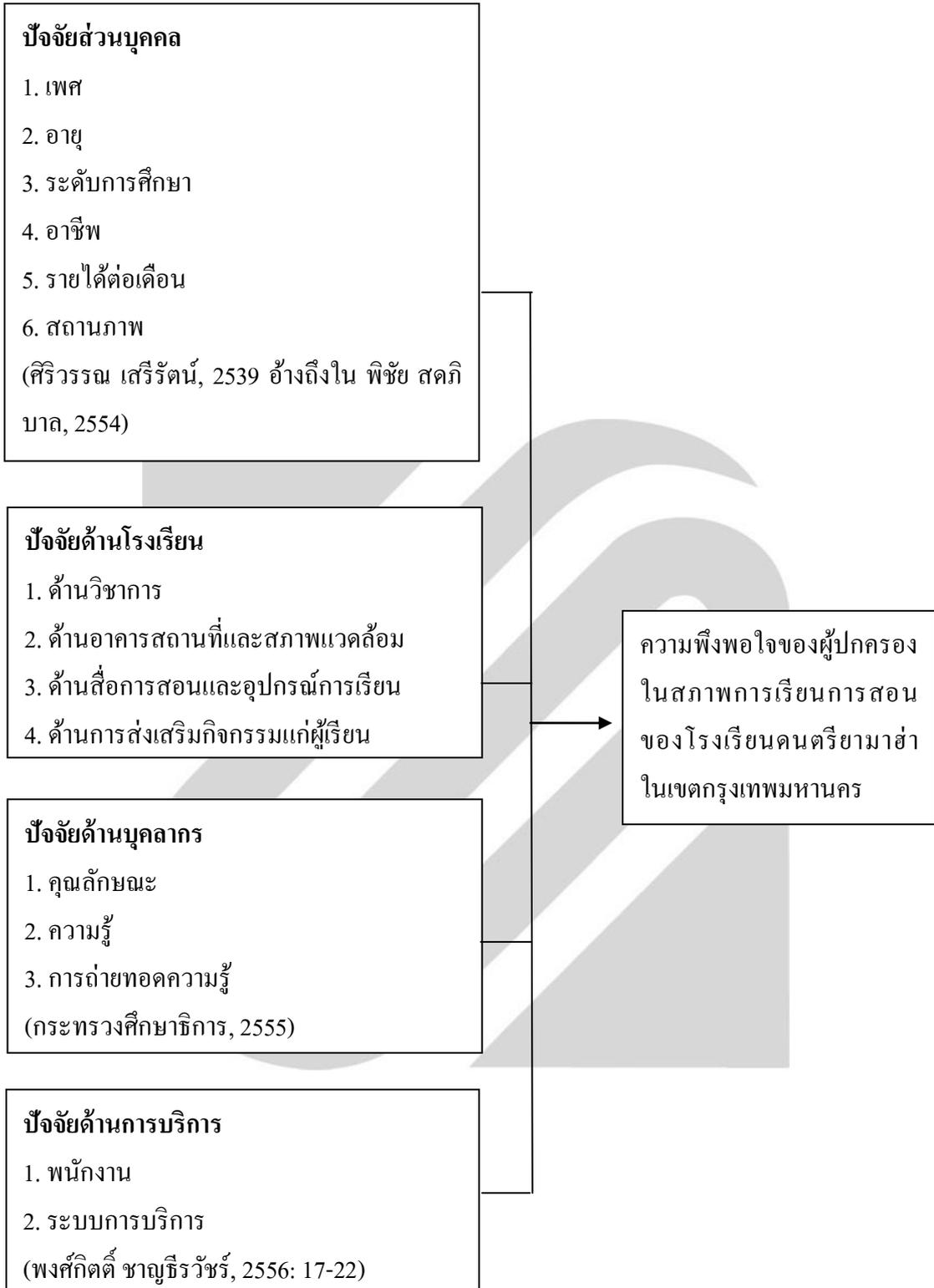
1. เพื่อศึกษาสภาพการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนคนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านโรงเรียน ปัจจัยทางด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ปกครองมีความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮ่า แตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮ่า
3. ปัจจัยทางด้านบุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮ่า
4. ปัจจัยทางการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮ่า

## 1.4 กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนคนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านโรงเรียน ปัจจัยทางด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของ โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนคนตรียามาฮาในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้วิธีการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลทั้งในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมี ขอบเขตการวิจัย ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ปกครองของนักเรียนที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาโรงเรียนคนตรียามาฮา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 48 สาขา โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 20,301 คน กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าศึกษาโรงเรียนคนตรียามาฮา ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

|              |     |   |                                    |
|--------------|-----|---|------------------------------------|
| สูตร         | $n$ | = | $\frac{n}{1+N(e)^2}$               |
| กำหนดให้     | $n$ | = | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง               |
|              | $N$ | = | ขนาดของประชากรทั้งหมด              |
|              | $e$ | = | ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05       |
| ดังนั้นจะได้ | $n$ | = | $\frac{20,301*}{1+20,301(0.05)^2}$ |
|              |     | = | 400.157                            |

ฉะนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถาม ประมาณ 400.157 หรือ 400 คน

\*จำนวนนักเรียนในโรงเรียนคนตรียามาฮา ในเขตกรุงเทพมหานคร

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

#### 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.6 สถานภาพ

## 1.2 ปัจจัยทางด้านโรงเรียน

1.2.1 ด้านวิชาการ

1.2.2 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

1.2.3 ด้านสื่อการสอนและอุปกรณ์การเรียน

1.2.4 ด้านการส่งเสริมกิจกรรมแก่ผู้เรียน

## 1.3 ปัจจัยทางด้านบุคลากร

1.3.1 คุณลักษณะ

1.3.2 ความรู้

1.3.3 การถ่ายทอดความรู้

## 1.4 ปัจจัยด้านการบริการ

1.4.1 พนักงาน

1.4.2 ระบบการบริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของผู้ปกครองในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา เขตกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนคนตรียามาฮา ในเขตกรุงเทพมหานคร

พื้นที่การวิจัย เขตกรุงเทพมหานคร

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบสภาพการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนคนตรียามาฮา
2. เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนคนตรียามาฮา
3. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนสอนดนตรี
4. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการหรือผู้สนใจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประกอบธุรกิจโรงเรียนสอนดนตรี

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงเรียนคนตรียามาฮา หมายถึง โรงเรียนคนตรียามาฮา ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่ผู้ปกครองของนักเรียนได้คาดหวังไว้

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง และความ

กระตือรือร้นต่อการให้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อ  
ผู้ปกครองตามความต้องการ

ผู้ปกครองของนักเรียน หมายถึง ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานอายุ 4-14 ปี เข้าศึกษาใน  
โรงเรียนคนตรียามาฮ่า



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อศึกษาสภาพการเรียนการสอนดนตรีของโรงเรียนดนตรียามาฮ่าในเขตกรุงเทพมหานคร" มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ทฤษฎีการจัดการเรียนการสอน
- 2.6 ทฤษฎีสภาพแวดล้อมทางการเรียน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 อ้างถึงใน พิชัย สดภิบาล, 2554) ได้กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Personal Factors Influencing Consumer Behavior) ว่าลักษณะการตัดสินใจของ บริโภคได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ วงจรชีวิต ครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษาค่านิยมหรือคุณค่า และรูปแบบของการดำรงชีวิตซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคตามอายุประกอบด้วย ต่ำกว่า 6 ปี, 6-11 ปี, 12-19 ปี, 20-34 ปี, 35-49 ปี, 50-64 ปี และ 65 ปี ขึ้นไป

2. วงจรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคล ซึ่งการดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อความต้องการ ทักษะ และค่านิยมของบุคคล ทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์และพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน โดยมีความสัมพันธ์กับสถานภาพทางการเงินและความสนใจของแต่ละบุคคล นักการตลาดจะเลือกกลุ่มเป้าหมายจากวงจรชีวิตครอบครัว ซึ่งวงจรชีวิตครอบครัวมี 9 ขั้น ดังต่อไปนี้

- ขั้นที่ 1 เป็น โสด (Bachelor Stage) อยู่ในวัยหนุ่มสาว (Young, Single People Not

Living At Home) กลุ่มนี้จะมีภาระทางการเงินน้อย มักจะซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคส่วนตัว สนใจด้านการพักผ่อนหย่อนใจและสินค้าตามความนิยม เช่น เสื้อผ้า เครื่องสำอาง เครื่องประดับ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 สมรสใหม่ (Newly Married Couples) อยู่ในวัยหนุ่มสาวและยังไม่มีบุตร (Young and No Children) กลุ่มนี้จะมีอัตราการซื้อและช่วงระยะเวลาการซื้อสินค้าสูงที่สุด มักจะซื้อสินค้าถาวร เช่น รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็น

ขั้นที่ 3 ครอบครัวที่มีบุตรขั้นที่ 1 (Full Nest I) บุตรคนเล็กอายุต่ำกว่า 6 ขวบ (Youngest Child Under Six) กลุ่มนี้มักจะซื้อสินค้าถาวรที่ใช้ในบ้านมากที่สุด เช่น เฟอร์นิเจอร์ เครื่องซักผ้า เครื่องดูดฝุ่น และผลิตภัณฑ์ใหม่เป็นพิเศษ แต่มีสภาพคล่องทางการเงินต่ำ

ขั้นที่ 4 ครอบครัวที่มีบุตรขั้นที่ 2 (Full Nest II) บุตรคนเล็กอายุหกขวบหรือมากกว่า หกขวบ (Youngest Child Six or Over) กลุ่มนี้จะมีฐานะการเงินดีขึ้น ภรรยาอาจจะทำงานด้วยเพราะบุตรเข้าโรงเรียนแล้ว สินค้าที่บริโภค เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องเขียน แบบเรียนและรายการพักผ่อนหย่อนใจสำหรับบุตร

ขั้นที่ 5 ครอบครัวที่บุตรขั้นที่ 3 (Full Nest III) บิดามารดาอายุมากและมีบุตร โตแล้ว แต่บุตรยังไม่แต่งงาน (Older Married Couples With Dependent Children) กลุ่มนี้จะมีฐานะการเงินดีขึ้นสามารถซื้อสินค้าถาวรและเฟอร์นิเจอร์มาแทนของเก่า ผลิตภัณฑ์ที่บริโภคอาจจะเป็นรถยนต์ บริการของทันตแพทย์ การพักผ่อนและการท่องเที่ยวที่หรูหรา บ้านขนาดใหญ่กว่าเดิม

ขั้นที่ 6 ครอบครัวที่มีบุตรแยกครอบครัวขั้นที่ 1 (Empty Nest I) บิดามารดาอายุมาก (Older Married Couples) มีบุตรแยกครอบครัวและหัวหน้าครอบครัวยังทำงานอยู่ (No Children Living with Them, Head of Household in Labor Force) กลุ่มนี้จะมีรายได้ลดลง อาศัยอยู่ในบ้าน จะซื้อยารักษาโรค และผลิตภัณฑ์สำหรับผู้สูงอายุ

ขั้นที่ 7 ครอบครัวที่มีบุตรแยกครอบครัวขั้นที่ 2 (Empty Nest II) บิดามารดาอายุมาก (Older Married) บุตรแยกครอบครัวและหัวหน้าครอบครัวเกษียณแล้ว (NO Children Living at Home, Head of Household Retired) กลุ่มนี้จะมีรายได้ลดลง อาศัยอยู่ในบ้านจะซื้อยารักษาโรค และผลิตภัณฑ์สำหรับผู้สูงอายุ

ขั้นที่ 8 คนที่อยู่คนเดียวเนื่องจากฝ่ายหนึ่งเสียชีวิตหรือหย่าขาดจากกันและยังทำงานอยู่ (Solitary Survivors, in Labor Force) กลุ่มนี้ยังคงมีรายได้อยู่ พอใจการท่องเที่ยวแต่ต้องการขายบ้าน

ขั้นที่ 9 คนที่อยู่คนเดียวเนื่องจากฝ่ายหนึ่งเสียชีวิตหรือหย่าขาดจากกันและออกจากงานแล้ว (Solitary Survivors, Retired) กลุ่มนี้จะมีรายได้น้อยและมีค่าใช้จ่ายที่เป็นส่วนใหญ่เป็นการรักษาพยาบาลต้องการความเอาใจใส่ และการดูแลเป็นพิเศษ

3. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการซื้อสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการจะซื้อชุดทำงานและสินค้าที่เป็นส่วนประฐาน กรรมการบริษัทและภรรยาจะซื้อเสื้อผ้าราคาสูง หรือตัวเครื่องบิน นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อที่จะจัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

4. โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) หรือรายได้ (Income) โอกาสทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่เขาตัดสินใจซื้อ โอกาสเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาดต้องสนใจในแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล การออมและอัตราดอกเบี้ย ถ้าภาวะเศรษฐกิจตกต่ำคนมีรายได้ต่ำกิจการต้องปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การตั้งราคาลดการผลิตและสินค้าคงคลัง และวิธีการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียน

5. การศึกษา (Education) การศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

6. ค่านิยมหรือคุณค่า (Value) และรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyle) ค่านิยม หรือคุณค่า (Value) หมายถึงความนิยมในสิ่งของหรือบุคคลหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหมายถึง อัตราส่วนของผลประโยชน์ที่รับรู้ต่อราคาสินค้า

7. แบบการดำรงชีวิต (Lifestyle) หมายถึง รูปแบบของการดำรงชีวิตในโลกมนุษย์โดยแสดงออกในรูปของ กิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interest) ความคิด (Opinions) ในรูปแบบการดำรงชีวิตเป็นตัวแปรด้านโครงสร้างจิตวิทยา หรือ จิตวิเคราะห์ (Psychographic Variables) ซึ่งมุ่งความสำคัญที่กิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interest) และความคิดเห็นของผู้บริโภค รูปแบบการดำรงชีวิตขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ชั้นของสังคม หรือกลุ่มอาชีพของแต่ละบุคคล ซึ่งจะแตกต่างกัน นักการตลาดเชื่อว่าการเลือกผลิตภัณฑ์ของบุคคลขึ้นอยู่กับค่านิยมและรูปแบบการดำรงชีวิต ซึ่งรูปแบบการดำรงชีวิต สามารถจำแนกได้เป็น 7 ประเภท คือ

7.1 ผู้ที่ชอบเข้าสังคม (Actualizers) เป็นกลุ่มที่ประสบความสำเร็จในชีวิต กระตือรือร้น ใฝ่หา มีตำแหน่งหน้าที่สูง ต้องการยกย่องและมีฐานะทางการเงินดี กลุ่มนี้จะสนใจในการดูแลและสำรวจการแสดงออกของตนเองด้วยวิธีการต่าง ๆ ต้องการการเปลี่ยนแปลงต้องการภาพพจน์โดยการแสดงออกในรูปของรสนิยม ความเป็นอิสระและลักษณะต่างๆ กลุ่มนี้มักจะเป็นผู้นำในหน่วยธุรกิจและรัฐบาล มีความสนใจปัญหาด้านสังคม และเปิดรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ตลอดจนต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

7.2 ผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Fulfilleds) เป็นกลุ่มที่มีอายุปานกลางขึ้นไปพอใจความสะดวกสบาย เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ มีการศึกษาสูง และเป็นระดับมืออาชีพ เข้าใจโลกและเหตุการณ์สำคัญเป็นอย่างดี ความตื่นตัวที่จะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ สนใจกิจกรรมพักผ่อน สนใจกับอาชีพ ครอบครัว การดำรงชีวิต การใช้เวลาว่าง มีความต้องการสถานภาพทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับและเปิดรับความคิดใหม่ ๆ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ของสังคม มีการตัดสินใจโดยใช้เหตุผลมีความสุขและเชื่อมั่นในตนเอง มีรายได้จากหลายทางซึ่งจะประกอบด้วย กลุ่มอนุรักษ์นิยม กลุ่มที่มีความชำนาญเฉพาะอย่าง สนใจผลิตภัณฑ์ซึ่งมีคุณค่าคงทนถาวรและทำหน้าที่ที่มีประโยชน์

7.3 ผู้ที่ยึดถือในหลักการ (Believers) เป็นพวกอนุรักษ์นิยมยึดถือตามธรรมเนียมซึ่งเคยปฏิบัติกันมา เช่น การปฏิบัติต่อครอบครัวการไปวัด การปฏิบัติต่อชุมชน การเป็นคนดีของประเทศ ผู้ที่ยึดถือจะแสดงลักษณะด้านศีลธรรมตามกฎเกณฑ์ สิ่งที่เคยปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับองค์การต่าง ๆ ครอบครัว สังคม ศาสนา ที่เกี่ยวข้องอยู่ กลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอนุรักษ์นิยมชอบใช้ตราสินค้าของประเทศของตน การศึกษาและรายได้ปานกลางแต่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของตน

7.4 ผู้ที่มีความทะเยอทะยาน (Achievers) เป็นกลุ่มที่ยึดถือสถานะในสังคม (Status Oriented) เป็นผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในสาขาวิชาชีพ และเป็นบุคคลที่มุ่งความสำคัญที่การทำงานที่ตนชอบ โดยทั่วไปจะใช้เวลาและพฤติกรรมในการควบคุมชีวิตค่านิยม จะมีความสอดคล้องกันทางด้านความสามารถในการคาดคะเนเหตุการณ์ ความมั่นคง มุ่งความสำคัญที่ความเป็นส่วนตัวงานและครอบครัว ซึ่งมีความรู้สึกตระหนักในหน้าที่ ต้องการรางวัลในลักษณะความภาคภูมิใจ ชีวิตด้านสังคมจะสะท้อนถึงโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว วัด และการทำงาน กลุ่มนี้ดำเนินชีวิตตามธรรมเนียมที่คนส่วนใหญ่ปฏิบัติ มีความอนุรักษ์นิยมด้านการเมือง และเชื่อถืออำนาจและเหตุการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีความพอใจผลิตภัณฑ์ที่มีภาพลักษณ์สูง ซึ่งชี้ถึงการยอมรับ และการยกย่อง

7.5 ผู้ที่มีความพยายาม (Strivers) ต้องการค้นหาการจูงใจในการยอมรับจากโลกภายนอกจะดิ้นรนเพื่อที่จะค้นหาความปลอดภัยในชีวิต สังคม และมีฐานะทางด้านรายได้เศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างต่ำ มีความยึดถือความคิดและต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น รายได้หรือตัวเงินเป็นตัวชี้ถึงความสำเร็จของกลุ่มนี้ อย่างไรก็ตามกลุ่มนี้จะต้องอาศัยแรงกระตุ้น ต้องการความทันสมัย ความเป็นเจ้าของ สิ่งที่เขาต้องการมักจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

7.6 ผู้ที่ต่อสู้ดิ้นรน (Strugglers) ชีวิตของกลุ่มนี้จะต้องต่อสู้ดิ้นรน โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความมั่นคงของครอบครัวเพราะมีรายได้ต่ำ การศึกษาน้อย ใช้แรงงานในการ

ทำงานมักจะคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพ มีความจำเป็นและความต้องการ แต่รายได้จำกัด จึงไม่สามารถแสดงความต้องการส่วนตัวที่เด่นชัด กลุ่มนี้จึงเป็นผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อด้วยความระมัดระวังมีการตัดสินใจซื้อด้วยเหตุผลและเป็นสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ

7.7 ผู้ที่มีประสบการณ์ (Experiencers) กลุ่มนี้มีอายุน้อย มีแรงกระตุ้น ต้องการความตื่นเต้น ความแปลกใหม่ ความเสี่ยง เริ่มกระบวนการกำหนดค่านิยมรูปแบบของพฤติกรรมในชีวิต เป็นคนกระตือรือร้นต่อสิ่งใหม่ๆ ในขั้นนี้ยังไม่สนใจด้านการเมือง กลุ่มนี้ต้องการอำนาจความภาคภูมิใจและความมั่งคั่ง ต้องการการออกกำลังกาย กีฬาการพักผ่อน และกิจกรรมด้านสังคม ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ของกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับเสื้อผ้า อาหาร ภาพยนตร์ ดนตรี เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องแนวคิดด้านการบริการ สามารถกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดรายได้โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยสินค้า โดยการบริการนั้นจะมีลักษณะเฉพาะคือไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้อย่างเป็นรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องอยู่ร่วมกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ (ปิยะพร อัสวหยุดย์ 2547: 27)

### ลักษณะของงานด้านการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่างานด้านบริการมีความแตกต่าง มีลักษณะเฉพาะตัวจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ทำการศึกษา โดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้เป็น 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 อ้างถึงใน ปิยะพร อัสวหยุดย์, 2547)

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) มีความแตกต่างจากสินค้า คือ สินค้าสามารถจับต้องได้ แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการบริการมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ ให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับ ผู้บริโภคโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่ ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน (Variability/Heterogeneity) ซึ่งอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างพนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการและวิธีการในการให้บริการ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไป ถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักของโรงแรม หรือที่นั่งบนเครื่องบิน ถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการก็ต้องสูญเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไป อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

5. สาระสำคัญของการไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะรับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับ การไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับ ตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้

#### **ประเภทของการบริการ**

คอตเลอร์ (Kotler, 1997 อ้างถึงใน ปิยะพร อัสวาทฤทัย, 2547) ได้จัดแบ่งประเภทของการบริการไว้เป็น 4 ประเภท คือ

1. บริการที่มีรูปลักษณะพร้อมสินค้า เช่น การผลิตและขายรถยนต์ ยอดขายของผลิตภัณฑ์จะขึ้นอยู่กับคุณภาพและการบริการมีมาพร้อมกับผลิตภัณฑ์ (เช่น ห้องแสดงสินค้า การซ่อมแซมและบำรุงรักษา การแนะนำติดตั้ง และการรับประกัน)

2. บริการที่ผสมผสานกับสินค้า เป็นการผสมผสานระหว่างการบริการกับสินค้าในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน เช่น ผู้คนมักเข้าไปในร้านอาหารเพื่อต้องการทั้งรับประทานอาหารและการบริการ

3. การบริการหลักพร้อมด้วยสินค้าและบริการรอง เป็นการบริการที่ประกอบไปด้วยการบริการหลักที่พร้อมด้วยการบริการเสริม และ/หรือ สินค้าสนับสนุน เช่น การซื้อบริการโดยสารเครื่องบิน ซึ่งจุดประสงค์คือการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง แต่ในการเดินทางนั้น ๆ จะรวมค่าสินค้านำไปใช้ เช่น อาหารเครื่องดื่ม ต้นข้าวของตัว และนิตยสารของการบินไว้แล้ว

4. การบริการอย่างแท้จริง เช่น การเลี้ยงเด็ก การบำบัดทางจิต และการนวด เป็นต้น

#### **คุณภาพการบริการ**

การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิค หรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้อุปกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตาม

ความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาวลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ในส่วนของลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการ ดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

พงศกิตติ์ ชาญธีรวัชร (2556: 17-22) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณภาพมากที่สุด มี 2 ปัจจัยคือ คน และระบบ

1. คน (People) เป็นหัวใจอันดับหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพราะคนคือผู้ที่ให้บริการกับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย ดังนั้นคนจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมกับงานด้านนั้น ๆ ซึ่งผู้ที่สามารถให้บริการได้ดีมีลักษณะดังนี้

#### 1.1 ความสามารถ (Ability) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

ความรู้ (Knowledge) คือ ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทั้งก่อนและหลังการขาย

ทักษะ (Skill) คือ มีทักษะเฉพาะตัวในเรื่องนั้น ๆ ถ้าความรู้คือการอธิบายให้ฟัง ทักษะคือการแสดงให้ดู เช่นอาจารย์ที่สอนเปียโนต้องสามารถเล่นให้ลูกศิษย์ดูได้อย่างคล่องแคล่ว ไม่ใช่รู้แค่ทฤษฎีหรืออ่านโน้ต

ความเชี่ยวชาญ (Expertise) คือ มีประสบการณ์ สามารถแก้ไขปัญหาและตอบคำถามได้ ซึ่งในงานด้านการบริการประสบการณ์เป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.2 จิตใจ คือ การมีหัวใจบริการ (Service Mind) ต้องเป็นคนใจเย็น (Patiently) ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของงานด้านการบริการ ต่อมาคือความจริงใจ (Sincerely) ต่องานที่ทำ มีเป้าหมายที่ทำให้ผู้มารับงานบริการได้ในสิ่งที่ต้องการ มีความพยายาม (Effort) ที่จะแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ ไม่ย่อท้อ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ทำหน้าที่ที่ได้รับให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มองโลกในแง่ดี (Optimistic) เป็นคนประนีประนอม (Compromise) และจะต้องมีความอดทนอดกลั้น

#### 1.3 บุคลิก ประกอบด้วยลักษณะดังนี้

มีมนุษยสัมพันธ์ดี (Interpersonal Relationship) มีสัมมาคาราวะ มีกาลเทศะ สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความอบอุ่น ความสนิทสนม และต้องมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว

ภาพลักษณ์ภายนอก เช่น ทรงผม เสื้อผ้า การแต่งกาย มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เมื่อผู้มาใช้บริการเห็นแล้วเกิดความไว้วางใจ

2. ระบบ คือความรวดเร็วในการให้บริการ (Fast Service) ให้บริการจบภายในจุดเดียว (One Stop Service) และจะต้องมีความรู้ในด้านที่ให้บริการและอื่น ๆ ที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและความรวดเร็วมากที่สุด

Grönroos (1990, อ้างถึงใน ปิยะพร อัสวหฤทัย, 2547) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และมีทักษะในการบริการลูกค้า ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

2. ทักษะและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าก็จะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงาน ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจให้บริการ โดยพนักงานจะทำสัญญาที่ตกลงกันไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติ หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือและเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1985, อ้างถึงใน ปิยะพร อัสวหฤทัย, 2547) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการคือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบ ความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า นอกจากนี้ การประเมินคุณภาพบริการ คือ “การประเมินคุณภาพบริการของลูกค้านั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับการบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับจริง

## แนวทางที่ผู้บริโภคใช้ประเมินคุณภาพของการบริการ

การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการที่สำคัญคืองานของ Gronroos และ งานของ Parasuraman และคณะ

1. การศึกษาของ Gronroos การศึกษาเชิงคุณภาพที่เน้นทางด้านการบริการอย่างจริงจัง เริ่มจากผลงานของ Gronroos (1982, 1983, 1984, 1990: อ้างใน ชีรภิต นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2548: 182) Gronroos เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality - PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” (Total Perceived Quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้า หลังจากการบริโภคสินค้านั้น

Gronroos อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality) และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced Quality) โดยทั่วไปลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง (Expected Quality) กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ (Experienced Quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทรูปแบบนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมดจะผลสรุปเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ (PSQ) นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวพบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่ทุกคนคาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ใช่อะไรที่คาดหวัง

2. การศึกษาของ Parasuraman และคณะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ และด้านการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้ (Parasuraman et al., 1985: 47)

1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ

4) การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อสื่อสารอื่น เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการเดินทาง

5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8) ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the Customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคล และสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ

จากแนวคิดเรื่องการบริการ และการรับรู้คุณภาพและการประเมินการบริการนั้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ประเมินคุณภาพของการบริการทางการศึกษาของการเรียนการสอน โรงเรียนสยามกลการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองได้ ตลอดจนวิเคราะห์ถึงประเภทของการบริการที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารศึกษานั้น มีอยู่หลากหลายแขนง ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุป ดังต่อไปนี้ “การบริหารการศึกษา” หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกัน

ดำเนินการเพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมในทุก ๆ ด้าน นับตั้งแต่ บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ เจตคติ พฤติกรรม คุณธรรม เพื่อให้มีค่านิยมตรงกันกับความต้องการของสังคม โดยกระบวนการต่าง ๆ ที่อาศัยควบคุมสิ่งแวดล้อมให้มีผลต่อบุคคล และอาศัยทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคคลพัฒนาไปตรงตามเป้าหมายของสังคมที่ตนดำเนินชีวิตอยู่ (ภาวดี ชารา ศรีสุทธิ และวิบูลย์ โควณะบุตร, 2542: 6)

การบริหารเป็นสาขาวิชาที่มีการจัดการระเบียบอย่างเป็นระบบ คือมีหลักเกณฑ์และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้ อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร โดยลักษณะนี้ การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) เป็นศาสตร์สังคม ซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และรัฐศาสตร์แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคน ที่จะ ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม บทบาทของผู้บริหารในการบริหารสถานศึกษามีภารกิจขอบข่ายและการจัดการศึกษาตามโครงสร้างสายงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่และเป็นบทบาทที่ผู้บริหารต้องนำไปใช้หรือนำไปปฏิบัติในภารกิจ 4 ด้าน ดังนี้

1. การบริหารงานวิชาการ เป็นภารกิจงานในการบริหารงานวิชาการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ประสานความร่วมมือกับครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่นๆ จัดภารกิจงานให้ครอบคลุมการพัฒนาหลักสูตร สถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผลประเมินผล การวิจัย การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม เทคโนโลยีทางการศึกษา แหล่งเรียนรู้ และการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

2. การบริหารงบประมาณ เป็นภารกิจงานในการบริหารงบประมาณ มุ่งเน้นความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน จัดภารกิจให้ครอบคลุมการเสนอของบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ บริหารงานการเงิน บัญชี พัสดุและสินทรัพย์ การตรวจสอบติดตามและประเมินผล

3. การบริหารงานบุคคล เป็นภารกิจงานในการบริหารงานบุคคล มุ่งส่งเสริมให้สถานศึกษา สามารถปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองภารกิจของสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ให้ขวัญกำลังใจ ขยายช่องเชิงรุกเกียรติ ความก้าวหน้างานในอาชีพ จัดภารกิจให้ครอบคลุม การวางแผนอัตรากำลัง การบรรจุแต่งตั้ง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ราชการ ตลอดจนวินัยและการรักษาวินัย

4. การบริหารทั่วไป เป็นภารกิจงานในการบริหารงานทั่วไป เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการบริหารองค์กรให้บรรลุผลตามมาตรฐาน มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคคล จัดการศึกษาให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล จัดภารกิจงานให้ครอบคลุม งานสำนักงาน การพัฒนาระบบ

เครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศ เครือข่ายการศึกษา งานอาคารสถานที่ การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา การจัดระบบควบคุมภายในและประสานงานราชการกับเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานอื่น

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีนักคิด นักวิชาการ ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้อย่างมากมายและน่าสนใจ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกลึกซึ้งไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (1984, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544: 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ดังนั้น การวัดความพึงพอใจ บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทศนคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

### **ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**

1. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่งพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว และผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

1.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่

เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

## 2. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นใน กระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

2.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปผู้จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการ บริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภพการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความ

ต้องการหรือตรงกับความต้องการที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการ และการนำเสนอบริการนั้นได้

### ความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพโรบลย์ (2555: 40) ได้กล่าวว่า คุณเจสำคัญสู่ความสำเร็จในงานบริการคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่องานบริการนั้น ซึ่งก็คือการที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ย่อมเกี่ยวพันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาท ที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของลูกค้า และการสนองตอบบริการตามความต้องการของลูกค้า คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงตามความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ลูกค้ายอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของลูกค้า ทั้งนี้เจตคติของลูกค้าที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงสถานที่บริการที่สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เช่น ธนาคารมักจะตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ และมีสาขาย่อยของธนาคารต่างแหล่งต่าง ๆ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้ให้บริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่

วางแผนนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัมผัส การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษจดหมาย-ซอง

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

1.2 ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

1.2.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับการ ตรงกับความคาดหวัง เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร และต้องนั่งรอคอยเป็นเวลานาน

### **การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ**

องค์การบริการที่จะประสบความสำเร็จระยะยาวในการดำเนินกิจการบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสนใจการสร้างและรักษาความพึงพอใจในการบริการ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของลูกค้าหรือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เพราะความพึงพอใจทั้งสองส่วนนี้ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจึงต้องตระหนักถึงการกำหนดกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการที่เป็นรูปธรรม และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

จากแนวคิดเรื่องความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การสร้างเสริมความพึงพอใจ และทฤษฎีต่างๆเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ประเมินคุณภาพของการบริการทางการศึกษาของการเรียนการ

สอนโรงเรียนสยามกลการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองได้ ตลอดจนวิเคราะห์ถึงประเภทของการบริการที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง

## 2.5 ทฤษฎีการจัดการเรียนการสอน

### วิธีการสอน

วิธีการสอน คือ ขั้นตอนในการดำเนินการสอนให้สำเร็จด้วยวิธีการต่างๆ ที่แตกต่างกันไปตามองค์ประกอบและขั้นตอนสำคัญอันเป็นลักษณะเฉพาะหรือลักษณะเด่นที่ขาดไม่ได้ของวิธีนั้นๆ การวิเคราะห์หาโมทัศน์ของวิธีการสอนแต่ละวิธี เพื่อช่วยให้ผู้เรียนจับหลักได้ว่าอะไรเป็นส่วนแก่น อะไรเป็นส่วนเสริม ความเข้าใจนี้จะช่วยให้ผู้สอนใช้วิธีสอนอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและมั่นใจมากขึ้น

ทิสนา เขมณี (2552) ได้เสนอวิธีการสอนหลายรูปแบบแต่ขอนำเสนอในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการออกแบบภายใน 2 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ทั้งหมด 5 รูปแบบ ดังนี้

1. วิธีการสอนโดยใช้การบรรยาย (Lecture) คือ กระบวนการที่ผู้สอน ใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยการบอก พูด เล่า อธิบาย สิ่งที่ต้องการสอนแก่ผู้เรียน ให้ผู้เรียนซักถาม แล้วประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งการบรรยายเป็นวิธีการที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนจำนวนมากได้เรียนรู้เนื้อหาสาระพร้อม ๆ กันได้ในเวลาที่จำกัดเทคนิคและข้อเสนอนี้แตกต่างกันในการใช้วิธีสอนโดยใช้การบรรยายให้มีประสิทธิภาพ

