

ข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 2 กันยายน พ.ศ.2560



นางเอื้องฟ้า พิไธ
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

พาสน์ ทิมทรัพย์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและเสนอแนะแนวทางในการศึกษา รวมทั้งได้ตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนคณาจารย์ที่วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางทฤษฎี และถ่ายทอดประสบการณ์ในทางปฏิบัติ จนทำให้ผู้เขียน ได้มีความรู้ความเข้าใจในด้านธุรกิจ และทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จเรียบร้อยโดยสมบูรณ์

นอกจากนี้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณผู้ปกครองบุตรหลานในโรงเรียนอนุบาล เขตกรุงเทพมหานคร ที่ช่วยให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และผู้เขียนมีความสำนึกในพระคุณของคณาจารย์ทุกท่าน ที่เคยอบรมสั่งสอนความรู้ต่างๆ ให้กับผู้เขียนและขอสำนึกในพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง และเพื่อนๆ ทุกคนใน BM รุ่น 18C ที่ได้ให้การสนับสนุนและกำลังใจแก่ผู้เขียนจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

เอื้องฟ้า พิไต้

ข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร

THE STUDY OF PARENTS' DECISION-MAKING IN THE SELECTION OF KINDERGARTEN
IN BANGKOK AREA

เอื้องฟ้า พิไต้ 5850441

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
พัลลภา ปีติสันต์, Ph.D., พาสน์ ทิมทรัพย์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและหลักสูตรการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอายุระหว่าง 3 - 5 ปี กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรหลาน จำนวน 30 คน ทำการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือนคือ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้แก่บุตรหลานเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้แก่บุตรหลาน ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนที่เลือกแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด/ การตัดสินใจ/ โรงเรียนอนุบาล

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตการวิจัย	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาระดับปฐมวัย	4
2.1.1 แนวคิดการจัดการศึกษาปฐมวัย	5
2.1.2 หลักการจัดการศึกษาปฐมวัย	6
2.1.3 ทฤษฎีหลักสูตร	7
2.1.4 หลักสูตรในการจัดการศึกษาในประเทศไทย	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกและการตัดสินใจ	10
2.2.1 ลักษณะทั่วไปของการเกิดการตัดสินใจเลือก	11
2.2.2 การตัดสินใจเลือก	11
2.2.3 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจเลือก	12
2.2.4 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเลือกของผู้เลือก	16
2.2.5 การตัดสินใจเลือกโรงเรียนของผู้ปกครอง	18
2.2.6 หลักเกณฑ์การเลือกโรงเรียนปฐมวัยอื่นๆ	19
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4	
ผลการวิจัย	28
4.1 ส่วนที่ 1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	28
4.2 ส่วนที่ 2 การวางแผนการศึกษาให้บุตร และการหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียน	28
4.3 ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้แก่บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร	29
4.3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	29
4.3.2 ปัจจัยด้านราคา	31
4.3.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	32
4.3.4 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	33
4.3.5 ปัจจัยด้านบุคคล หรือพนักงาน	33
4.3.6 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	34
4.3.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	36
4.4 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนอนุบาลที่เลือก	36
4.5 ส่วนที่ 5 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อโรงเรียนอนุบาลที่เลือก	37
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	39
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารโรงเรียนอนุบาล	43
5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	44
บรรณานุกรม	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	48
ภาคผนวก ก: แบบสัมภาษณ์	49
ประวัติผู้วิจัย	51



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ประชากร ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยหลักที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในทุกประเทศ ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของประชากร คือ มีการดำเนินชีวิตอย่างมีแบบแผน เป็นทรัพยากรที่สามารถสร้างคุณค่า และเพิ่มศักยภาพให้แก่ตนเองได้ ประเทศใดที่มีประชากรที่มีคุณภาพ พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลง ประเทศนั้นก็จะประเทศที่มีศักยภาพด้านการผลิต ประสิทธิภาพด้านการแข่งขัน และมีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การศึกษาจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพ และเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ยั่งยืน

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรครั้งสำคัญ คือ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากอัตราการเกิดและอัตราการตายของประชากรลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้โครงสร้างประชากรเด็ก และประชากรวัยเรียนของไทยมีแนวโน้มลดลง จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไทย ผลกระทบต่อประเทศในหลายด้านรวมถึงสถาบันการศึกษา อัตราการเกิดที่ลดลง อาจส่งผลกระทบต่อสถาบันการศึกษาในอนาคต เพราะ โรงเรียนและมหาวิทยาลัยต้องอาศัยนักเรียนนักศึกษาจำนวนมากพอในการดำเนินกิจการ หากอัตราการเกิดน้อยลง ทำให้มีจำนวนนักเรียนนักศึกษาไม่เพียงพอที่จะทำเปิดการเรียนการสอนได้ สถาบันการศึกษาอาจจะต้องปิดตัวลงหรือรวมตัวกัน ดังเช่นที่เคยเกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่น สถาบันการศึกษาที่จะได้รับผลกระทบเป็นอันดับแรกคือ โรงเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และต่อมาคือ มหาวิทยาลัย จึงต้องมองหาแนวทางการจัดระบบการศึกษาให้เหมาะสมกับยุคสมัย และดำเนินไปในทิศทางเดียวกับการเปลี่ยนแปลงของประชากร (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2550)

“การเลือกสถานศึกษาให้แก่บุตรหลาน เป็นสิ่งที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญโดยการผลักดันให้บุตรหลานของตนได้รับการศึกษาที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อจะก้าวไปประสบความสำเร็จในภายภาคหน้า จะเห็นได้ว่า การศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาคน เพื่อให้เป็นคนที่มีสมรรถนะรอบด้าน เป็นประชากรที่มีคุณภาพ เป็นเครื่องมือในการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของคนตลอดจนเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน” (ปณชัย เลิศรัตนานนท์, 2552: 1) การเลือกส่งบุตรหลานเพื่อเข้า

เรียนของผู้ปกครองจึงไม่ได้คำนึงถึงเพียงแค่งบประมาณเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่หากยังมีข้อพิจารณาอื่นๆ ที่ทำให้ผู้ปกครองตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลนั้น ๆ ให้แก่บุตรหลาน

ผู้วิจัยเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาค้นคว้าข้อพิจารณาของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานเข้าเรียน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและหลักสูตรการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสมและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร เพื่อป้องกันไม่ให้โรงเรียนระดับการศึกษาพื้นฐานต้องปิดตัวลง และอยู่รอดจากผลกระทบอัตราการเกิดของประชากร ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์กับการพัฒนาโรงเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสนับสนุนให้มีการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยต่อไป

1.2 คำถามวิจัย

ผู้ปกครองใช้ข้อพิจารณาใดในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาข้อพิจารณาของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสัมภาษณ์ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกของวิลเลียม (Williams, 1982) และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของ 7P's (Kotler, 2003) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านส่งเสริมทางการตลาด, ด้านบุคคลหรือพนักงาน, ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ประชากร คือ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอายุระหว่าง 3 - 5 ปี กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรหลาน

มีระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2560

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงเหตุผลของผู้ปกครองในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ได้ข้อมูลให้แก่โรงเรียนระดับการศึกษาพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครองและโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขต กรุงเทพมหานคร มีเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาระดับปฐมวัย
 - 2.1.1 แนวคิดการจัดการศึกษาปฐมวัย
 - 2.1.2 หลักการจัดการศึกษาปฐมวัย
 - 2.1.3 ทฤษฎีหลักสูตร
 - 2.1.4 หลักสูตรการจัดการศึกษา
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกและการตัดสินใจ
 - 2.2.1 ลักษณะทั่วไปของการเกิดการตัดสินใจเลือก
 - 2.2.2 การตัดสินใจเลือก
 - 2.2.3 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจเลือก
 - 2.2.4 รูปแบบพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือก
 - 2.2.5 การตัดสินใจเลือกของผู้ปกครอง
 - 2.2.6 หลักเกณฑ์การเลือกโรงเรียนระดับปฐมวัยอื่นๆ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาระดับปฐมวัย

กระทรวงศึกษาธิการ (2546) ได้ให้ความหมาย ปรัชญาการศึกษาปฐมวัย หมายถึง การศึกษาปฐมวัยเป็นการพัฒนาเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 5 ปี บนพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดูและการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่สนองต่อธรรมชาติและพัฒนาการของเด็กแต่ละคน ตามศักยภาพ ภายใต้บริบทสังคม-วัฒนธรรมที่เด็กอาศัยอยู่ ด้วยความรัก ความเอื้ออาทร และ ความเข้าใจของทุกคน เพื่อสร้างรากฐานคุณภาพชีวิตให้เด็กพัฒนาไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เกิดคุณค่าต่อตนเองและสังคม

2.1.1 แนวคิดการจัดการศึกษาปฐมวัย

หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546 พัฒนาขึ้นมาโดยอาศัยแนวคิดต่อไปนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก พัฒนาการของมนุษย์เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวมนุษย์เริ่มตั้งแต่ปฏิสนธิต่อเนื่องไปจนตลอดชีวิต ซึ่งครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พัฒนาการทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา จะมีความสัมพันธ์และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอนไปพร้อมกันทุกด้าน เด็กแต่ละคนจะเติบโตและมีลักษณะพัฒนาการแตกต่างกันไปตามวัย โดยที่พัฒนาการเด็กปฐมวัยบ่งบอกถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวเด็กอย่างต่อเนื่องในแต่ละวัยเริ่มตั้งแต่ปฏิสนธิจนถึงอายุ 5 ปี

แนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาการเด็ก เป็นเสมือนหนึ่งแนวทางให้ผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจเด็ก สามารถอบรมเลี้ยงดูและจัดประสบการณ์ที่เหมาะสมกับวัยและความแตกต่างของแต่ละบุคคล ในอันที่จะส่งเสริมให้เด็กพัฒนาจนบรรลุผลตามเป้าหมายที่ต้องการ ได้ชัดเจนขึ้น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546)

- แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ การเรียนรู้ของมนุษย์เรามีผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้นจากกระบวนการที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งแวดล้อมรอบตัว โดยผู้เรียนจะต้องเป็นผู้กระทำที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะเป็นไปได้ดี ถ้าผู้เรียนได้ใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้เคลื่อนไหว มีโอกาส คิดริเริ่มตามความต้องการและความสนใจของตนเอง รวมทั้งอยู่ในบรรยากาศที่เป็นอิสระ อบอุ่นและปลอดภัย

ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็ก และเนื่องจากการเรียนรู้นั้นเป็นพื้นฐานของพัฒนาการในระดับที่สูงขึ้น อีกทั้งคนเราเรียนรู้มาตั้งแต่เกิดตามธรรมชาติก่อนที่จะมาเข้าสถานศึกษา การจัดทำหลักสูตรจึงยึดแนวคิดที่จะให้เด็กได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงด้วยตัวเด็กเอง ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอิสระ เอื้อต่อการเรียนรู้ และจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับระดับพัฒนาการของผู้เรียนแต่ละคน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546)

- แนวคิดเกี่ยวกับการเล่นของเด็ก การเล่นถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญในชีวิตเด็กทุกคน เด็กจะรู้สึกสนุกสนาน เพลิดเพลิน ได้สังเกต มีโอกาสทำการทดลอง สร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหาและค้นพบด้วยตนเอง การเล่นจะมีอิทธิพลและมีผลดีต่อการเจริญเติบโต ช่วยพัฒนาร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา จากการเล่นเด็กมีโอกาสนเคลื่อนไหวส่วนต่างๆ ของร่างกาย ได้ใช้ประสาทสัมผัสและการรับรู้ ผ่อนคลายอารมณ์ และแสดงออกถึงตนเอง เรียนรู้ความรู้สึกของผู้อื่น การเล่นจึงเป็นทางที่เด็กจะสร้างประสบการณ์เรียนรู้สิ่งแวดล้อม เรียนรู้ความเป็นอยู่ของผู้อื่น สร้างความสัมพันธ์อยู่ร่วมกับผู้อื่นกับธรรมชาติรอบตัว ดังนั้น หลักสูตรการศึกษาปฐมวัยจึงถือ “การเล่น” อย่างมีจุดมุ่งหมาย เป็นหัวใจสำคัญของการจัดประสบการณ์ให้กับเด็ก

- แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมและสังคม บริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่เด็กอาศัยอยู่ หรือแวดล้อมตัวเด็ก ทำให้เด็กแต่ละคนแตกต่างกันไป หลักสูตรการศึกษาปฐมวัยถือว่าผู้สอนจำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับว่าวัฒนธรรมและสังคมที่แวดล้อมตัวเด็กมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ การพัฒนาศักยภาพ และพัฒนาการของเด็กแต่ละคน ผู้สอนควรต้องเรียนรู้บริบททางสังคมและวัฒนธรรมของเด็กที่ตนรับผิดชอบ เพื่อช่วยให้เด็กได้พัฒนา เกิดการเรียนรู้ และอยู่ในกลุ่มคนที่มาจากพื้นฐานเหมือนหรือต่างจากตนได้อย่างราบรื่น มีความสุข

2.1.2 หลักการจัดการศึกษาปฐมวัย

หลักการจัดการศึกษาปฐมวัย การจัดทำหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยฉบับนี้ ยึดหลักการจัดการศึกษาปฐมวัย ดังนี้

- การสร้างหลักสูตรที่เหมาะสม การพัฒนาหลักสูตรพิจารณาจากวัยและประสบการณ์ของเด็ก โดยเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาเด็กทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา โดยอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมที่เด็กมีอยู่ และประสบการณ์ใหม่ที่เด็กจะได้รับ ต้องมีความหมายกับตัวเด็ก เป็นหลักสูตรที่ให้โอกาสทั้งเด็กปกติ เด็กด้อยโอกาส และเด็กพิเศษได้พัฒนารวมทั้งยอมรับในวัฒนธรรมและภาษาของเด็ก พัฒนาเด็กให้รู้สึกเป็นสุขในปัจจุบัน มิใช่เพียงเพื่อเตรียมเด็กสำหรับอนาคตข้างหน้าเท่านั้น

- การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็ก สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้จะต้องอยู่ในสภาพที่สนองความต้องการ ความสนใจของเด็กทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน ผู้สอนจะต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เด็กได้อยู่ในที่ที่สะอาด ปลอดภัย อากาศสดชื่น ผ่อนคลาย ไม่เครียด มีโอกาสออกกำลังกายและพักผ่อน มีสื่อวัสดุอุปกรณ์ มีของเล่นที่หลากหลาย เหมาะสมกับวัย ให้เด็กมีโอกาสได้เลือกเล่น เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและโลกที่เด็กอยู่ รวมทั้งพัฒนาการอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม ดังนั้น สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนจึงเป็นเสมือนหนึ่งสังคมที่มีคุณค่าสำหรับเด็กแต่ละคนจะเรียนรู้และสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลในสังคมเห็นความสำคัญของการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาแก่เด็กปฐมวัย

- การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ผู้สอนมีความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาเด็กอย่างมาก ผู้สอนต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้บอกความรู้หรือสั่งให้เด็กทำมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดสภาพแวดล้อมประสบการณ์และกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กที่ผู้สอนและเด็กมีส่วนร่วมที่จะริเริ่มทั้ง 2 ฝ่าย โดยผู้สอนจะเป็นผู้สนับสนุน ชี้แนะ และเรียนรู้ร่วมกับเด็ก ส่วนเด็กเป็นผู้ลงมือกระทำ เรียนรู้ และค้นพบด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้สอนจะต้องยอมรับเห็นคุณค่า รู้จักและเข้าใจเด็กแต่ละคนที่ตนดูแลรับผิดชอบก่อน เพื่อจะได้วางแผน สร้างสภาพแวดล้อม

และจัดกิจกรรมที่จะส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ผู้สอนต้องรู้จักพัฒนาตนเอง ปรับปรุงใช้เทคนิคการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะกับเด็ก

- การบูรณาการการเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนในระดับปฐมวัยยึดหลักการบูรณาการที่ว่า หนึ่งแนวคิดเด็กสามารถเรียนรู้ได้หลายกิจกรรม หนึ่งกิจกรรมเด็กสามารถเรียนรู้ได้หลายทักษะและหลายประสบการณ์สำคัญ ดังนั้น เป็นหน้าที่ของผู้สอนจะต้องวางแผนการจัดประสบการณ์ในแต่ละวันให้เด็กเรียนรู้ผ่านการเล่นที่หลากหลายกิจกรรม หลากหลายทักษะ หลากหลายประสบการณ์สำคัญ อย่างเหมาะสมกับวัยและพัฒนาการ เพื่อให้บรรลุจุดหมายของหลักสูตรแกนกลางที่กำหนดไว้

- การประเมินพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก การประเมินระดับปฐมวัยยึดวิธีการสังเกตเป็นส่วนใหญ่ ผู้สอนจะต้องสังเกตและประเมินทั้งการสอนของตนและพัฒนาการการเรียนรู้ของเด็กว่าได้บรรลุตามจุดประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ผลที่ได้จากการสังเกตพัฒนาการ จากข้อมูลเชิงบรรยาย จากการรวบรวมผลงาน การแสดงออกในสภาพที่เป็นจริง ข้อมูลจากครอบครัวของเด็ก ตลอดจนงานที่เด็กประเมินตนเองหรือผลงาน สามารถบอกได้ว่าเด็กเกิดการเรียนรู้และมีความก้าวหน้าเพียงใด ข้อมูลจากการประเมินพัฒนาการจะช่วยผู้สอนในการวางแผนการจัดกิจกรรม ซึ่งให้เห็นความต้องการพิเศษของเด็กแต่ละคน ใช้เป็นข้อมูลในการสื่อสารกับพ่อแม่ ผู้ปกครองเด็ก และขณะเดียวกันยังใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการจัดการศึกษาให้กับเด็กในวัยนี้ได้อีกด้วย

- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับครอบครัวของเด็ก เด็กแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เด็กเจริญเติบโตขึ้นมา ผู้สอน พ่อแม่ และผู้ปกครองของเด็กจะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ทำความเข้าใจพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ต้องยอมรับและร่วมมือกันรับผิดชอบ หรือถือเป็นหุ้นส่วนที่จะต้องช่วยกันพัฒนาเด็กให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

2.1.3 ทฤษฎีหลักสูตร

ทฤษฎีหลักสูตร หมายถึง แนวคิดของการกำหนดองค์ประกอบต่างๆ ของหลักสูตร อันได้แก่ จุดหมาย สาระของหลักสูตร บทบาทครูในฐานะผู้ใช้หลักสูตร แนวทางการจัดประสบการณ์ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพของการจัดประสบการณ์ ทั้งนี้ทฤษฎีหลักสูตรแต่ละทฤษฎีจึงมีความแตกต่างกัน ตามความเชื่อของทฤษฎีนั้นๆ (พรทิพย์ กมลวรรณ ซากิน๊ะ, 2557)

ไอส์เนอร์ (Eisner. 1985, อ้างถึงใน ประพนธ์ เจียรกุล, 2540) ได้จำแนกหลักสูตรออกดังนี้

- หลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะกระบวนการทางสติปัญญา (development of cognitive process) เป็นทฤษฎีหลักสูตรที่เน้นทักษะกระบวนการทางปัญญา ได้แก่ ทักษะการแสวงหาความรู้ และทักษะการแก้ปัญหา ลักษณะของหลักสูตรตามทฤษฎีนี้คือ 1) กำหนดให้ผู้เรียนได้เรียนจาก

สถานการณ์ที่เป็นปัญหา เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้ฝึกฝนทักษะกระบวนการแก้ปัญหา 2) มีกระบวนการจัดประสบการณ์โดยครูเป็นผู้จัดสถานการณ์และสภาพแวดล้อมให้ผู้เรียนได้แก้ปัญหา