1.1 การเตรียมการบรรยาย ผู้สอนควรมีการเตรียมการบรรยายที่ดีจำเป็นต้องศึกษาเนื้อหาสาระที่จะบรรยายให้เข้าใจแจ่มแจ้ง และควรคัดเลือกว่าเนื้อหาสาระใดมีความจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่อผู้เรียนเพียงใด ต่อไปควรมีการจัดลำดับเนื้อหาสาระว่าสิ่งใดควรพูดก่อนหลัง และจะเชื่อมโยงกันอย่างไร ในเนื้อหาสาระแต่ละส่วน หากมีส่วนใดคลุมเครือ ควรหาตัวอย่างประกอบหรือใช้สื่ออื่นๆช่วย และควรแสวงหาเทคนิคในการนำเสนอสาระแต่ละส่วนให้น่าสนใจ ทำทลายความคิดและเข้าใจได้ง่าย ซึ่งอาจจะเป็นการใช้คำถามกระตุ้น หรือการเล่าประสบการณ์ที่แปลกใหม่ หรือนำเสนอปัญหาที่ทำทลายความคิดก่อนการบรรยาย ผู้สอนควรมีโครงร่าง (Outline) สำหรับการบรรยาย และมีเอกสารประกอบการบรรยายแจกให้ผู้เรียน

1.2 การบรรยาย เมื่อเริ่มการบรรยาย ผู้บรรยายควรเร้าความสนใจของผู้เรียนและต้องพยายามรักษาความสนใจนั้นให้คงอยู่ตลอดการบรรยายด้วยเทคนิคต่าง ๆ เช่น

- การใช้ปัญหาเป็นสิ่งเร้า เช่น ใช้ข่าว เหตุการณ์สำคัญและกรณีตัวอย่างต่าง ๆ
- การใช้การทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

- การใช้สื่อประกอบ เช่น ใช้แผ่นใส ภาพ สไลด์ เทปเสียง วีดิทัศน์ ภาพยนตร์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

- การใช้การซักถามประกอบการบรรยาย

- การใช้กิจกรรมประกอบการบรรยาย เช่น การอภิปรายกลุ่มย่อย การสาธิต การแสดง บทบาทสมมุติ การเล่นเกม การทดลองปฏิบัติ เป็นต้น

- การยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย

- การใช้อารมณ์ขัน

- การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถาม และแสดงความคิดเห็น

1.3 การอภิปรายซักถาม และประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนก่อนการยุติการบรรยาย ผู้บรรยายควรสรุปสาระสำคัญของการบรรยาย และควรเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถาม หรือเปิดอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ต่อจากนั้น ควรมีการทดสอบการเรียนรู้ของผู้เรียนในเรื่องที่บรรยาย ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสุ่มถามผู้เรียน หรือการให้ทำแบบทดสอบ เป็นต้น

ถึงแม้ว่าวิธีการสอนแบบบรรยายนี้จะมีข้อดีอยู่มาก ทั้ง ในเรื่องของความสะดวกในการสอน การถ่ายทอดเนื้อหาสาระให้กับผู้เรียนจำนวนมากได้ในเวลาน้อยเมื่อเทียบกับวิธีการสอนแบบอื่น ๆ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง เช่น เป็นวิธีการสอนที่ผู้เรียนมีบทบาทน้อย อาจทำให้ผู้เรียนขาดความสนใจในการบรรยาย นอกจากนี้ผู้บรรยายต้องมีความสามารถ และมีศิลปะในการดึงดูดใจผู้เรียนอย่างมาก และมีเทคนิควิธีการที่ดี ที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะนำเสนอ

2. วิธีการสอนโดยใช้การสาธิต (Demonstration) คือ กระบวนการที่ผู้สอน ใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการแสดงหรือทำสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ให้ผู้เรียนสังเกตดู แล้วให้ผู้เรียนซักถามอภิปราย สรุปการเรียนรู้ที่ได้จากการสังเกตหลังการสาธิต เป็นวิธีการที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนทั้งชั้นได้เห็นการปฏิบัติจริง ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่อง หรือการปฏิบัตินั้นชัดเจนขึ้นก่อนการสาธิต อาจจะใช้วิธีบรรยาย หรือเตรียมเอกสารเกี่ยวกับลำดับขั้น ตอนให้ผู้เรียนหรือใช้สื่อ เช่น วีดิทัศน์ หรือผู้สอนอาจจะมอบหมายให้ผู้เรียนไปศึกษาเนื้อหา สาระที่จะสาธิตมาล่วงหน้า และควรให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนในการสังเกต หรือสังเกตเป็นพิเศษ เฉพาะเรื่อง เฉพาะจุดเพื่อให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมได้อย่างทั่วถึง วิธีการสอนโดยใช้การสาธิตนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรง เห็นสิ่งที่เรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้เกิดความเข้าใจและจดจำในเรื่องที่สาธิตได้ดีและนาน ประหยัดเวลา และสามารถสอนผู้เรียนได้จำนวนมาก แต่ก็มีข้อจำกัดในเรื่องของการที่ผู้เรียนอาจจะมีส่วนร่วมไม่ทั่วถึง หรือ สังเกตการสาธิตได้ไม่ชัดเจน

3. วิธีการสอนโดยใช้การอุปนัย (Induction) คือ กระบวนการสอนที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการนำตัวอย่าง ข้อมูล ความคิด เหตุการณ์

สถานการณ์ปรากฏการณ์ ที่มีหลักการ แนวคิด ที่ต้องการสอนให้แก่ผู้เรียนแฝงอยู่ มาให้ผู้เรียน ศึกษาวิเคราะห์จนสามารถดึงหลักการ ประเด็นสำคัญแนวคิดที่แฝงอยู่ออกมา เพื่อนำไปใช้ใน สถานการณ์อื่น ๆ ต่อไป กล่าวอย่างสั้น ๆ ได้ว่า เป็นการสอนที่ให้ผู้เรียนสรุปหลักการจากตัวอย่าง ต่าง ๆ ด้วยตนเองเทคนิคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการใช้วิธีสอนโดยใช้การอุปนัยให้มี ประสิทธิภาพ

3.1 การเตรียมตัวอย่าง ผู้สอนจำเป็นต้องเตรียมตัวอย่าง ข้อมูล ความคิด เหตุการณ์ สถานการณ์ ปรากฏการณ์ ที่มีหลักการ แนวคิด ที่ต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้แฝงอยู่ มีลักษณะ ที่ท้าทายความคิด จะช่วยจูงใจให้ผู้เรียนอยากคิด และอยากเรียนรู้เพิ่มขึ้น วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียน สามารถศึกษาและวิเคราะห์ได้ตรงวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว แต่หากผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จ หรือทำได้ไม่ถูกต้อง ผู้สอนสามารถใช้คำถามเพิ่มเติม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ แต่ไม่ควรให้ใน ลักษณะที่เป็นการบอกคำตอบ ผู้สอนพึงระลึกอยู่เสมอว่า วิธีการสอนนี้มุ่งช่วยให้ผู้เรียนได้คิด ได้ทำ ความเข้าใจด้วยตนเอง จึงควรใช้วิธีกระตุ้นให้ผู้เรียนได้คิดค้นต่อไป

3.2 ข้อดีและข้อจำกัด วิธีการสอนโดยการใช้อุปนัยเป็นวิธีสอนที่ผู้เรียนสามารถค้นพบ การเรียนรู้ด้วยตนเอง พัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และเกิดความเข้าใจ จดจำได้ดี ได้ทั้งในส่วนของ เนื้อหาความรู้ หลักการแนวคิดต่างๆ และในส่วนของกระบวนการคิด แต่ก็มีข้อเสียในเรื่องของ ระยะเวลา ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการสอนค่อนข้างนาน และหากผู้เรียนขาดทักษะพื้นฐานในการคิด อาจไม่เกิดผลสมบูรณ์ตามต้องการ

4. วิธีการสอนโดยใช้การอภิปรายกลุ่มย่อย (Small Group Discussion) วิธีการสอนโดย การอภิปรายกลุ่มย่อย คือกระบวนการสอนที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดโดยการจัดผู้เรียนเป็นกลุ่มเล็กๆประมาณ 4-8 คน และให้ผู้เรียนในกลุ่ม พุดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และประสบการณ์ในประเด็นที่กำหนด และสรุปผลการ อภิปรายออกมาเป็นข้อสรุปของกลุ่ม เพื่อนำไปใช้ในบทเรียนต่อไป วิธีการนี้มุ่งให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการเรียนรู้อย่างทั่วถึง และเกิดการเรียนรู้ในเรื่องที่เรียนกว้างขึ้น วิธีการนี้ทำให้ผู้เรียนได้ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้อย่างทั่วถึง มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ระหว่างบุคคล ทำให้ได้พัฒนาทักษะต่าง ๆ เช่น ทักษะการพูด การคิด การวิพากษ์วิจารณ์เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้ข้อมูลที่หลากหลาย เกิดการเรียนรู้ที่กว้างขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นวิธีการสอนที่ ค่อนข้างใช้เวลามากพอสมควร และผู้เรียนต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของการอภิปรายที่ดี จึง จะประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้

5. วิธีการสอนโดยใช้กรณีตัวอย่าง (Case) วิธีการสอนโดยใช้กรณีตัวอย่าง คือกระบวนการ สอนที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยให้ผู้เรียน

ศึกษาเรื่องที่สมมติขึ้น จากความเป็นจริง และตอบประเด็นคำถามเกี่ยวกับเรื่องนั้น มีคำตอบที่หลากหลาย ไม่มีถูกไม่มีผิดอย่างชัดเจนหรือแน่นอน จากนั้นนำคำตอบและเหตุผลที่มาของคำตอบนั้น มาใช้เป็นข้อมูลในการอภิปราย เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์ เรียนรู้ความคิดของผู้อื่น เกิดมุมมองที่กว้างขึ้น ผู้สอนอาจเป็นผู้นำเสนอกรณี วิธีการนี้ ผู้สอนควรให้เวลาผู้เรียนอย่างเพียงพอในการศึกษากรณีตัวอย่างและคิดหาคำตอบ จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาร่วมกันอภิปราย เป็นกลุ่มเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ส่งเสริมการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียน แต่ก็มีข้อจำกัดในเรื่องของผู้เรียน หากมีความรู้และประสบการณ์ที่ไม่แตกต่างกัน การเรียนรู้อาจจะได้มุมมองที่ไม่กว้างเท่าที่ควร

6. วิธีการสอนกระบวนการคิดสร้างสรรค์ (Synectics Instructional Model) จอยส์และวิล (อ้างถึงใน ทิศนา ขัมณี, 2545: 250 -251) เป็นผู้พัฒนารูปแบบนี้จากแนวคิดของกอร์ดอน (Gordon) ที่กล่าวว่า บุคคลทั่วไปมักยึดติดกับวิธีคิดแก้ปัญหาแบบเดิม ๆ ของตน โดยไม่ค่อยคำนึงถึงความคิดของคนอื่น ทำให้ความคิดของตนคับแคบและไม่สร้างสรรค์ บุคคลจะเกิดความคิดเห็นที่สร้างสรรค์แตกต่างไปจากเดิมได้ หากมีโอกาสได้ลองคิดแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่ไม่เคยคิดมาก่อน หรือคิดโดยสมมติตนเองเป็นคนอื่น และถ้ายังให้บุคคลจากหลายกลุ่มประสบการณ์มาช่วยกันแก้ปัญหา ก็จะยิ่งได้วิธีที่หลากหลายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น กอร์ดอนจึงได้เสนอให้ผู้เรียนมีโอกาสคิดแก้ปัญหาด้วยความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เหมือนเดิม ไม่อยู่ในสภาพที่เป็นตัวเอง ให้ลองใช้ความคิดในฐานะที่เป็นคนอื่น หรือเป็นสิ่งอื่น สภาพการณ์เช่นนี้จะกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความคิดใหม่ ๆ ขึ้นได้

กอร์ดอน (อ้างถึงใน ทิศนา ขัมณี, 2545: 251) ได้เสนอวิธีการคิดเปรียบเทียบแบบอุปมาอุปไมยเพื่อใช้ในการกระตุ้นความคิดใหม่ ๆ ไว้ 3 แบบคือ การเปรียบเทียบแบบตรง (Direct Analogy) การเปรียบเทียบบุคคลกับสิ่งของ (Personal Analogy) และการเปรียบเทียบคำคู่ขัดแย้ง (Compressed Conflict) วิธีการนี้มีประโยชน์มากเป็นพิเศษสำหรับการเรียนรู้การเขียนและการพูดอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งการสร้างสรรคงานทางด้านศิลปะ วิธีการนี้มุ่งพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนเกิดแนวคิดที่ใหม่แตกต่างไปจากเดิม และสามารถหาความคิดใหม่นั้น ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ ผู้เรียนจะเกิดความคิดใหม่ ๆ และสามารถหาความคิดใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในงานของตน ทำให้งานของตนมีความแปลกใหม่ น่าสนใจมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้เรียนอาจเกิดความตระหนักในคุณค่าของการคิด และความคิดของผู้อื่นอีกด้วย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2545) ได้กล่าวถึงรูปแบบการสอนความคิดสร้างสรรค์ (Creative Think Model) ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกคน มิใช่พรสวรรค์ แต่อยู่ที่ทักษะการเรียนรู้และการฝึกฝน หากเราพัฒนาศักยภาพของสมองในส่วนของความคิดสร้างสรรค์ให้มีประสิทธิภาพ

โดยการคิดเชิงสร้างสรรค์ มีลำดับการคิด 3 ขั้น ที่ผู้สอนสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้

1. การกำหนดเป้าหมายการคิด วัตถุประสงค์และประเด็นปัญหา
  2. แสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ ระดมความคิด หาแนวทางใหม่
  3. ประเมิน และคัดเลือกแนวคิด อย่างมีเหตุผล ตรงตามวัตถุประสงค์ และนำไปใช้ได้
- เป็นการฝึกกระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นลำดับขั้นตอน

### จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน

การจัดการศึกษาตามแนวคิดของกลุ่มมานุษยนิยมที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลางนั้น ผู้สอนควร จะสร้างสภาพการณ์เช่นเดียวกับการให้คำปรึกษา โดยลักษณะที่สำคัญของผู้สอนควรมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ “ผู้สอนจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชื่อ ความศรัทธาในความเป็นคนของคน การที่เชื่อและไว้วางใจในความสามารถของบุคคล จะช่วยให้บุคคลนั้น ๆ พัฒนาศักยภาพของตนเอง” ดังนั้น เรา ควรเปิดโอกาสให้เด็กได้เลือกวิธี การที่จะเรียนเอง นอกจากนั้น ผู้สอนจะต้องมีลักษณะจริงใจ เป็น คนตรง ไม่เสแสร้งในการสร้างสัมพันธภาพจะต้องเป็นตัวของตัวเองจริง ๆ มิใช่เป็นการแสดงบท ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ ผู้สอนต้องพยายามสื่อให้เด็กได้รับทราบถึงความรู้สึกลึกและความคิดเห็น สิ่งสำคัญ สำหรับเจตคติความเป็นครูคือความสามารถที่จะเข้าใจปฏิกิริยาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากภายในตัวเด็ก ตลอดจนการที่ตระหนักถึงกระบวนการของการศึกษาอันพึงมีต่อตัวเด็ก โรเจอร์ส 1976 (อ้างถึงใน พรธณี ช.เจนจิต, 2545: 251-252)

### คุณลักษณะของผู้สอน

ครูผู้สอนเป็นทรัพยากรและปัจจัยสำคัญที่สุดในการเรียนการสอน นักเรียนจะเรียนได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน มีความสุขที่จะได้อยู่ในสถานศึกษา และในการสอน ครูที่ดีสามารถใช้วิธี สอนและกิจกรรมการเรียนการสอนที่ส่งเสริมความเจริญงอกงามของนักเรียนได้ กระทรวงศึกษาธิการ (2555) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะครูที่ดีที่จำเป็น 3 ด้าน ต่อไปนี้

1. ด้านคุณลักษณะ
  - 1.1 มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพครู และพร้อมที่จะพัฒนาวิชาชีพของตนอยู่เสมอ
  - 1.2 ประพฤติตนเป็นแบบอย่างแก่ผู้เรียน ทั้งด้านศีลธรรม วัฒนธรรม กิจนิสัย สุขนิสัย และอุปนิสัย ตลอดจนมีความเป็นประชาธิปไตย
  - 1.3 ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
  - 1.4 มีความเมตตาแก่ศิษย์ และเห็นคุณค่าของศิษย์
  - 1.5 มีสุขภาพสมบูรณ์

1.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทางวิชาการ และสามารถใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อ  
แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้

1.7 มีบทบาทในการพัฒนาชุมชน และสามารถเป็นผู้นำชุมชนได้

1.8 สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ภาษา และการวิจัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนา  
ตนเอง

1.9 สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นครูแบบใหม่ในระบบสากลได้คือ

- เป็นครูที่เน้นความหลากหลายเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนเป็นหลัก แนะนำผู้เรียน  
สามารถพัฒนาเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพและสร้างสรรค์ และให้ข้อมูลสะท้อนกลับผู้เรียนได้อย่าง  
ต่อเนื่อง

- รู้วิทยาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เพราะการศึกษายุค  
ใหม่เป็นการศึกษาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