- หลักสูตรเพื่อพัฒนาสติปัญญา (academic rationalism) เป็นทฤษฎีหลักสูตรที่เน้นให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาทางสติปัญญาจากการเรียนวิชาความรู้ต่างๆ ลักษณะหลักสูตรตามทฤษฎีนี้คือ 1) กำหนดให้ผู้เรียน เรียนในรายวิชาที่เป็นวิชาการ เช่น ภาษา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศึกษา ประวัติศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเจริญงอกงามและพัฒนาทางสติปัญญา .2) การเรียนในระดับประถมและมัธยมศึกษา เป็นการเรียนเพื่อหาความรู้ด้านวิชาการ เพื่อให้เด็กได้สำรวจความถนัดและความสนใจ เพื่อการเรียนวิชาชีพต่อมาในภายหลัง

- หลักสูตรเพื่อเตรียมชีวิตในอนาคต (social adaptation) เป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อว่าหน้าที่ของสถานศึกษาคือการถ่ายทอดค่านิยม วัฒนธรรมของสังคมให้เด็ก เพื่อให้เด็กเติบโตไปอยู่ในสังคม โดยเป็นสมาชิกที่ดีและมีคุณภาพในอนาคต ลักษณะของหลักสูตรตามทฤษฎีนี้คือ 1) ความรู้ที่กำหนดให้ผู้เรียนได้เรียน ได้แก่ ความรู้ที่เป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในฐานะพลเมืองที่มีคุณภาพ 2) การเรียนสาระการเรียนรู้ยังคงวิชาที่เป็นวิชาแกนควบคู่กับวิชาทักษะพื้นฐานและวิชาเลือกอื่นๆ ส่วนการเลือกสิ่งที่จะนำมาเรียนจะต้องเลือกสิ่งที่สำคัญและจำเป็น โดยพิจารณาจากความต้องการของเด็กและความต้องการของสังคม

- หลักสูตรเพื่อการปฏิรูปสังคม (social reconstruction) หลักสูตรตามทฤษฎีนี้ มีความเชื่อว่าสถานศึกษาเป็นแหล่งสร้างสรรค์ บุคคลเพื่อเป็นผู้นำในการปฏิรูปสังคม โดยกำหนดลักษณะของหลักสูตรเป็น 2 แนวทาง คือ 1) การจัดประสบการณ์แบบสังคมอุดมคติ โดยจัดให้เด็กได้เรียนและใช้ชีวิตในสถานศึกษาในสังคมอุดมคติ ซึ่งมีลักษณะต่างจากสังคมภายนอกอย่างสิ้นเชิง โดยเชื่อว่าเมื่อจบการศึกษาออกไปนักเรียนเหล่านี้จะเป็นผู้นำทางการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ให้เป็นลักษณะสังคมอุดมคติ ในสถานศึกษาขึ้นมาได้ 2) การจัดประสบการณ์ที่นำปัญหาสังคมมาสู่การเรียนการสอนที่เน้นการแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ให้นักเรียนที่จบการศึกษาเป็นพลเมืองที่มีพลัง ในการแก้ไขปัญหาสังคมที่เผชิญอยู่ วิธีการจัดประสบการณ์ได้แก่ การจัดกิจกรรมให้เด็กมองเห็น ปัญหาและหาทางแก้ปัญหา นั้นๆ โดยคาดหวังว่าผู้เรียนจะมีจิตสำนึกในการรวมกลุ่มกันเพื่อแก้ปัญหาสังคมนั้นๆ

- หลักสูตรเพื่อสนองความเป็นปัจเจกบุคคล (personal relevance) ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าผู้เรียนแต่ละคนเป็นปัจเจกบุคคล จึงมีเสรีภาพในการเลือกสิ่งที่จะเรียน หลักสูตรจึงไม่ใช่สิ่งที่กำหนดมาจากส่วนกลาง ลักษณะของหลักสูตรตามทฤษฎีนี้คือ 1) การจัดประสบการณ์ที่มีความหมายต่อเด็กแต่ละคน 2) หลักสูตรเกิดจากการกำหนดร่วมกันระหว่างเด็กกับครู โดยมีการวางแผนร่วมกัน ครูจะเป็นผู้ส่งเสริมให้เด็กรู้จักคิดทางเลือกต่างๆ ครูจึงเป็นผู้อำนวยความสะดวกมากกว่าการเป็นผู้กำหนด

สิ่งที่ให้เด็กเรียน) ผู้เรียนจะได้รับอิสรภาพในการเรียนและมีเสรีภาพในการคิดและการกระทำในสิ่งที่ตนเลือกเรียน

2.1.4 หลักสูตรในการจัดการศึกษาในประเทศไทย

นริศรา จริยะพันธ์ (2555) ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนที่มีการนำมาประยุกต์ใช้กับโรงเรียนในสังคมไทยอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละแนวคิดดังนี้

- หลักสูตรการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์ด้วยปัญญา (Constructionism) คือ เน้นให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ผ่านการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติโดยผ่านการบูรณาการทั้งด้านเทคโนโลยีวิชาการ ศิลปะ คุณธรรม และมุ่งเน้นพัฒนาทักษะ 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านกระบวนการคิด (IQ) ทักษะด้านการมีสติ และความมั่นคงทางอารมณ์ (EQ) ทักษะด้านการแก้ปัญหาและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (AQ) ทักษะด้านการเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม (TQ) และทักษะด้านคุณธรรม จริยธรรม (MQ) (พารณ อิศรเสนา ณ อยุธยา, 2551 อ้างถึงใน นริศรา จริยะพันธ์, 2555)

- หลักสูตรพุทธธรรมประยุกต์ หรือหลักสูตรวิถีพุทธ คือ ใช้หลักคำสอนในพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งไม่ได้เน้นเพียงการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมเท่านั้นแต่เป็นการพัฒนาสติปัญญาเพื่อการดำรงชีวิตด้วยปัญญาอย่างรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเน้นวิถีชีวิตที่เรียบง่าย หรือ มรรค 8 หลักการศึกษาหรือการพัฒนาคนตามหลักพระพุทธศาสนา มี 3 อย่าง คือ ศีล สมาธิ ปัญญา หรือ ไตรสิกขา (พินสุดา สิริ ธรรมังศรี, 2544 อ้างถึงใน นริศรา จริยะพันธ์, 2555)

- หลักสูตรนีโอฮิวแมนนิสต์ (Neo - Humanist) มีความเชื่อว่า การจัดการศึกษาควรมีการออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละขั้นตอนของชีวิต เมื่อเด็กได้รับการเลี้ยงดูอย่างถูกต้องในแต่ละวัย เด็กจะค่อยๆ เติบโตเป็นคนที่สมบูรณ์โดยเกิดจากศักยภาพที่สำคัญ 4 ด้าน โดยมีครูเป็นแรงบันดาลใจและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเด็ก รวมถึงต้องยกย่องให้กำลังใจเด็ก และไม่เปรียบเทียบเด็ก (เกียรติวรรณ อมาตยกุล, 2542 อ้างถึงใน นริศรา จริยะพันธ์, 2555)

- หลักสูตรไฮสโคป (High - Scope) คือ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเด็กให้บรรลุศักยภาพสูงสุดของตนโดยมีวิธีการสอนที่สำคัญ คือ การเรียนรู้แบบลงมือกระทำซึ่งจะสะท้อนถึงความสนใจของเด็ก โดยผ่านสื่อการสอนที่หลากหลาย ในแต่ละกิจกรรมเน้นการเปิดโอกาสให้ครูและเด็กได้เรียนรู้ร่วมกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ตลอดจนปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็ก โดยครูหรือผู้ใหญ่มีหน้าที่คอยสังเกตการณ์ ให้การสนับสนุน และเตรียมสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ (วรนาท รักสกุลไทย, 2551 อ้างถึงใน นริศรา จริยะพันธ์, 2555)

- หลักสูตรวอลดอร์ฟ (Waldorf) มีเป้าหมายในการช่วยให้มนุษย์สามารถบรรลุศักยภาพสูงสุดที่มีของตนและสามารถกำหนดความมุ่งหมายและทิศทางของชีวิตได้อย่างอิสระตามความสามารถของตน และพัฒนามนุษย์ไปสู่การเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ด้วยการพัฒนาให้เด็กเป็นมนุษย์ที่มีบุคลิกภาพที่สมดุลกลมกลืน โดยผ่านทางมิติของร่างกาย ทั้ง 3 ด้าน คือ กาย จิตใจ และวิญญาณ (บุษบง ต้นดวงศ์, 2542 อ้างถึงใน นริศรา จริยะพันธ์, 2555)

- หลักสูตรเรกจิโอ เอมีเลีย (Reggio Emilia) เชื่อว่า เด็กมีความสามารถในตัวอยู่แล้ว ครูจึงมีบทบาทที่จะเข้ามาขยายความสามารถนั้น เปิดโอกาสให้เด็กค้นคว้าเรียนรู้ และความสนใจของเด็กต้องได้รับการสานต่อและเชื่อมโยง ซึ่งหลักการสำคัญ คือ วิธีการมองเด็กที่มองว่าเด็กแต่ละคน มีศักยภาพและความสามารถในตัวเองมาตั้งแต่เกิด คุณครูต้องรับรู้ถึงศักยภาพ พร้อมทั้งส่งเสริม และสร้างสิ่งแวดล้อมที่จะสนองตอบต่อศักยภาพเด็กอย่างเหมาะสม (สุจินดา ขจรรุ่งศิลป์ และธิดา พิทักษ์สินสุข, 2543 อ้างถึงใน นริศรา จริยะพันธ์, 2555)

- หลักสูตรมอนเตสซอรี (Montessori) เป็นการสอนที่เน้นรายบุคคล การจัดการเรียนการสอนคำนึงถึงเด็กเป็นหลักเพื่อให้เด็กได้เรียนรู้เองตามศักยภาพ ดังนั้นจึงควรจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็ก รวมทั้งให้เด็กมีอิสระในการคิด และตัดสินใจ หลักการสำคัญ คือ การยอมรับนับถือเด็ก จิตที่ซึมซับได้ ช่วงเวลาหลักของชีวิต การเตรียมสิ่งแวดล้อม และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (จริยะพันธ์ พูลพัฒน์, 2542 อ้างถึงใน นริศรา จริยะพันธ์, 2555)