- เป็นครูที่ต้องไปหานักเรียนมากขึ้น เข้าเยี่ยมชุมชนได้มากขึ้น

2. ด้านความรู้ของครู

2.1 มีความรู้ในวิชาที่สอนอย่างแท้จริง สามารถเชื่อมโยงทฤษฎีในศาสตร์ความรู้มาสู่การ  
ปฏิบัติได้ ทั้งการปฏิบัติในระดับสากลและในระดับท้องถิ่น

2.2 มีความรู้ด้านการวิจัย วิทยาการคอมพิวเตอร์และภาษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการ  
แสวงหาความรู้

2.3 มีความรู้ด้านเทคนิคการสอน จิตวิทยา การวัดและประเมินผล และสามารถประยุกต์  
ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

2.4 รู้ข้อมูลข่าวสารรอบตัว และเรื่องราวในท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และฝึกให้  
ผู้เรียนคิดวิเคราะห์วิจารณ์ได้

3. ด้านการถ่ายทอดความรู้

3.1 สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการสอนต่าง ๆ เพื่อจัดบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจ  
และผู้เรียนเกิดความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่เรียน ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงความรู้ที่นำไป  
ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ หรือใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

3.2 สามารถอบรมบ่มนิสัยให้ผู้เรียนมีศีลธรรม วัฒนธรรม กิจนิสัย สุชนนิสัย และอุปนิสัย  
รวมทั้งรักในความเป็นประชาธิปไตย เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้  
อย่างปกติสุข

3.3 สามารถพัฒนาให้ผู้เรียนใฝ่รู้ และก้าวทันเทคโนโลยี ตลอดจนสามารถใช้ภาษา

สื่อสารกัน ได้ เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการแสวงหาความรู้และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

3.4 สามารถ พัฒนาให้ผู้เรียนมองกว้าง คิดไกล และมีวิจารณญาณที่จะวิเคราะห์และเลือกใช้ข่าวสารข้อมูลให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองได้

3.5 พัฒนาให้ผู้เรียนเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของชุมชน สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาชุมชน และแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชุมชนได้

## 2.6 ทฤษฎีสภาพแวดล้อมทางการเรียน

อรพันธุ์ ประสิทธิ์รัตน์ (2545) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมทางการเรียน (Learning Environment) ว่าหมายถึง สภาพใด ๆ ที่มีผลต่อการเรียนรู้ของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม สภาพแวดล้อมที่เป็นรูปธรรม (Concrete Environmental) หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ สภาพต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น อาคาร สถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ วัสดุ อุปกรณ์ หรือสื่อต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ตามธรรมชาติอันได้แก่ ต้นไม้ พืช ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ ส่วนสภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรม (Abstract Environment) หรือสภาพแวดล้อมทางด้านจิตวิทยา (Psychological Environmental) ได้แก่ ระบบคุณค่าที่ยึดถือซึ่งเป็นส่วนสำคัญของวัฒนธรรม ของกลุ่มสังคมข่าวสาร ความรู้ ความคิด ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดและเจตคติต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นของตัวเองหรือคนอื่นก็ตาม

ประยูทธ ไทยธานี (2552) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการเรียนรู้อีกว่า คือองค์ประกอบต่างๆที่อยู่ในสภาพการณ์เรียนรู้ อันจะส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน

### การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียน

ไพรัชชุรี ศรีฟ้า (2554) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่มีต่อการเรียนการสอนในชั้นเรียน แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ
2. สภาพแวดล้อมทางด้านจิตภาพ
3. สภาพแวดล้อมทางด้านสังคม

1. สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ เป็นสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ อาคาร สถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ สื่อ อุปกรณ์การสอนต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ตามธรรมชาติได้แก่ ต้นไม้ พืช ภูมิอากาศ ภูมิประเทศ เป็นต้น สภาพแวดล้อมทางการเรียนด้านกายภาพจะส่งผลต่อการเรียนการ

สอน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในห้องเรียนและสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียน

1.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนประกอบด้วยห้องเรียนและอุปกรณ์การเรียนต่างๆ แสงสว่าง สี เสียง อุณหภูมิ เหล่านี้เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียน ได้แก่ แหล่งความรู้ต่าง ๆ เช่น แหล่งวิทยบริการ ห้องปฏิบัติการ ห้องทดลอง โรงฝึกงาน ห้องสมุด ศูนย์วัฒนธรรม ต่าง ๆ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับการเรียน และการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากในห้องเรียน

2. สภาพแวดล้อมทางด้านจิตภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกจิตใจ เจตคติของนักเรียน ที่มีต่อการเรียนการสอน แบ่งออกเป็นองค์ประกอบสำคัญใหญ่ๆ 2 องค์ประกอบคือ

2.1 องค์ประกอบด้านนักเรียน

2.1.1 บุคลิกภาพและพฤติกรรมของนักเรียนจะมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน บุคลิกภาพและพฤติกรรมของนักเรียนที่สำคัญ ได้แก่ การร่วมกิจกรรม การเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การสมาคม ภายในกลุ่ม ความมีระเบียบในการทำงาน ความเป็นประชาธิปไตย เป็นต้น

2.1.2 ระดับสติปัญญา ระดับสติปัญญาของนักเรียนมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ดังนั้น ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนควรเลือกเนื้อหาและกิจกรรมให้เหมาะสมกับระดับสติปัญญาของนักเรียนด้วย

2.1.3 สถานภาพทางครอบครัว จากงานวิจัยพบว่า พื้นฐานทางครอบครัวจะส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและ พบว่า รายได้ของผู้ปกครอง การดูแลเอาใจใส่ของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (กรรณิการ์ ภิรมย์รัตน์, 2554) ดังนั้นการจัดการศึกษาก็ควรคำนึงถึงในส่วนนี้ด้วย หากพบว่านักเรียนมาจากสภาพครอบครัวอย่างไรแล้ว ก็จะได้จัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนให้เหมาะสม เช่น การจัดหาทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มีสภาพครอบครัวที่ยากจน เพื่อที่นักเรียนจะได้มีกำลังใจที่จะศึกษาเล่าเรียนมากยิ่งขึ้น

2.2 องค์ประกอบด้านผู้สอน

2.2.1 บุคลิกภาพและพฤติกรรมของครูผู้สอนมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน จากงานวิจัยพบว่า บุคลิกภาพและพฤติกรรมของครูที่นักเรียนต้องการ ได้แก่ อารมณ์ดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ดูด่านักเรียน โดยไม่มีเหตุผล พุดจาไพเราะอ่อนหวาน ไม่หยาบคาย ไม่ดื่มสุรา ยาเสพติด และเล่นการพนัน

2.2.2 ความรู้และประสบการณ์ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทั้งนี้จากงานวิจัยพบว่า วุฒิกูรมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กล่าวคือ นักเรียนที่เรียนกับครูที่มีวุฒิสูงจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่เรียนจากครูที่มีวุฒิต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากครูที่มีวุฒิสูงกว่าย่อมจะผ่านกระบวนการและเทคนิควิธีการสอน และวิชาการมากกว่าครูที่มีวุฒิต่ำและยิ่งถ้าหากว่าได้สอนตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่ได้เรียนมาด้วยแล้วจะทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

2.2.3 เทคนิคการสอน การสอนของครูเริ่มตั้งแต่การวางแผนการสอน การดำเนินการสอนและการประเมินผล จากงานวิจัยพบว่า การวางแผนการสอนเป็นดังแปรสำคัญที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หากครูผู้สอนมีการวางแผนการสอนที่ดีจะทำให้การสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

3. สภาพแวดล้อมทางด้านสังคม ได้แก่สภาพแวดล้อมที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับนักเรียนด้วยกัน นักเรียนกับครูผู้สอน รวมถึงกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของโรงเรียน องค์ประกอบของ สภาพแวดล้อมทางการเรียนด้านสังคม เช่น

3.1 การสร้างบรรยากาศในชั้นเรียน จากงานวิจัยพบว่า บรรยากาศในชั้นเรียนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

3.2 การสร้างแรงจูงใจ หากนักเรียนเกิดแรงจูงใจที่จะเรียน จะทำให้ผลการเรียนดีขึ้น แรงจูงใจจะมีทั้งภายนอกและภายใน สำหรับแรงจูงใจภายนอกนั้นผู้สอนสามารถกระตุ้นเพื่อให้นักเรียนสามารถแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ต้องการได้

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน ความสำเร็จด้านวิชาการและพฤติกรรมของนักเรียนมีผลมาจากความสัมพันธ์ที่มีระหว่างครูและนักเรียน กล่าวคือ คุณภาพของความสัมพันธ์และการให้ความสนับสนุน ร่วมมือกันส่วนบุคคลในชั้นเรียน มีผลต่อระดับความต้องการของนักเรียนแต่ละคน เนื่องมาจากสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ และความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน และมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการทำกิจกรรมด้านการเรียน

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรศณีย์ วรหคำ (2554: 4) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม สังกัดสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครูและนักเรียนใน 4 ด้านคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านการบริหาร และด้านกลุ่มเพื่อน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครู จำนวน 83 คน และนักเรียนชั้น

ประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 187 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม สังกัดสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครูโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (2) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม สังกัดสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของนักเรียน โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (3) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม สังกัดสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครู เมื่อจำแนกตามระดับชั้นที่สอนและประสบการณ์สอน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม สังกัดสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของนักเรียน จำแนกตามเพศของนักเรียน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

**ปองพล ปัญญาวิสุทธิกุล (2552)** ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียน กวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความพึงพอใจ และสร้างรูปแบบการบริหารจัดการ โรงเรียนกวดวิชาในภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการ โรงเรียนกวดวิชา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 5 คน ผู้ปกครองนักเรียน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 30 คน และนักเรียนที่มาเรียนกวดวิชา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 327 คน สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้ (1) สภาพปัญหาการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน พบว่า ผู้จัดการโรงเรียนกวดวิชามีปัญหาในด้านการจัดการ โรงเรียนกวดวิชาในเรื่องการใช้สื่อการสอนที่ขาดประสิทธิภาพในการใช้งานอย่างถูกต้อง (2) ความพึงพอใจต่อการจัดการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าพึงพอใจต่อการจัดการโรงเรียนกวดวิชาในทุกด้านยกเว้นปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการเรียนเพิ่มขึ้น ส่วนนักเรียนพบว่ามี ความพึงพอใจในด้านบุคลากรคือ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ และด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียน คือมีสถิติของผู้เรียนที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้เป็นจำนวนมาก (3) การสร้างรูปแบบการจัดการเรียนรู้ โรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้รูปแบบดังนี้ คือ การรับนักเรียน การเตรียมสถานที่ วิธีสอน การประเมินผล การสอนผ่านสื่อวีดิทัศน์ โดยอาจารย์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและใช้คอมพิวเตอร์เรียนรายบุคคล ที่มีการบันทึกการสอนแก่ผู้เรียน

**ต่อพงศ์ อุดรพงศ์ (2551)** ได้ศึกษาสภาพการเรียนการสอน ปัญหาและอุปสรรค ในการเรียนการสอนวิชาดนตรีปฏิบัติการศึกษาศาสตรบัณฑิตในมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร สัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ไม่เป็นทางการ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม อาจารย์หัวหน้า

สาขาวิชา อาจารย์สอนปฏิบัติกีตาร์คลาสสิกและอาจารย์สอนปฏิบัติเครื่องมือเอกอื่น ๆ 7 คน และ นักศึกษาวิชาเอกชั้นปีที่ 2 – ปีที่ 4 และนักศึกษาวิชาโทชั้นปีที่ 3-4 จำนวน 19 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการเรียนการสอน ด้านหลังสูตร การเรียนวิชาปฏิบัติกีตาร์คลาสสิกมีอยู่ในวิชาทักษะดนตรี 1 - 8 มีการกำหนดให้มีการเรียนการสอนปฏิบัติเป็นแบบกลุ่ม ด้านผู้สอนจบการศึกษาระดับปริญญาโทและมีประสบการณ์ในการแสดงดนตรี มีประสบการณ์ในการสอนดนตรี ผู้เรียนโดยส่วนใหญ่แล้วมีพื้นฐานทางดนตรีที่ต่างกัน นักศึกษาเครื่องมือเอกส่วนใหญ่ทำการฝึกกีตาร์คลาสสิกเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ก่อนเข้าศึกษาต่อ นักศึกษาวิชาโทส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางด้านจับคอร์ด นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้ทำการฝึกซ้อมเท่าที่ควร การจัดการเรียนการสอนมีการกำหนดไว้เป็นแบบกลุ่มแต่ในการสอนปฏิบัติจริง อาจารย์มีการใช้ทั้งแบบเดี่ยวและกลุ่ม อาจารย์เป็นผู้กำหนดบทเพลงสำหรับนักศึกษาแต่ละคน การจัดกิจกรรมกีตาร์คลาสสิกยังน้อยอยู่ สื่อการเรียนการสอนกีตาร์คลาสสิกในโรงเรียนยังมีคุณภาพเสียงไม่ดีนัก ขนาดของห้องเรียนเหมาะกับการเรียนเดี่ยวมากกว่าเรียนกลุ่ม มีการวัดผลทอมละ 2 ครั้ง และใช้เกณฑ์การประเมินแบบอิงเกณฑ์

**ประมวล ชัยกสิกรรม (2549)** ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนนอกระบบโรงเรียนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ การศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอน ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนการสอน และเสนอแนวทางการพัฒนาการเรียนการสอน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประกอบด้วย ผู้ต้องขังชายและหญิงในเรือนจำและทัณฑสถาน จังหวัดปทุมธานีรวม 5 แห่ง จำนวน 354 คน และเลือกผู้เรียนที่เป็นผู้ต้องขัง เพื่อสัมภาษณ์เพิ่มเติม 30 คน ครูประจำกลุ่ม จำนวน 8 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผู้เรียน ด้านครูประจำกลุ่ม ด้านวิธีการสอนและสื่อ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมทางการศึกษา มีความเกี่ยวข้องกับการเรียนนอกระบบโรงเรียนมากทุกด้าน และเมื่อจัดลำดับปัจจัยดังกล่าว ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและครูประจำกลุ่ม พบว่าผู้เรียนมีความสำคัญเป็นอันดับ 1

แนวทางที่จะทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้สำเร็จ ได้แก่ ผู้เรียนต้องเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้งและมีการทบทวนบทเรียนก่อนสอบ ครูประจำกลุ่มต้องมีความเป็นกันเองกับผู้เรียน มีความยุติธรรมในการให้คะแนน ผู้บังคับบัญชาต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการศึกษา ให้สนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนและอำนวยความสะดวกในการนำสื่อเข้ามาในเรือนจำ และควรจัดสถานที่เรียนเป็นการเฉพาะ

**ทิพวรรณ สุนทรเทพวรากล (2547)** ได้ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกโรงเรียนกวดวิชา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกโรงเรียนกวดวิชา จำแนกตามคุณลักษณะทั่วไปของการใช้บริการ ผลการศึกษามี

ดังต่อไปนี้ (1) ผู้ใช้บริการ โรงเรียนกวดวิชาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และกำลังศึกษาอยู่ในระดับม. 5 อาชีพของบิดา-มารดาส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท รูปแบบการสอนกวดวิชาส่วนใหญ่เป็นแบบเฉพาะรายวิชา (2) ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกโรงเรียนกวดวิชาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสถานที่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านราคา และด้านการบริการ เป็นอันดับสุดท้าย (3) เปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกโรงเรียนกวดวิชาจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ของบิดา-มารดา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจต่างกันในทุกด้าน มีระดับนัยสำคัญที่ .05 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยการตัดสินใจเลือกโรงเรียนภาพ รวมไม่แตกต่างกัน แต่ราคา และด้านสถานที่ มีปัจจัยการตัดสินใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

มุลีอะฮ์ สุหลง (ม.ป.ป.) ได้ศึกษาสภาพการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในด้านเนื้อหาสาระของหลักสูตร กิจกรรมการเรียนรู้ บรรยากาศการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นครูผู้สอนที่สอนในระดับชั้นประถมศึกษาจำนวน 179 คน การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบและจัดอันดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ และร้อยละ ผลการวิจัยพบว่ามีสิ่งที่ควรพัฒนาคือ ด้านสื่อการเรียนรู้ และกิจกรรมการเรียนรู้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ในเขต กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการ และขั้นตอนด้านการวิจัยอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

**ประชากร (Population)** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่ โรงเรียนคนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 20,301 คน จากจำนวนโรงเรียน 48 สาขา

**กลุ่มตัวอย่าง (Simple)** การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก โรงเรียนคนตรีสยามกลการ (สยามกลการ) จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{20,301}{1+20,301(0.05)^2} \\ &= 400 \text{ คน}\end{aligned}$$

กำหนดให้ n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 5 (0.05)

ฉะนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถาม 400 คน

\*ข้อมูลจำนวนนักเรียนที่เรียนโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

### การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง จะเลือกด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากจำนวน 5 โรงเรียน จากจำนวนโรงเรียนทั้งหมด 48 โรงเรียน แล้วเฉลี่ยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโรงเรียน รวมทั้งสิ้น 400 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.1 สาขาโรงเรียนและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับ | สาขาโรงเรียน                         | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-------|--------------------------------------|-------------------------|
| 1.    | โรงเรียนคนตรียามาฮา บางนา            | 80                      |
| 2.    | โรงเรียนคนตรียามาฮา เดอะไนน์         | 80                      |
| 3.    | โรงเรียนคนตรียามาฮา เดอะมอลล์บางกะปิ | 80                      |
| 4.    | โรงเรียนคนตรียามาฮา ซีคอนสแควร์      | 80                      |
| 5.    | โรงเรียนคนตรียามาฮา เซนทรัลลาดพร้าว  | 80                      |
| รวม   |                                      | 400                     |

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อคำถามถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองนักเรียนที่เรียนโรงเรียนคนตรียามาฮา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ มีลักษณะแบบสอบถามรายการ (Check List)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนคนตรียามาฮา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยข้อคำถามครอบคลุม 3 ปัจจัย รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านโรงเรียน 10 ข้อ
2. ปัจจัยด้านบุคลากร 10 ข้อ
3. ปัจจัยด้านการบริการ 10 ข้อ

**ตอนที่ 3** ข้อคำถามความพึงพอใจที่มีต่อสภาพการเรียนรู้การสอนของโรงเรียนสอนคนตรี ยามาฮ่า มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยข้อคำถามทั้งสิ้น 10 ข้อ ดังนี้

1. สถานที่และสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน
2. เครื่องดนตรี อุปกรณ์และสื่อการสอน
3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะและความรู้แก่ผู้เรียนคนตรี
4. บุคลิกภาพและคุณลักษณะของครูผู้สอน
5. ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของครูผู้สอน
6. การถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการสอน
7. ระบบในการให้บริการของพนักงาน/บุคลากร (ที่ไม่ใช่ครู)
8. บุคลิกภาพและคุณลักษณะของพนักงาน/บุคลากร (ที่ไม่ใช่ครู)
9. ราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียน
10. ชื่อเสียงของโรงเรียน

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการเรียนรู้การสอนของโรงเรียนคนตรี ยามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองนักเรียนที่เรียนโรงเรียนคนตรีสยามกลการ โดยมี 8 ขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสภาพแวดล้อม การบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม ของแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านตามแนวคิด การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruency: IOC) ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ข้อคำถาม (Item) ในแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 เป็นค่าที่สูงกว่าเกณฑ์ 0.50 ที่แสดงว่าข้อคำถามนั้นๆ มีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากร

7. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ (Try-Out) กับผู้ปกครองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 ราย แล้วนำผลการทดลองใช้นั้นมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งพบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยภาพรวมทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.90 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ความเหมาะสมที่ระดับ 0.50 ดังข้อมูลในตารางที่ 3.2

8. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้จริง

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| ประเด็นการประเมิน      | ค่าความเชื่อมั่น |
|------------------------|------------------|
| 1. บัณฑิตด้านโรงเรียน  | 0.69             |
| 2. บัณฑิตด้านบุคลากร   | 0.79             |
| 3. บัณฑิตด้านการบริการ | 0.52             |
| 4. ความพึงพอใจ         | 0.82             |
| <b>รวมทั้งฉบับ</b>     | <b>0.90</b>      |

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติสแตมฟอร์ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เสนอต่อผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเสนอต่อ

ผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนคนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พร้อมกับแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือ ผู้ปกครองที่นำบุตรหลานเข้าศึกษาโรงเรียนคนตรียามาฮา ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ได้รับคืนครั้งแรกจำนวน 400 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) ตามตัวแปรอิสระที่ศึกษา

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนยามาฮา เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งโดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ หาค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย |         | การแปลความหมาย     |
|-------------|---------|--------------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด  |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก        |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง    |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย       |
| 1.01 – 1.50 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนยามาฮา เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งโดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ หาค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย |         | การแปลความหมาย              |
|-------------|---------|-----------------------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก       |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง   |

|             |         |                              |
|-------------|---------|------------------------------|
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย       |
| 1.01 – 1.50 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์ความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ซึ่งการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านเพศ ใช้สถิติ T-test ส่วนด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance หรือ One Way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ในภายหลังด้วยรูปแบบเชฟเฟ (Scheffe')

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สหสัมพันธ์เพียร์สัน

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สหสัมพันธ์เพียร์สัน

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ทำการวิเคราะห์โดยใช้สหสัมพันธ์เพียร์สัน

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1.1 การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item–Objective Congruence: IOC) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 สัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) หรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จากสูตรครอนบาค (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 1 สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

$n$  คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ

$S_i^2$  คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ

$S_t^2$  คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

## 2. สถิติพื้นฐาน

### 2.1 ความถี่

2.2 ค่าเฉลี่ย คือ จำนวนที่ได้จากผลรวมของข้อมูลทั้งหมด แล้วหารจำนวนชุดข้อมูล

2.3 ร้อยละ คือ การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อย (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557: 148) มีสูตรดังนี้

2.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) คือ ค่ารากที่สองของผลรวมของความแตกต่างระหว่างข้อมูลกับค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง หารด้วยจำนวนของข้อมูลทั้งหมด (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557: 163)

## 3. สถิติทดสอบสมมติฐาน

3.1 T-test คือ การทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับการทดสอบค่าเฉลี่ยที่มีจำนวนข้อมูลไม่ควรเกิน 30 ข้อมูล (สำหรับคำนวณมือ แต่ถ้าใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS นั้นไม่จำกัดจำนวนข้อมูล) นิยมใช้กับข้อมูลที่มีระดับการวัดตัวแปร เป็นระดับมาตราอันตรภาค (Interval Scale) หรือระดับมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ที่ระดับข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ หรือประชากรที่มีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกันมาก (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557: 172)

3.2 ANOVA (Analysis of Variation) คือวิธีทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 ค่าขึ้นไป โดยนำไปวิเคราะห์กับตัวแปรตามที่มีเป็นระดับมาตราอันตรภาค (Interval Scale) หรือระดับมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557: 191)

3.3 เซฟเฟ้ (Scheffe') เป็นเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยจะทำการวิเคราะห์ต่อเมื่อผลของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova) ออกมาว่ากลุ่มต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน (Pearson) มีสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ  $r_{XY}$  = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

- $N$  = จำนวนผู้เรียนที่ทำแบบทดสอบ
- $\Sigma X$  = ผลรวมคะแนนแบบทดสอบที่หาความเที่ยงตรงเชิงสภาพ
- $\Sigma Y$  = ผลรวมคะแนนความรู้ของผู้เรียนที่เป็นเกณฑ์



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วนดังนี้

4.1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนคนตรียามาฮ่า

4.3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนสอนคนตรียามาฮ่า

4.4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮ่า แตกต่างกัน

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของโรงเรียน ได้แก่ ด้านโรงเรียน ด้านบุคลากร และด้านการบริการ กับความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮ่า

#### 4.1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 116        | 29.0   |
| หญิง | 284        | 71.0   |
| รวม  | 400        | 100.0  |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.0 และ เพศชายร้อยละ 29.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| อายุ                      | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี | 54         | 13.5   |
| 31-40 ปี                  | 150        | 37.5   |

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (ต่อ)

| อายุ          | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------|------------|--------------|
| 41-50 ปี      | 87         | 21.8         |
| 51-60 ปี      | 70         | 17.5         |
| มากกว่า 60 ปี | 39         | 9.8          |
| <b>รวม</b>    | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.8 อันดับสามคือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 อันดับสี่คือช่วงอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอันดับห้าคือช่วงอายุ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|------------------------|------------|--------------|
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 19         | 4.8          |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 13         | 3.3          |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 31         | 7.8          |
| ปริญญาตรี              | 216        | 54.0         |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 121        | 30.3         |
| <b>รวม</b>             | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 54.0 คน รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.0 คน อันดับสามคืออนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.8 อันดับสี่คือมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 4.8 อันดับห้าคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                        | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|------------------------------|------------|--------------|
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 65         | 16.3         |
| พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน         | 125        | 31.3         |
| เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว  | 152        | 38.0         |
| อื่นๆ                        | 58         | 14.5         |
| <b>รวม</b>                   | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชนคิดเป็นร้อยละ 31.3 อันดับที่สามคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.3 และอันดับที่สี่คืออื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

| อายุ                           | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|--------------------------------|------------|--------------|
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | 18         | 4.5          |
| 10,001-20,000 บาท              | 57         | 14.2         |
| 20,001-30,000 บาท              | 84         | 21.0         |
| 30,001-40,000 บาท              | 120        | 30.0         |
| มากกว่า 40,000 บาท             | 121        | 30.3         |
| <b>รวม</b>                     | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 อันดับสามคือ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0 อันดับสี่คือ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.2 อันดับห้าคือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ    | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|------------|------------|--------------|
| โสด        | 159        | 39.8         |
| สมรส       | 232        | 58.0         |
| หย่า/หม้าย | 9          | 2.3          |
| <b>รวม</b> | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.0 คน รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 39.0 คน และอันดับสามคือหย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

## 4.2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนดนตรียามาฮ่า

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการ  
บริหารงานโรงเรียนคนตรียามาฮา ปัจจัยด้าน โรงเรียน

| ปัจจัยด้าน โรงเรียน  | $\bar{x}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1.1 อาคารสถานที่ที่มีความสวยงาม  | 4.07        | .607        | มาก        |
| 1.2 ที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกสบาย  | 3.94        | .640        | มาก        |
| 1.3 ภายในโรงเรียนและห้องเรียนสะอาดเรียบร้อยถูก<br>สุขลักษณะ  | 3.91        | .852        | มาก        |
| 1.4 เครื่องดนตรีอุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนอยู่ในสภาพ<br>ที่สามารถใช้งานได้ดี                       | 3.85        | .963        | มาก        |
| 1.5 เครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนมีความ<br>ทันสมัย                                       | 3.84        | .941        | มาก        |
| 1.6 เครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนมีจำนวน<br>เพียงพอแก่นักเรียน                           | 3.82        | .946        | มาก        |
| 1.7 มีการจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต เพื่อส่งเสริมทักษะ<br>และความรู้แก่นักเรียน                    | 3.89        | .864        | มาก        |
| 1.8 การจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต มีความเหมาะสมกับ<br>นักเรียน                                     | 3.86        | .871        | มาก        |
| 1.9 หลักสูตรดนตรีของโรงเรียนที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่ว<br>โลก มีความทันสมัย                          | 4.11        | .710        | มาก        |
| 1.10 มีการประเมินผลการเรียนที่ได้มาตรฐาน (การสอบเพื่อ<br>วัดและประเมินผลเมื่อจบหลักสูตรในแต่ละระดับ) | 4.04        | .728        | มาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.93</b> | <b>0.81</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนคนตรียามาฮา ปัจจัยด้าน โรงเรียน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81 การแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า หลักสูตรดนตรีของโรงเรียนที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.728 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสองคือ อาคารสถานที่ที่มีความสวยงามมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.607 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสามคือมีการประเมินผลการเรียนที่ได้มาตรฐาน (การสอบเพื่อวัดและประเมินผลเมื่อจบหลักสูตรในแต่ละระดับ) มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.728 การ

แปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.64 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับห้าคือภายในโรงเรียนและห้องเรียนสะอาดเรียบร้อยถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.852 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับหกคือมีการจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต เพื่อส่งเสริมทักษะและความรู้แก่นักเรียนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.864 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับเจ็ดคือการจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต มีความเหมาะสมกับนักเรียนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.871 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับแปดคือเครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดีมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.963 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับเก้าคือเครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนมีความทันสมัยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.941 การแปลผลอยู่ในระดับมาก และอันดับสิบคือเครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนมีจำนวนเพียงพอแก่นักเรียนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.946 การแปลผลอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนดนตรียามาฮ่า ปัจจัยด้านบุคลากร

| ปัจจัยด้านบุคลากร   | $\bar{x}$ | S.D. | แปลผล |
|---|-----------|------|-------|
| 2.1 ครูผู้สอนประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนทั้งทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม       | 4.01      | .854 | มาก   |
| 2.2 มีความเมตตาแก่ศิษย์   | 4.05      | .815 | มาก   |
| 2.3 ครูผู้สอนมีกิริยาท่าทาง การใช้วาจา และการแต่งกายที่เหมาะสม                        | 4.01      | .863 | มาก   |
| 2.4 มีความรู้ในวิชาชีพที่สอนอย่างแท้จริง  | 4.05      | .864 | มาก   |
| 2.5 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเทคนิคการสอนที่ดี                                    | 3.96      | .870 | มาก   |
| 2.6 ครูผู้สอนมีจิตวิทยาการสอนที่ดีและเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียน                   | 4.03      | .830 | มาก   |
| 2.7 สามารถประยุกต์เทคนิคการสอนต่างๆเพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจแก่นักเรียน | 3.98      | .885 | มาก   |
| 2.8 ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากครูผู้สอนไปประยุกต์ใช้ ในชีวิตประจำวัน         | 3.87      | .872 | มาก   |

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการ  
บริหารงานโรงเรียนคนตรียามาฮา ปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร   | $\bar{x}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| 2.9 ครูผู้สอนสามารถพัฒนาให้ผู้เรียนใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ  | 3.97        | .885        | มาก        |
| 2.10 ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครองสามารถติดต่อ ขอบพบได้เสมอในช่วงโมงการเรียนการสอน | 3.95        | .915        | มาก        |
| รวม   | <b>3.99</b> | <b>0.87</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนคนตรียามาฮา ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.87 การแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า มีความรู้ในวิชาชีพที่สอนอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.864 การแปลผลอยู่ในระดับมาก และมีความเมตตาแก่ศิษย์ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.815 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสองคือครูผู้สอนมีจิตวิทยาการสอนที่ดีและเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.830 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสามคือครูผู้สอนประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนทั้งทางด้านศีลธรรมและจริยธรรมค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.854 การแปลผลอยู่ในระดับมาก และครูผู้สอนมีกิริยาท่าทาง การใช้วาจา และการแต่งกายที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.863 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือสามารถประยุกต์เทคนิคการสอนต่างๆ เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจแก่นักเรียนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.885 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับห้าคือครูผู้สอนสามารถพัฒนาให้ผู้เรียนใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.885 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับหกคือมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเทคนิคการสอนที่ดีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.870 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับเจ็ดคือครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครอง สามารถติดต่อ ขอบพบได้เสมอในช่วงโมงการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.915 การแปลผลอยู่ในระดับมาก และอันดับแปดคือผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากครูผู้สอนไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.872 การแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการ  
บริหารงาน โรงเรียนคนตรียามาฮา ปัจจัยด้านบริการ

| ปัจจัยด้านบริการ   | $\bar{x}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| 3.1 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส   | 4.04        | .707        | มาก        |
| 3.2 พนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี การแต่งกายเหมาะสม  | 4.01        | .718        | มาก        |
| 3.3 สามารถให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและอธิบายถึงคอร์สเรียนที่<br>เหมาะสมกับผู้เรียน   | 3.94        | .858        | มาก        |
| 3.4 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ น่าไว้วางใจ  | 4.00        | .867        | มาก        |
| 3.5 สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกในเวลาทำการ<br>ของโรงเรียน   | 3.95        | .882        | มาก        |
| 3.6 พนักงานมีความเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียนเป็นอย่างดี   | 3.97        | .868        | มาก        |
| 3.7 มีระบบการบริหารงานธุรการที่ทันสมัยโดยยึดหลักความถูกต้อง<br>รวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า  | 3.97        | .872        | มาก        |
| 3.8 มีการบริการอำนวยความสะดวกในด้านของเครื่องดนตรี เครื่อง<br>เสียง การจัดจำหน่ายและการซ่อมแซม   | 3.85        | .956        | มาก        |
| 3.9 มีการเผยแพร่กิจกรรมและข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนให้<br>นักเรียน ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ (การสอบวัดผล การประกวด<br>ดนตรี การแสดงต่าง ๆ) | 3.94        | .872        | มาก        |
| 3.10 ราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียนมีความเหมาะสม  | 3.87        | .894        | มาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.95</b> | <b>.849</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงาน โรงเรียนคนตรียามาฮา ปัจจัยด้านบริการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.849 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.707 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสองคือพนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี การแต่งกายเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.718 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสามคือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ น่าไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.867 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือพนักงานมีความเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียนเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.872 การแปลผลอยู่ในระดับมาก และมีระบบการบริหารงานธุรการที่ทันสมัยโดยยึดหลักความถูกต้องรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$

เท่ากับ 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.868 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับห้าคือสามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกในเวลาทำการของโรงเรียนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.882 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับหกคือมีการเผยแพร่กิจกรรมและข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนให้นักเรียน ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ (การสอบวัดผล การประกวดดนตรี การแสดงต่าง ๆ)  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.858 และสามารถให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและอธิบายถึงคอร์สเรียนที่เหมาะสมกับผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.872 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับเจ็ดคือราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียนมีความเหมาะสมค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.894 การแปลผลอยู่ในระดับมาก และอันดับแปดคือมีการบริการอำนวยความสะดวกในด้านของเครื่องดนตรี เครื่องเสียง การจัดจำหน่ายและการซ่อมแซมมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.956 การแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### 4.3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนดนตรียามาฮ่า