จากคู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546 ได้ยึดแนวคิดและหลักการจัดการศึกษาปฐมวัยตามพัฒนาการของเด็กเพื่อให้มีความเข้าใจในตัวเด็ก การเรียนรู้ การเล่นของเด็ก โดยส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่เด็กด้วยการจัดสภาพแวดล้อมที่เป็นอิสระ เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็ก เพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับหลักสูตรการศึกษาระดับปฐมวัย ที่มีการจัดการศึกษาปฐมวัยให้เหมาะสมกับพัฒนาการของเด็กที่แตกต่างกัน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกและการตัดสินใจ

พฤติกรรมกรเลือก (consumer behaviour) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้ทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจเลือกที่มีผลต่อการแสดงออก (Williams, 1982 อ้างถึงใน ภคมณ ทรัพย์สิน, 2555)

2.2.1 ลักษณะทั่วไปของการเกิดการตัดสินใจเลือก

เงื่อนไขหลายประการที่จำเป็นสำหรับการพิจารณาว่า กิจกรรมใดจึงจะถือว่าเป็นกระบวนการของการตัดสินใจเลือกต่อไปนี้คือ กิจกรรมที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเลือก (Williams, 1982 อ้างถึงใน ภคมณ ทรัพย์สิน, 2555)

- ผู้ตัดสินใจจะต้องเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งกันที่จำเป็นจะหาทางแก้ไข ซึ่งผู้ตัดสินใจในที่นี้หมายถึง “บุคคลใดๆ หรือกลุ่มของบุคคลที่ไม่ได้รับความพอใจสำหรับสถานะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันบางอย่างหรือการคาดหวังของสถานะในอนาคต รวมทั้งความปรารถนาอยากได้และสิทธิที่จะนำมากระทำของบุคคลให้มุ่งไปสู่การแก้ไขสถานะในปัจจุบันหรือในอนาคตดังกล่าว” (Williams, 1982, p24-46 อ้างถึงใน ภคมณ ทรัพย์สิน, 2555)

- ผู้ตัดสินใจมีความปรารถนาที่จะให้ได้มาซึ่งเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่งหรือหลายเป้าหมาย ซึ่งเป้าหมายเหล่านี้ปกติจะแสดงออกมาในรูปของการให้มาซึ่งสถานะของสิ่งใหม่บางอย่างหรือการรักษาไว้ซึ่งสถานะของสิ่งเดิมที่มีอยู่ เป้าหมายต่างๆ โดยทั่วไปจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพอใจที่ได้รับ

- เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมาย ผู้ตัดสินใจจะต้องกำหนดทางเลือกที่ต้องกระทำที่น่าจะนำไปสู่เป้าหมายที่ปรารถนาได้ทางเลือกต่างๆ ซึ่งผู้ตัดสินใจเลือกจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ เช่น ราคา เป็นต้น

- ผู้ตัดสินใจจะต้องเผชิญกับระดับความไม่แน่นอนบางส่วนในการที่ทางเลือกจะต้องการนำมาซึ่งความพอใจหรือไม่พอใจ สำหรับผู้ตัดสินใจเลือกแล้วความไม่แน่นอนอาจเป็นข้อจำกัดที่เนื่องมาจากการขาดความรู้ที่สมบูรณ์ของทางเลือกต่างๆ หรือระดับการไม่รู้ของแรงจูงใจ เป็นต้น

ภคมณ ทรัพย์สิน (2555) กล่าวว่า กระบวนการการตัดสินใจเลือก มีเป้าหมายอยู่ที่การแก้ไขปัญหาในการเลือกซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทำให้ผู้ตัดสินใจเลือกต้องใช้ความพยายามที่จะเกี่ยวข้องกับชนิดของความไม่แน่นอนต่างๆ ในที่สุดก็นำไปสู่การเลือกสรรและการปฏิบัติต่อทางเลือกบางอย่างที่ธุรกิจมีการนำเสนออยู่ ทางเลือกที่เลือกแล้วอาจไม่ได้แสดงถึงการแก้ไขปัญหาที่ได้ผลดีที่สุดก็ได้ และการตัดสินใจเลือกในปัญหาอาจจะทำให้ได้ดีพอสมควรอย่างต่อเนื่องบ่อยๆ จนทำให้บุคคลสามารถเข้าใจถึงสถานะของการตัดสินใจเลือกที่ให้ผลดีที่สุดได้

2.2.2 การตัดสินใจเลือก

การที่ต้องเผชิญกับการที่ต้องตัดสินใจอย่างจริงจัง จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจปัญหา 2 ประการ ระหว่างที่ต้องตัดสินใจเลือกกับการไม่มีความสามารถที่จะตัดสินใจได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มีเหตุผลหลายประการที่ทำให้ยุ่งยากหรือลำบากในการตัดสินใจเลือกให้มีประสิทธิภาพได้ คือ (Williams, 1982 อ้างถึงใน ภคมณ ทรัพย์สิน, 2555)

- มีความปรารถนาอยากได้มากมายเกินไป
- ขาดเงินทุน
- มีข้อมูลไม่เพียงพอ
- มีเวลาไม่เพียงพอ
- มีการฝึกอบรมที่ขาดประสิทธิภาพ