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า

| ประเด็นความพึงพอใจ  | $\bar{x}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. สถานที่และสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน                     | 4.15        | .646        | มาก        |
| 2. เครื่องดนตรี อุปกรณ์และสื่อการสอน                      | 4.05        | .679        | มาก        |
| 3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะและความรู้แก่ผู้เรียนดนตรี   | 4.12        | .752        | มาก        |
| 4. บุคลิกภาพและคุณลักษณะของครูผู้สอน                      | 4.13        | .808        | มาก        |
| 5. ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของครูผู้สอน                | 4.06        | .834        | มาก        |
| 6. การถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการสอน                       | 4.01        | .864        | มาก        |
| 7. ระบบในการให้บริการของพนักงาน/บุคลากร (ที่ไม่ใช่ครู)    | 4.02        | .808        | มาก        |
| 8. บุคลิกภาพและคุณลักษณะของพนักงาน/บุคลากร (ที่ไม่ใช่ครู) | 4.01        | .868        | มาก        |
| 9. ราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียน                            | 3.96        | .900        | มาก        |
| 10. ชื่อเสียงของโรงเรียน                                  | 4.05        | .886        | มาก        |
| รวม   | <b>4.06</b> | <b>.804</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนสอนดนตรีสยามกลการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เท่ากับ 0.804 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า สถานที่และสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.646 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสองคือบุคลิกภาพและคุณลักษณะของครูผู้สอนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.808 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสามคือการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะและความรู้แก่ผู้เรียนคนตรีมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.752 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของครูผู้สอนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.834 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับห้าคือชื่อเสียงของโรงเรียน มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.886 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับหกคือระบบในการให้บริการของพนักงาน/บุคลากร (ที่ไม่ใช่ครู) ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.808 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับเจ็ดคือการถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการสอนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.864 การแปลผลอยู่ในระดับมาก และบุคลิกภาพและคุณลักษณะของพนักงาน/บุคลากร (ที่ไม่ใช่ครู) มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.868 การแปลผลอยู่ในระดับมาก อันดับแปดคือราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.900 การแปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮ่า แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮ่า แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮ่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮ่า แตกต่างกัน

| เพศ        | ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน |             |        |      |
|------------|----------------------------------|-------------|--------|------|
|            | Mean                             | S.D.        | T-test | Sig. |
| ชาย        | 4.06                             | 0.51        | -0.01  | 0.63 |
| หญิง       | 4.06                             | 0.47        |        |      |
| <b>รวม</b> | <b>4.06</b>                      | <b>0.49</b> |        |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ t – test ในการทดสอบ พบว่า เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮาไม่แตกต่างกัน คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

$H_0$ : อายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แตกต่างกัน

| อายุ           | ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน |             |        |      |
|----------------|----------------------------------|-------------|--------|------|
|                | Mean                             | S.D.        | F-test | Sig. |
| น้อยกว่า 30 ปี | 4.01                             | 0.58        | 1.93   | 0.10 |
| 31-40 ปี       | 4.07                             | 0.46        |        |      |
| 41-50 ปี       | 4.07                             | 0.44        |        |      |
| 51-60 ปี       | 4.15                             | 0.45        |        |      |
| มากกว่า 60 ปี  | 3.89                             | 0.53        |        |      |
| <b>รวม</b>     | <b>4.06</b>                      | <b>0.48</b> |        |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า อายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา ไม่แตกต่างกัน คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

$H_0$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แยกต่างกัน

| ระดับการศึกษา     | ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน |             |      |      |
|-------------------|----------------------------------|-------------|------|------|
|                   | Mean                             | S.D.        | F    | Sig. |
| มัธยมศึกษาตอนต้น  | 3.78                             | 0.51        | 2.09 | 0.08 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | 4.04                             | 0.55        |      |      |
| อนุปริญญา         | 3.97                             | 0.44        |      |      |
| ปริญญาตรี         | 4.09                             | 0.48        |      |      |
| สูงกว่าปริญญาตรี  | 4.07                             | 0.48        |      |      |
| <b>รวม</b>        | <b>4.06</b>                      | <b>0.48</b> |      |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา ไม่แตกต่างกัน คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

$H_0$ : อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แยกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แยกต่างกัน

| อาชีพ                       | ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน |             |        |       |
|-----------------------------|----------------------------------|-------------|--------|-------|
|                             | Mean                             | S.D.        | F-test | Sig.  |
| ข้าราชการ/พนง.รัฐวิสาหกิจ   | 4.05                             | 0.54        | 4.07   | 0.02* |
| พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน        | 3.97                             | 0.47        |        |       |
| เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว | 4.16                             | 0.45        |        |       |
| อื่นๆ                       | 3.98                             | 0.51        |        |       |
| <b>รวม</b>                  | <b>4.06</b>                      | <b>0.48</b> |        |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แตกต่างกันได้ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ            | $\bar{x}$ | ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน |          |               |        |
|------------------|-----------|----------------------------------|----------|---------------|--------|
|                  |           | ข้าราชการ/พณ.รัฐ                 | พณ.เอกชน | ธุรกิจส่วนตัว | อื่นๆ  |
| ข้าราชการ/พณ.รัฐ | 4.05      | -                                | 0.08     | -0.10         | 0.08   |
| p-prob           |           |                                  | (0.76)   | (0.54)        | (0.86) |
| พณ.เอกชน         | 3.97      | -                                | -        | -0.18         | -0.00  |
| p-prob           |           |                                  |          | (0.02)*       | (1.00) |
| ธุรกิจส่วนตัว    | 4.16      | -                                | -        | -             | 0.18   |
| p-prob           |           |                                  |          |               | (0.11) |
| อื่นๆ            | 3.98      | -                                | -        | -             | -      |
| p-prob           |           |                                  |          |               |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพพนักงานเอกชน กับ ธุรกิจส่วนตัว พบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจมากกว่า ธุรกิจส่วนตัวโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.18

$H_0$ : รายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา แตกต่างกันได้

$H_1$ : รายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการ  
เรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮา แยกต่างกัน

| รายได้              | ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน |             |        |       |
|---------------------|----------------------------------|-------------|--------|-------|
|                     | Mean                             | S.D.        | F-test | Sig.  |
| น้อยกว่า 10,000 บาท | 3.81                             | 0.54        | 4.60   | 0.02* |
| 10,001-20,000 บาท   | 3.88                             | 0.56        |        |       |
| 20,001-30,000 บาท   | 4.08                             | 0.46        |        |       |
| 30,001-40,000 บาท   | 4.15                             | 0.42        |        |       |
| มากกว่า 40,000 บาท  | 4.07                             | 0.48        |        |       |
| รวม                 | <b>4.06</b>                      | <b>0.48</b> |        |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผล  
ต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮา โดยการวิเคราะห์ความ  
แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า รายได้แตกต่างกันมีผลต่อความ  
พึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮา แยกต่างกัน คือยอมรับสมมติฐาน  
หลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการวิเคราะห์ความ  
แตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
0.05 ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของ  
โรงเรียนดนตรียามาฮา จำแนกตามรายได้

| รายได้              | $\bar{x}$ | ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน |                          |                          |                          |                          |
|---------------------|-----------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                     |           | น้อยกว่า<br>10,000<br>บาท        | 10,001-<br>20,000<br>บาท | 20,001-<br>30,000<br>บาท | 30,001-<br>40,000<br>บาท | มากกว่า<br>40,000<br>บาท |
| น้อยกว่า 10,000 บาท | 3.81      | -                                | -0.07                    | -0.27                    | -0.34                    | -0.26                    |
| p-prob              |           |                                  | (0.99)                   | (0.31)                   | (0.08)                   | (0.30)                   |
| 10,001-20,000 บาท   | 3.88      | -                                | -                        | -0.20                    | -0.28                    | -0.19                    |
| p-prob              |           |                                  |                          | (0.20)                   | (0.01)*                  | (0.17)                   |

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของ  
โรงเรียนดนตรียามาฮ่า จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

| รายได้             | $\bar{x}$ | ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน |                          |                          |                          |                          |
|--------------------|-----------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                    |           | น้อยกว่า<br>10,000<br>บาท        | 10,001-<br>20,000<br>บาท | 20,001-<br>30,000<br>บาท | 30,001-<br>40,000<br>บาท | มากกว่า<br>40,000<br>บาท |
| 20,001-30,000 บาท  | 4.08      | -                                | -                        | -                        | -0.08                    | 0.01                     |
| p-prob             |           |                                  |                          |                          | (0.87)                   | (1.00)                   |
| 30,001-40,000 บาท  | 4.15      | -                                | -                        | -                        | -                        | 0.08                     |
| p-prob             |           |                                  |                          |                          |                          | (0.77)                   |
| มากกว่า 40,000 บาท | 4.07      | -                                | -                        | -                        | -                        | -                        |
| p-prob             |           |                                  |                          |                          |                          |                          |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ 10,001-20,000 บาท กับ  
รายได้ 30,001-40,000 บาทพบว่ามีค่า p-prob เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  หมายความว่า  
รายได้ 10,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจ มากกว่า รายได้ 30,001-40,000 บาท โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ -  
0.28

$H_0$ : สถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของ  
โรงเรียนดนตรียามาฮ่า แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของ  
โรงเรียนดนตรียามาฮ่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพ  
การเรียนการสอนของ โรงเรียนดนตรียามาฮ่า แตกต่างกัน

| สถานภาพ        | ความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอน |      |        |      |
|----------------|----------------------------------|------|--------|------|
|                | Mean                             | S.D. | F-test | Sig. |
| โสด            | 4.01                             | 0.48 | 2.00   | 0.14 |
| สมรส           | 4.10                             | 0.48 |        |      |
| หม้าย/หย่าร้าง | 3.91                             | 0.58 |        |      |
| รวม            | 4.06                             | 0.48 |        |      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า สถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา ไม่แตกต่างกัน คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนแตกต่างกัน

| สมมติฐาน          | ผลการทดสอบ | Sig.  |
|-------------------|------------|-------|
| 1. เพศ            | ไม่ยอมรับ  | 0.63  |
| 2. อายุ           | ไม่ยอมรับ  | 0.10  |
| 3. ระดับการศึกษา  | ไม่ยอมรับ  | 0.08  |
| 4. อาชีพ          | ยอมรับ     | 0.02* |
| 5. รายได้ต่อเดือน | ยอมรับ     | 0.02* |
| 6. สถานภาพ        | ไม่ยอมรับ  | 0.14  |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮาแตกต่างกัน

#### 4.5 การทดสอบสมมติฐานการบริหารงานของโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา

ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานของโรงเรียนกับความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา

| ตัวแปร                          |    | X1     | X2     | X3     | Y     |
|---------------------------------|----|--------|--------|--------|-------|
| การบริหารงานด้านโรงเรียน        | X1 | 1.000  |        |        |       |
| การบริหารงานด้านบุคลากร         | X2 | .702** | 1.000  |        |       |
| การบริหารงานด้านบริการ          | X3 | .642** | .693** | 1.000  |       |
| ความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอน | Y  | .639** | .716** | .684** | 1.000 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร รวมทั้งสิ้น 6 ค่า มีค่าบวกทั้ง 6 ค่า และมีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 6 ค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าอยู่ระหว่าง .642 - .702 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระมีค่ามากที่สุดคือ การบริหารงานด้านบุคลากร ( $r = .702$ ) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระที่มีค่าต่ำสุดคือ การบริหารงานด้านการบริการ ( $r = .642$ )

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอน กับตัวแปรอื่นๆ พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .639 - .716 และสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้ คือ การบริหารงานบุคลากร ( $r = .716$ ) การบริหารงานด้านบริการ ( $r = .684$ ) และการบริหารงานด้าน ด้านโรงเรียน ( $r = .639$ ) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารงานของโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา สรุปดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารงานของโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา

| สมมติฐาน                  | ผลการทดสอบ | ค่าสัมประสิทธิ์ |
|---------------------------|------------|-----------------|
| การบริหารงานด้าน โรงเรียน | ยอมรับ     | .639**          |
| การบริหารงานด้านบุคลากร   | ยอมรับ     | .716**          |
| การบริหารงานด้านบริการ    | ยอมรับ     | .684**          |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การบริหารงานของโรงเรียน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโรงเรียน ด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮา หมายถึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนด

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮ่า (YAMAHA) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนดนตรียามาฮ่า และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านโรงเรียน ปัจจัยทางด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ปกครองนักเรียนที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า จำนวน 400 คน ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้สถิติ T-test, (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบรายคู่ในภายหลังด้วยรูปแบบเชฟเฟ (Scheffe') และการวิเคราะห์โดยใช้สหสัมพันธ์เพียร์สัน

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.2 อภิปรายผล

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท และส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส

#### 5.1.1 ผลการศึกษาสภาพการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนดนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยทางด้านโรงเรียน พบว่า โรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการจัดอาคารสถานที่ ที่ตั้งของโรงเรียนมีความเหมาะสม ห้องเรียนสะอาดเรียบร้อย เครื่องดนตรีและสื่อการเรียนการสอนทันสมัย มีสภาพดีพร้อมใช้งานและเพียงพอแก่นักเรียน โรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่ามีการจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต เพื่อส่งเสริมทักษะและความรู้แก่นักเรียน โรงเรียนมีหลักสูตรการสอนดนตรีที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก มีความทันสมัย และมีการประเมินผลการเรียนที่ได้มาตรฐาน (การสอบเพื่อวัดและประเมินผลเมื่อจบหลักสูตรในแต่ละระดับ)

ปัจจัยทางด้านบุคลากร พบว่า บุคลากร ครูผู้สอนของโรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขต กรุงเทพมหานคร ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนทั้งทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม มีความเมตตาแก่ศิษย์ ครูผู้สอนมีกิริยาท่าทาง การใช้วาจา และการแต่งกายที่เหมาะสม มีความรู้ในวิชาชีพที่สอนอย่างแท้จริง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเทคนิคการสอนที่ดี ครูผู้สอนมีจิตวิทยา การสอนที่ดีและเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียน สามารถประยุกต์เทคนิคการสอนต่างๆเพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจแก่นักเรียน ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากครูผู้สอนไป ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ครูผู้สอนสามารถพัฒนาให้ผู้เรียนใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครอง และสามารถติดต่อขอพบได้เสมอในช่วง 1 โมง การเรียนการสอน

ปัจจัยด้านการบริการ พบว่า โรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี การแต่งกายเหมาะสม สามารถให้ คำปรึกษา ให้ข้อมูลและแนะนำคอร์สเรียนที่เหมาะสมกับผู้เรียน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกในเวลาทำการของโรงเรียน พนักงาน บริการด้วยความเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียนเป็นอย่างดี มีระบบการบริหารงานธุรการที่ทันสมัย โดยยึดหลักความถูกต้องรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า มีการบริการอำนวยความสะดวกในด้านของ เครื่องดนตรี เครื่องเสียง การจัดจำหน่ายและการซ่อมแซม มีการเผยแพร่กิจกรรมและข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนให้นักเรียน ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ (การสอบวัดผล การ ประกวดดนตรี การแสดงต่าง ๆ) และราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียนมีความเหมาะสม

#### 5.1.2 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านโรงเรียน ปัจจัยทางด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของผู้ปกครองที่มีต่อ โรงเรียนดนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ สถานภาพ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจ แตกต่างกัน ส่วนผู้ปกครองที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความ พึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านโรงเรียนของโรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านโรงเรียน ซึ่งได้แก่ อาคารสถานที่ ความสะอาดเรียบร้อยของ ห้องเรียน เครื่องดนตรีและสื่อการเรียน กิจกรรมทางดนตรี หลักสูตรการสอน และมีการประเมินผล การเรียน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านบุคลากรของโรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ การประพฤติกรรมของครู กิริยาท่าทาง การใช้วาจา การแต่งกาย ความรู้ และมีความสามารถพัฒนาผู้เรียน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริการของโรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ การยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายเหมาะสม การให้ข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกสบาย ระบบการบริหารงาน การประชาสัมพันธ์ และราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนสอนดนตรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพซึ่งได้แก่ อาคารสถานที่ โต๊ะเก้าอี้ สื่อ อุปกรณ์การสอนต่าง ๆ เหมาะสมต่อการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประมวลชันกสิกรรม (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนนอกระบบโรงเรียน ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถาน และ สุปรีชา หิรัญโร (2531) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศและการจัดสิ่งแวดล้อม อาคารเรียนและสถานที่เรียนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของนักเรียน ยังมีอิทธิพลต่อการหล่อหลอมนักเรียนและครู ในด้านพฤติกรรม ทักษะคิด ค่านิยม สติปัญญา และสังคม เนื่องจากอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้เด็กเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการเรียนรู้ ความจงรักภักดี และภาคภูมิใจในสถาบันก่อให้เกิดความพยายามสร้างชื่อเสียงและเกียรติยศมาสู่สถาบัน ครูผู้สอนมีคุณลักษณะที่นักเรียนต้องการ ได้แก่ อารมณ์ดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ดูค่านักเรียน โดยไม่มีเหตุผล พุดจาไพเราะอ่อนหวาน และไม่หยาบคาย และสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรรศนีย์ วราห์คำ (2554) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม สังกัดสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร นอกจากปัจจัยบรรยากาศสิ่งแวดล้อมแล้วโรงเรียนควรมีสภาพแวดล้อมด้านสังคมคือมีความสัมพันธ์อันดีระหว่าง นักเรียนกับนักเรียนด้วยกัน นักเรียนกับครูผู้สอน รวมถึงกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆของโรงเรียน เป็นที่พึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ครูผู้สอนมีความรู้และมีเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ต่อพงศ์ อุดรพงศ์ (2551) ได้ศึกษาสภาพการเรียนการสอน ปัญหาและ

อุปสรรคในการเรียนการสอนวิชาดนตรีปฏิบัติการกีตาร์คลาสสิกในมหาวิทยาลัยทักษิณ โรงเรียนดนตรียามาฮ่าเป็นโรงเรียนสอนดนตรีในประเทศไทยที่มีประวัติอย่างยาวนาน และมีชื่อเสียง เป็นผู้นำทางด้านดนตรีศึกษาแห่งแรกของประเทศไทย โดยเปิดทำการสอนมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2509 ปัจจุบันมีโรงเรียนดนตรีในเครือข่ายกว่า 90 แห่ง นักเรียนดนตรีกว่า 35,000 คน โดยมีหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานสากลรับรองโดย Yamaha Music Foundation ประเทศญี่ปุ่นมีระบบการสอบและประเมินผลที่เป็นมาตรฐานที่กว่า 40 ประเทศทั่วโลกใช้เป็นแบบแผนเดียวกัน <http://th.yamaha.com/th> (18/2/2558) ซึ่งสอดคล้องกับ ปองพล ปัญญาวิสุทธิกุล (2552) ที่ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชา โรงเรียนดนตรียามาฮ่ามีระบบการให้บริการของพนักงาน/บุคลากรอย่างมีมาตรฐานและราคาบริการที่เหมาะสมซึ่งเป็นผลให้การบริหารงานของโรงเรียนดนตรียามาฮ่าได้รับการประเมินความพึงพอใจจากผู้ปกครองนักเรียนในระดับมาก

สำหรับผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านโรงเรียน ปัจจัยทางด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนดนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละมีกิจกรรมเฉพาะด้าน ซึ่งอาชีพที่ต่างกันก็ส่งผลให้มีกิจกรรมในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันและส่งผลต่อความต้องการที่ต่างกันด้วย ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 อ้างถึงใน พิชัย สดภิบาล, 2554) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพว่า อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการซื้อสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการจะซื้อชุดทำงานและสินค้าที่จำเป็นส่วนประชาชนกรรมการบริษัทและภรรยาจะซื้อเสื้อผ้าราคาสูง หรือตัวเครื่องบิน ดังนั้นการส่งบุตรหลานเข้าเรียน โรงเรียนดนตรีซึ่งถือว่าเป็นการเรียนเสริมพิเศษ จึงมีความความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ปกครองและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองเพราะอาชีพมีความเกี่ยวข้องกับรายได้เนื่องจากอาชีพที่มีรายได้สูงจะมีกำลังการซื้อได้สูงจึงส่งผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สภาพการเรียนการสอนด้านโรงเรียนของโรงเรียนดนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านโรงเรียน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน เนื่องจากสภาพการเรียนการสอนด้านโรงเรียน คือ การจัดอาคารสถานที่ ที่ตั้ง ห้องเรียน เครื่องดนตรีและสื่อการเรียนการสอน ของโรงเรียนดนตรียามาฮ่า มีความเหมาะสมต่อการเรียนของบุตรหลานที่ส่งเข้าเรียนซึ่งส่งผลให้บุตรหลานมีผลการเรียนที่ดีดังที่ ไพรฑูรย์ ศรีฟ้า (2554) ได้อธิบายว่าสภาพแวดล้อมทางการเรียนด้านกายภาพจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ของนักเรียน ซึ่งสภาพแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ ห้องเรียน อุปกรณ์การเรียน และการจัดห้องเรียน ต้องมีความเหมาะสมต่อการเรียน เช่น แสงสว่าง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น นอกจากนี้โรงเรียนคนตรี ยามาฮ่า ยังมีการจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต เพื่อส่งเสริมทักษะและความรู้แก่นักเรียน และโรงเรียนมีหลักสูตรการสอนดนตรีที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก มีความทันสมัย ซึ่งส่งผลให้ สภาพแวดล้อมด้านโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านบุคลากรของโรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง เนื่องจากบุคลากร เป็นที่คาดหวังของผู้ปกครองว่าเมื่อส่งบุตรหลานเข้าเรียนกับครูแล้วบุตรหลานจะต้องได้ความรู้ ซึ่ง ทำให้ปัจจัยด้านครูผู้สอนจึงมีความสำคัญ ไพรทฤษฎี ศรีฟ้า (2554) ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพ พฤติกรรม ตลอดจนความรู้ ประสบการณ์ กล่าวคือ นักเรียนที่เรียนกับครูที่มีวุฒิสูงจะมีผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่เรียนจากครูที่มีวุฒิต่ำ เทคนิคการสอนของครูผู้สอนก็มีความสัมพันธ์ กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เทคนิคการสอน หรือ การวางแผนการสอนก็เป็นอีกหนึ่ง ปัจจัยที่เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หากครูผู้สอนมีการวางแผนการสอนที่ ดีจะทำให้การสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริการของโรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง อาจกล่าวได้ว่า การบริการเป็นสิ่งแรกๆที่ผู้ปกครองได้พบเห็น จิตตินันท์ นันทไพโรบล (2555 หน้า 40) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงานบริการคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่องานบริการนั้น ซึ่งก็คือ การที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ย่อมเกี่ยวข้องกับ ความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ด้วยเหตุนี้การบริการจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ผู้ปกครองที่นักเรียน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ โรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาโรงเรียน และเพื่อเป็นข้อมูลให้ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจนำข้อมูลไปใช้ในการประกอบธุรกิจโรงเรียนสอนดนตรี โดยมี ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้ (1) จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจ ส่วนตัว รายได้มากกว่า 40,000 บาท และสถานภาพสมรส (2) ปัจจัยด้านโรงเรียน ผู้ปกครองเห็น ด้วยต่อการบริหารงานที่มีอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ หลักสูตรดนตรีของโรงเรียนที่เป็นมาตรฐาน

เดียวกันทั่วโลก มีความทันสมัย อาคารสถานที่ที่มีความสวยงาม การประเมินผลการเรียนที่ได้มาตรฐาน (การสอบเพื่อวัดและประเมินผลเมื่อจบหลักสูตรในแต่ละระดับ) ที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกสบาย ภายในโรงเรียนและห้องเรียนสะอาดเรียบร้อยถูกสุขลักษณะ มีการจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต เพื่อส่งเสริมทักษะ ความรู้แก่นักเรียนมี การจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต มีความเหมาะสมกับนักเรียน เครื่องดนตรีอุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี เครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนมีความทันสมัย และเครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนมีจำนวนเพียงพอแก่นักเรียน (3) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ปกครองเห็นด้วยต่อการบริหารงานที่มีอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีความรู้ในวิชาชีพที่สอนอย่างแท้จริง มีความเมตตาแก่ศิษย์ ครูผู้สอนมีจิตวิทยาการสอนที่ดีและเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียน ครูผู้สอนประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนทั้งทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม ครูผู้สอนมีกิริยาท่าทางการใช้วาจา และการแต่งกายที่เหมาะสม สามารถประยุกต์เทคนิคการสอนต่างๆ เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจแก่นักเรียน ครูผู้สอนสามารถพัฒนาให้ผู้เรียนใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเทคนิคการสอนที่ดี ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครอง สามารถติดต่อ ขอบพบได้เสมอในช่วงเวลาการเรียนการสอน และผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากครูผู้สอนไปประยุกต์ใช้ ในชีวิตประจำวัน (4) ปัจจัยด้านการบริการผู้ปกครองเห็นด้วยต่อการบริหารงานที่มีอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี การแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ น่าไว้วางใจ พนักงานมีความเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียนเป็นอย่างดี มีระบบการบริหารงานธุรการที่ทันสมัย โดยยึดหลักความถูกต้องรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกในเวลาทำการของโรงเรียน มีการเผยแพร่กิจกรรมและข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนให้นักเรียน ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ (การสอบวัดผล การประกวดดนตรี การแสดงต่างๆ) สามารถให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและอธิบายถึงคอร์สเรียนที่เหมาะสมกับผู้เรียน ราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียนมีความเหมาะสม และ มีการบริการอำนวยความสะดวกในด้านของเครื่องดนตรี เครื่องเสียง การจัดจำหน่ายและการซ่อมแซม (5) ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนแตกต่างกัน (6) การบริหารงานด้านโรงเรียนด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับ โรงเรียนดนตรีให้มีความหลากหลาย มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้ (1) ควรศึกษาถึงจำนวนบุตร

หลาน เนื่องจากจำนวนบุตรหลานอาจมีผลต่อความพึงพอใจในราคาค่าบริการ (2) ควรศึกษาในด้าน  
ของผู้เรียนว่ามีความต้องการอย่างไร เพื่อพัฒนาคุณภาพการสอนของโรงเรียนให้ตรงตามความ  
ต้องการของผู้เรียน (3) ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อเป็นประโยชน์ต่อ  
การปรับปรุงและพัฒนา (4) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง ที่ทำให้ผู้ปกครองตัดสินใจ  
ส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนดนตรียามาฮา เพื่อนำผลการศึกษาที่เป็นจุดอ่อนและจุดแข็งมาเป็น  
ข้อมูลในการพัฒนาโรงเรียน



## บรรณานุกรม

- กรณีการ์ ภิรมย์รัตน์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 .โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2555). ลักษณะครูที่ดี. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2558 <http://www.moe.go.th/moe/th/blog/view-blog.php?memberid=1402>.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2545). ความคิดเชิงสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: บริษัท ชัคเชส มีเดีย จำกัด.
- โกวิทย์ ชันชศิริ. (2550). คุรียางคศิลป์ตะวันตก (เบื้องต้น). กรุงเทพฯ : แม่ไก่ขยัน.
- คณะกรรมการงานวิจัยและพัฒนา. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของครูนักเรียนและ ผู้ปกครองต่อการจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ. โรงเรียน อัสสัมชัญสมุทรปราการ.
- คอตเลอร์ ฟิลลิป. (2546). หลักการตลาด ฉบับมาตรฐาน. (วารุณี ต้นดวงศ์วานิช, นิภา นิรุตติกุล, สุนทรี เหล่าพันจัน, พรพรม พรหมเทศ, นิตยา งามแดน และจุฑามาศ ทวีไพบุรย์วงษ์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- จร ลำอางค์. (2550). สมอองดี คนตรีทำได้. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2533). คุณลักษณะบางประการของผู้บริหารบรรยากาศของโรงเรียนและ ความพึงพอใจในงานที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของ โรงเรียนประถมศึกษา. ปรินญาณิพนธ์ การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร- วิโรฒประสานมิตร.
- ชวศรี สันทมาศ, ภัทรนันท์ พรหมณ์แก้ว และสุนทรี เถลิงศก. 2552. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึง พ้อใจของผู้เรียนโรงเรียนสอนดนตรีและศิลปะในเขตกรุงเทพมหานคร” การศึกษาค้นคว้า ด้วยตนเองมหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ตรีรัตน์ อุปถัมภ์โพธิวัฒน์. 2552. มหัศจรรย์ ONE TO FIVE ไม่มีใครในโลกเล่นเปียโนไม่ได้. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ต่อพงศ์ อุดรพงศ์. (2551). การศึกษาสภาพการเรียนการสอนวิชาดนตรีปฏิบัติที่ตาร์คลาสสิก. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตร์บัณฑิต. (คุรียางคศาสตร์สากล) มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ทรงศนีย์ วรหาคำ. (2554). การศึกษาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของ โรงเรียนวัดจันทร์ ประดิษฐาราม สังกัดสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การบริหาร การศึกษา. มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทองสง่า ผ่องแผ้ว. (2550). *การเขียนวิทยานิพนธ์*. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2558, เข้าถึงจาก <https://www.gotoknow.org/posts/121214>
- ทิพวรรณ สุนทรเทพวรากุล. (2547). *ปัจจัยการตัดสินใจของผู้บริการในการเลือกโรงเรียนกวดวิชา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ทิตนา แวมณี. (2545). *วิธีการสอนสำหรับครูมืออาชีพ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แวมณี. (2552). *วิธีการสอนสำหรับครูมืออาชีพ*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แวมณี. (2545). *ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ชเนศ จำเกิด. (2532). *การจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : มิตรครู.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญวิศนิสเซอร์แอนดี้ดี.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). *การมีหัวใจบริการ*. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2558, เข้าถึงจาก <http://www.npu.ac.th/General/pdf/m7.pdf>.
- บัณฑิต อึ้งรังสี. (2551). *WORLD CLASS สร้างคนไทยไประดับโลก*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บุญเรือง ขจรศิลป์. (2529). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประพันธ์ศักดิ์ พุ่มอินทร์. (2554). *บทบาทของผู้ปกครองในการสนับสนุนการเรียนรู้คนตรี*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 255, เข้าถึงจาก <http://mecbangna.igetweb.com/index.php?mo=3&art=443375>.
- ประภาภรณ์ สุรปภา*. (2544). *ความพึงพอใจ*. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2557, เข้าถึงจาก Available: [www.vcharkarn.com/uploads/56](http://www.vcharkarn.com/uploads/56).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

ประมวล ชันกสิกรรม. (2549). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนนอกระบบโรงเรียนตามหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของผู้ต้องขังใน เรือนจำและทัณฑสถาน จังหวัดปทุมธานี*. ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประยูทธ ไทยธานี. (2550). บทที่ 9 สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ (*Effective Learning Environment*). ค้นเมื่อ 8 มกราคม 2558, เข้าถึงจาก [http://www.drprayut.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id.](http://www.drprayut.com/index.php?option=com_content&view=article&id.)

ปองพล ปัญญาวิสุทธิกุล. (2552). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัด ภาคเหนือตอนบน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปิยะพร อัสวาทุทัย. (2547). *การสื่อสารทางการตลาดแบบผสมผสานที่มีผลต่อการใช้บริการสตูดิโอ ถ่ายภาพแต่งงานของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิตศรีนครินทรวิโรฒ.

พงศ์ศักดิ์ ชาญธีรวัชร. (2556). *การตลาดเข้าใจง่าย*. นนทบุรี: ชิงค์ บีคอนซ์ บุ๊คส์

พรรณี ช.เจนจิต. (2545). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ กราฟฟิค อาร์ต

พิชัย สดภิบาล. (2554). *ปัจจัยส่วนบุคคล*. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2558, เข้าถึงจาก <http://www.thaiblogonline.com/sodpichai.blog?PostID=25857>

ปริยาภรณ์ เลขธรรกร. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซ่อมเปียโนของนักเรียนชั้นต้นโรงเรียนสอนดนตรีเอี่ยมอารีย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ไพโรชญ์ ศรีฟ้า. (2554). *การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียน*. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2558, เข้าถึง จาก <http://sriithai.hypermart.net/environment.html>

ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาเชียงใหม่.

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, และวิบูลย์ โตวณะบุตร. (2542). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มุสลีสะฮ์ สุหลง. (ม.ป.ป). *การศึกษาการจัดสภาพการเรียนรู้ของโรงเรียนเอกชนระดับ ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาสงขลานครินทร์.

**บรรณานุกรม (ต่อ)**

- ลัดดาวัลย์ บุญเลิศ. (2554). การวางแผนกลยุทธ์กับประสิทธิผลโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต4. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต  
ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณเทพ หาญกล้า. (2539). โรงเรียนคนตรีเอกชน การศึกษาสภาพปัญหาการเรียนการสอน.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิจิต เทพประสิทธิ์. (2552). การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระบบปรับเหมาะ  
การเรียนแบบปฏิบัติจริงตามวิธีการคอนสตรัคติวิสต์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรายุช จันทรางกูร. (2548). โรงเรียนสอนคนตรีเอกชน สภาพทั่วไปต้นทุนและความต้องการครู  
สอนคนตรีในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต เศรษฐศาสตร์  
การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). เอกสารการประกอบการบรรยายกระบวนการวิชา EA  
733 การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- สายันต์ วิไลวัฒน์. (2554). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ  
โรงเรียนวัดคูมอญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2. มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏราชนครินทร์.
- สีหเดช เกตุทอง และนางลักษณ์ ใจฉลาด. (2554). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหาร  
การศึกษาของโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุกรี เจริญสุข. (2551). เซ็ทเทรคเยาวชนคนตรีแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 12 ประจำปี 2551. คู่มือ  
การประกวดรอบรองชนะเลิศ กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุปรีชา หิรัญโร. (2531). การวางแผนพัฒนาโรงเรียน. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- สำนักงานบริหารกรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2550). ความนิยมการเรียนคนตรี. สืบค้นเมื่อ  
17 มกราคม 2558, เข้าถึงจาก [www.opec.go.th](http://www.opec.go.th)
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพันธ์ ประสิทธิ์รัตน์. (2545). การศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนิสิต. คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อินทนนท์ บุปผาวลัย, วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และ วรุณี เซวาน์สุขุม. (2553). *คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคนตรีสยามกลการ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.*

อุทัย บุญประเสริฐ. (2538). *การวางแผนและการจัดระบบแผนงานในโรงเรียน. กรุงเทพฯ : เอสดีเพรส.*

อุษณีย์ จันทรวัดักษณ์. (2534). *การศึกษาการจัดกิจกรรมดนตรีสำหรับนักเรียนอนุบาลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*





**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

**แบบสอบถาม**

## ความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮา (YAMAHA) ในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮา (YAMAHA) และสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองถึงสภาพการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนยามาฮา ในเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนที่มีอยู่ในโรงเรียนและเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนสอนดนตรียามาฮา

ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลการตอบของท่าน ซึ่งไม่มีผลทำให้ท่านผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความเสียหายใดๆทั้งสิ้น

ขอพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น **4 ส่วน** ดังนี้

ส่วนที่ **1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ **2** ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนดนตรียามาฮา

ส่วนที่ **3** ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนดนตรียามาฮา

ส่วนที่ **4** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮา

กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความ ที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ **1** ข้อมูลทั่วไป

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  น้อยกว่า 30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  
 51-60 ปี  มากกว่า 60 ปี
- ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ  ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน  
 เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ
- รายได้ต่อเดือน  น้อยกว่า 10,000 บาท  10,001-20,000 บาท  20,001-30,000 บาท  
 30,001-40,000 บาท  มากกว่า 40,000 บาท
- สถานภาพ  โสด  สมรส  อื่นๆ

ส่วนที่ **2** ข้อคำถามถึงความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนดนตรียามาฮา

คำชี้แจง ให้ท่านเติมเครื่องหมาย  ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (เห็นด้วยมากที่สุด = 5, เห็นด้วยมาก = 4, เห็นด้วยปานกลาง = 3, เห็นด้วยน้อย = 2, เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1)

| ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนดนตรียามาฮา | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  |                  |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| <b>1. ปัจจัยด้านโรงเรียน</b>   |  |  |  |  |  |
| 1.1 สถานที่ที่มีการตกแต่งสวยงาม ได้มาตรฐาน   |  |  |  |  |  |
| 1.2 ที่ตั้งของโรงเรียนมีความปลอดภัยและสะดวกสบายในการเดินทางมาเรียน                                       |  |  |  |  |  |
| 1.3 ภายในโรงเรียนและห้องเรียนสะอาดเรียบร้อย ถูกสุขลักษณะ   |  |  |  |  |  |
| 1.4 เครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี                              |  |  |  |  |  |
| 1.5 เครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนมีความทันสมัย   |  |  |  |  |  |
| 1.6 เครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนมีจำนวนเพียงพอแก่นักเรียน                                   |  |  |  |  |  |
| 1.7 มีการจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต เพื่อส่งเสริมทักษะและความรู้แก่นักเรียน                            |  |  |  |  |  |
| 1.8 การจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต มีความเหมาะสมกับนักเรียน   |  |  |  |  |  |
| 1.9 หลักสูตรดนตรีของโรงเรียนที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก มีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน |  |  |  |  |  |
| 1.10 มีการประเมินผลการเรียนที่ได้มาตรฐาน (การสอบเพื่อวัดและประเมินผลเมื่อจบหลักสูตรในแต่ละระดับ)         |  |  |  |  |  |
| <b>2. ปัจจัยด้านบุคลากร (บุคลากรทางด้านวิชาการ/ครูผู้สอน)</b>  |  |  |  |  |  |
| 2.1 ครูผู้สอนประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนทั้งทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม                          |  |  |  |  |  |
| 2.2 มีความเมตตาแก่ศิษย์และเห็นคุณค่าของศิษย์   |  |  |  |  |  |
| 2.3 ครูผู้สอนมีกิริยาท่าทาง การใช้วาจา และการแต่งกายที่เหมาะสม   |  |  |  |  |  |
| 2.4 มีความรู้ในวิชาชีพที่สอนอย่างแท้จริง   |  |  |  |  |  |
| 2.5 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเทคนิคการสอนที่ดี   |  |  |  |  |  |
| 2.6 ครูผู้สอนมีจิตวิทยาการสอนที่ดีและเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียน                                      |  |  |  |  |  |
| 2.7 สามารถประยุกต์เทคนิคการสอนต่างๆเพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจแก่นักเรียน                    |  |  |  |  |  |
| 2.8 ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากครูผู้สอน ไปประยุกต์ใช้ ในชีวิตประจำวัน                           |  |  |  |  |  |
| 2.9 ครูผู้สอนสามารถพัฒนาให้ผู้เรียนใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ   |  |  |  |  |  |
| 2.10 ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครอง สามารถติดต่อ ขอบพบได้เสมอ                      |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| ในช่วงโครงการเรียนการสอน  |  |  |  |  |  |
| <b>3. ปัจจัยด้านการบริการ (ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากรที่ไม่ใช่ครูและระบบการบริการ)</b>   |  |  |  |  |  |
| 3.1 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส  |  |  |  |  |  |
| 3.2 พนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี การแต่งกายเหมาะสม   |  |  |  |  |  |
| 3.3 สามารถให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและอธิบายถึงคอร์สเรียนที่เหมาะสมกับผู้เรียน  |  |  |  |  |  |
| 3.4 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ  |  |  |  |  |  |
| 3.5 สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ได้อย่างสะดวกในเวลาทำการของโรงเรียน   |  |  |  |  |  |
| 3.6 พนักงานมีความเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียนเป็นอย่างดี  |  |  |  |  |  |
| 3.7 มีระบบการบริหารงานธุรการที่ทันสมัยโดยยึดหลักความถูกต้องรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า   |  |  |  |  |  |
| 3.8 มีการบริการอำนวยความสะดวกในด้านของเครื่องดนตรี เครื่องเสียง การจัดทำป้ายและการซ่อมแซม   |  |  |  |  |  |
| 3.9 มีการเผยแพร่กิจกรรมและข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนให้นักเรียน ผู้ปกครอง ทราบอย่างสม่ำเสมอ (การสอบวัดผล การประกวดดนตรี การแสดงต่าง ๆ) |  |  |  |  |  |
| 3.10 ราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียนมีความเหมาะสม   |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 3 ข้อคำถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่โรงเรียนสอนดนตรียามาฮ่า**

คำชี้แจง ให้ท่านเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (พึงพอใจมากที่สุด = 5, พึงพอใจมาก = 4, พึงพอใจปานกลาง = 3, พึงพอใจน้อย = 2, พึงพอใจน้อยที่สุด = 1)

| ประเด็นความพึงพอใจ                                      | ระดับคะแนน |   |   |   |   |
|---|------------|---|---|---|---|
|   | 5          | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. สถานที่และสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน                   |            |   |   |   |   |
| 2. เครื่องดนตรี อุปกรณ์และสื่อการสอน                    |            |   |   |   |   |
| 3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะและความรู้แก่ผู้เรียนดนตรี |            |   |   |   |   |
| 4. คุณภาพและคุณลักษณะของครูผู้สอน                       |            |   |   |   |   |
| 5. ความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพของครูผู้สอน           |            |   |   |   |   |
| 6. การถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการสอน                     |            |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 7. ระบบในการให้บริการของพนักงาน/บุคลากร (ที่ไม่ใช่ครู) |  |  |  |  |  |
| 8. คุณภาพและคุณลักษณะของพนักงาน/บุคลากร (ที่ไม่ใช่ครู) |  |  |  |  |  |
| 9. ราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียน                         |  |  |  |  |  |
| 10. ชื่อเสียงของโรงเรียน                               |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการเรียนการสอนของโรงเรียนคนตรียามาฮ่า

.....

.....

.....



## ภาคผนวก ข

### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย



#### แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง การศึกษาสภาพการเรียนรู้การสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮา (YAMAHA)

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการเรียนรู้การสอนของโรงเรียนดนตรียามาฮา (YAMAHA) เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมของการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรงในตอนต้นที่ 1-4 โดย ได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดเขียนคะแนนความเหมาะสม ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่ามีความเหมาะสมสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด

| ข้อ<br>ที่  | ข้อคำถาม   | ความคิดเห็น<br>ของผู้เชี่ยวชาญ<br>คนที่ |   |   | IOC = $\frac{\sum R}{N}$ | แปรผล            |
|---|--|---|---|---|--------------------------|------------------|
|   |  | 1                                       | 2 | 3 |                          |                  |
| <b>ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล</b>   |  |   |   |   |                          |                  |
| 1.  | เพศ ได้แก่ ชาย, หญิง   | 1                                       | 1 | 1 | 1.00                     | ความเที่ยงตรงสูง |
| 2.  | อายุ ได้แก่ น้อยกว่า 30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี, 51-60 ปี และ มากกว่า 60 ปี   | 1                                       | 1 | 1 | 1.00                     | ความเที่ยงตรงสูง |
| 3.  | ระดับการศึกษา ได้แก่ ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช., อนุปริญญา/ปวส., ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี | 1                                       | 1 | 1 | 1.00                     | ความเที่ยงตรงสูง |
| 4.  | อาชีพ ได้แก่ ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงาน, ลูกจ้างบริษัทเอกชน/ เจ้าของกิจการ, ธุรกิจส่วนตัว/ อื่นๆ            | 1                                       | 1 | 1 | 1.00                     | ความเที่ยงตรงสูง |
| 5.  | รายได้ต่อเดือน ได้แก่ น้อยกว่า 10,000 บาท, 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000, 30,001-40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาท  | 1                                       | 1 | 1 | 1.00                     | ความเที่ยงตรงสูง |
| 6.  | สถานภาพ ได้แก่ โสด, สมรส และอื่นๆ  | 1                                       | 1 | 1 | 1.00                     | ความเที่ยงตรงสูง |
| <b>ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนดนตรียาม้า</b> |  |   |   |   |                          |                  |
| <b>1. ปัจจัยด้านโรงเรียน</b>  |  |   |   |   |                          |                  |
| 1.  | สถานที่มีการตกแต่งสวยงาม ได้มาตรฐาน  | 1                                       | 1 | 1 | 1.00                     | ความเที่ยงตรงสูง |
| 2.  | ที่ตั้งของโรงเรียนมีความปลอดภัยและสะดวกสบายในการเดินทางมาเรียน   | 1                                       | 1 | 1 | 1.00                     | ความเที่ยงตรงสูง |
| 3.  | ภายในโรงเรียนและห้องเรียนสะอาดเรียบร้อย ถูกสุขลักษณะ   | 1                                       | 1 | 1 | 1.00                     | ความเที่ยงตรงสูง |

|   |  |   |   |   |      |                  |
|---|--|---|---|---|------|------------------|
| 4.  | เครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอน<br>อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี                                  | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 5.  | เครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอน<br>มีความทันสมัย   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 6.  | เครื่องดนตรี อุปกรณ์การเรียนและสื่อการสอนมี<br>จำนวนเพียงพอแก่นักเรียน                                       | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 7.  | มีการจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต เพื่อส่งเสริม<br>ทักษะและความรู้แก่นักเรียน                                | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 8.  | การจัดกิจกรรมทางดนตรี คอนเสิร์ต มีความ<br>เหมาะสมกับนักเรียน   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 9.  | หลักสูตรดนตรีของ โรงเรียนที่เป็นมาตรฐาน<br>เดียวกันทั่วโลกมีความทันสมัยสอดคล้องกับ<br>ความต้องการของนักเรียน | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 10.   | มีการประเมินผลการเรียนที่ได้มาตรฐาน (การ<br>สอบเพื่อวัดและประเมินผลเมื่อจบหลักสูตรในแต่ละ<br>ระดับ)          | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| <b>2. ปัจจัยด้านบุคลากร (บุคลากรทางด้านวิชาการ/ครูผู้สอน)</b> |  |   |   |   |      |                  |
| 1.  | ครูผู้สอนประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน<br>ทั้งทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม                              | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 2.  | มีความเมตตาแก่ศิษย์และเห็นคุณค่าของศิษย์   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 3.  | ครูผู้สอนมีกิริยาท่าทาง การใช้วาจา และการแต่ง<br>กายที่เหมาะสม   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 4.  | มีความรู้ในวิชาชีพที่สอนอย่างแท้จริง   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 5.  | มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเทคนิคการสอนที่ดี   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 6.  | ครูผู้สอนมีจิตวิทยาการสอนที่ดีและเอาใจใส่<br>ช่วยเหลือดูแลนักเรียน   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |

|   |   |   |   |   |      |                  |
|---|---|---|---|---|------|------------------|
| 7.  | สามารถประยุกต์เทคนิคการสอนต่างๆเพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจแก่นักเรียน                     | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 8.  | ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากครูผู้สอนไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน                              | 1 | 0 | 1 | 0.67 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 9.  | ครูผู้สอนสามารถพัฒนาให้ผู้เรียนใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ  | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 10.   | ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครอง สามารถติดต่อ ขอบพบได้เสมอในชั่วโมงการเรียนการสอน | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| <b>3. ปัจจัยด้านการบริการ (ผู้บริหาร/พนักงาน/บุคลากรที่ไม่ใช่ครูและระบบการบริการ)</b> |   |   |   |   |      |                  |
| 1.  | พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส  | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 2.  | พนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี การแต่งกายเหมาะสม   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 3.  | สามารถให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและอธิบายถึงคอร์สเรียนที่เหมาะสมกับผู้เรียน                                | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 4.  | พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ  | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 5.  | สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกในเวลาทำการของโรงเรียน                                      | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 6.  | พนักงานมีความเอาใจใส่ ช่วยเหลือดูแลนักเรียนเป็นอย่างดี  | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 7.  | มีระบบการบริหารงานธุรการที่ทันสมัยโดยยึดหลักความถูกต้องรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า                     | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 8.  | มีการบริการอำนวยความสะดวกในด้านของเครื่องดนตรี เครื่องเสียง การจัดจำหน่ายและการซ่อมแซม                | 0 | 1 | 1 | 0.67 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 9.  | มีการเผยแพร่กิจกรรมและข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนให้นักเรียน ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ           | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |

|  |   |   |   |   |      |                  |
|--|---|---|---|---|------|------------------|
|  | (การสอบวัดผล การประกวดดนตรี การแสดง<br>ต่างๆ)             |   |   |   |      |                  |
| 10.  | ราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียนมีความเหมาะสม                  | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| <b>ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนดนตรียามาฮ่า</b>     |   |   |   |   |      |                  |
| 1.   | สถานที่และสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน                        | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 2.   | เครื่องดนตรี อุปกรณ์และสื่อการสอน                         | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 3.   | การจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะและความรู้แก่ผู้เรียน<br>ดนตรี  | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 4.   | บุคลิกภาพและคุณลักษณะของครูผู้สอน                         | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 5.   | ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพของครูผู้สอน                   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 6.   | การถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการสอน                          | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 7.   | ระบบในการให้บริการของพนักงาน/บุคลากร<br>(ที่ไม่ใช่ครู)    | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 8.   | บุคลิกภาพและคุณลักษณะของพนักงาน/บุคลากร<br>(ที่ไม่ใช่ครู) | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 9.   | ราคาค่าบริการ ค่าคอร์สเรียน                               | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| 10.  | ชื่อเสียงของโรงเรียน                                      | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |
| <b>ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการเรียนการสอน<br/>ของโรงเรียนดนตรียามาฮ่า.....</b> |   | 1 | 1 | 1 | 1.00 | ความเที่ยงตรงสูง |





**ภาคผนวก ค**

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

### รายนาม

### ตำแหน่ง

1. ดร.เอก ชูณหัศจรรย์

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด  
วิทยาเขตกรุงเทพฯ

2. ดร.ตะวัน วิกรัยพัฒน์

อาจารย์ประจำ  
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด  
วิทยาเขต กรุงเทพฯ

3. อาจารย์ยุทธพงษ์ แสงสมบูรณ์

Music Director สถาบันดนตรียามาฮ่า  
สำนักงานใหญ่ปทุมวัน

## ประวัติผู้วิจัย

|                  |  |
|------------------|--|
| ชื่อ             | นางสาวกรวิวรรณ ศรีพันธุ์   |
| วัน เดือน ปีเกิด | 11 พฤษภาคม 2529  |
| สถานที่เกิด      | กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย  |
| ประวัติการศึกษา  |  |
| 2558             | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต<br>มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตกรุงเทพฯ                 |
| 2552             | ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา สื่อสารมวลชน<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง            |
| 2552             | LCM Diploma สาขาวิชา Popular Vocals Music<br>University of West London                 |
| ที่อยู่ปัจจุบัน  | 90/49 PerfectPlace ถนนอ่อนนุช-ลาดกระบัง ตำบลราชาเทวะ<br>อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ |
| ตำแหน่งงาน       | อาจารย์สอนวิชาขับร้องและดนตรีสำหรับเด็กเล็ก  |
| อีเมลล์          | gaogoji@gmail.com  |