โดยปกติผู้ตัดสินใจเลือกจะมีความต้องการไม่คงที่ อยากได้มากขึ้นและดีกว่าเดิมทั้งในแง่ความหลากหลายของชนิดและรูปแบบที่มีให้เลือกมากขึ้น แม้ว่าผู้ตัดสินใจเลือกจะได้ตามที่ต้องการแล้ว การตัดสินใจเลือกสามารถจัดแยกออกตามลำดับของความจำเป็นเร่งด่วนหรือความสำคัญ บางอย่างสามารถเลื่อนออกไปได้ หรือเอาไปใช้ตัดสินใจในอนาคตเมื่อบุคคลสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้เพียงพอ

2.2.3 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจเลือก

ขั้นตอนในการตัดสินใจเลือกมีดังนี้

2.2.3.1 การเล็งเห็นปัญหา/ การตระหนักถึงความต้องการ (problem recognition) ผู้ตัดสินใจเลือกจะมีปัญหาเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงการมีไม่เพียงพอหรือไม่เป็นขั้นที่ผู้ตัดสินใจเลือกต้องพิจารณาถึงที่จะต้องเลือก ในขั้นของการเล็งเห็นปัญหาจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญ 2 ประการคือ

- การเกิดขึ้นของปัญหา (how consumer problem can arise) ปัญหาสามารถเกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่างๆ ดังนี้

1. การหมดไปของสิ่งที่มีอยู่ เป็นการเลือกเพื่อทดแทนของที่เคยมีหรือของที่หมดไป

2. ผลของการแก้ไขปัญหาในอดีตอาจนำไปสู่การเกิดปัญหาใหม่ได้

3. สภาพของครอบครัวที่เปลี่ยนไป เช่น การให้กำเนิดบุตรอาจเป็นผลทำให้เกิดปัญหาที่จะต้องตอบสนองความต้องการสำหรับอาหารเด็ก เสื้อผ้า เฟอร์นิเจอร์ หรือแม้แต่การเปลี่ยนแปลงบ้านที่อยู่อาศัย เนื่องจากจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นผลทำให้ความปรารถนาในความต้องการสำหรับครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยความต้องการของเด็กๆ ในครอบครัว และการเปลี่ยนแปลงสิ่งทีคาดหวังของเขาจะยิ่งมีมากขึ้นเมื่อเขาโตเป็นผู้ใหญ่ และจะมีผลกระทบต่อครอบครัวโดยรวมด้วย

4. การคาดหวังทางการเงินหรือฐานะการเงินที่แท้จริง หรือการเปลี่ยนแปลงในฐานะการเงินที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ถึงถึงสภาวะความต้องการปรารถนาอยากได้โดยการคาดหวังว่าฐานะทางการเงินจะดีขึ้นกว่าเดิมของครอบครัวในวัยหนุ่มสาวอาจมีความสำคัญมากต่อการรับรู้ปัญหาของความต้องการในพวกที่มีราคาสูงขึ้นได้

5. การแก้ปัญหาหนึ่งอาจนำไปสู่การเกิดปัญหาอื่นได้

6. ผลการเปลี่ยนกลุ่มอ้างอิงอาจนำไปสู่การสังเกตเห็นปัญหาใหม่ได้ เช่น เมื่อสมาชิกในกลุ่มอ้างอิงมีการเลือกใดหนึ่ง อาจทำให้สมาชิกคนอื่นๆ ภายในกลุ่มรู้สึกน้อยหน้าจนทำให้ต้องมีการเลือกที่เหมือนกันได้หรือมีความปรารถนาที่เข้าเป็นสมาชิกกลุ่มอ้างอิงใหม่

7. วิธีการหรือความพยายามทางการตลาดต่างๆ เช่น การโฆษณา การจัดแสดง ณ จุดเลือก และการขายโดยใช้พนักงานขาย เป็นต้น

• ประเภทของปัญหาการเลือก (type of purchase problems) ปัญหาสามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 3 ประเภทคือ

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (product problem) ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะของโรงเรียน เช่น หลักสูตร หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่โรงเรียนนำมาจัดการเรียนการสอนอาจเป็นจุดเด่นในเรื่องนวัตกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนเลือกนำมาใช้เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของโรงเรียนนั้นๆ

2. ปัญหาสถานที่ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่พิจารณาอยู่ (store related product) จะเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการเลือกโรงเรียน

3. ปัญหาที่เกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการเลือก (method of purchase) คือ ปัญหาทั้งหลายที่เกี่ยวกับเรื่องเวลาที่ใช้ไปในการเลือก ประเภทของพาหนะในการเดินทาง จำนวนครั้งของการเดินทาง ระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง และอื่นๆ เป็นต้น ผู้ตัดสินใจเลือกจะต้องกระทำการตัดสินใจเลือกเกี่ยวกับปัญหา 3 ด้านที่กล่าวมาเป็นส่วนใหญ่สำหรับการเลือกใดๆ ก็ตามปัญหาการเลือกเหล่านี้จะเกิดขึ้นและเกิดขึ้นซ้ำอีกตลอดเวลาในกระบวนการเลือกเสมอ

2.2.3.2 การแสวงหาข้อมูล (search for information) การแสวงหาข้อมูลจะเป็นการทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจเลือกและเนื่องจากการแสวงหาข้อมูลจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องทำเปิดเผย (overt activity) การแสวงหาข้อมูลเป็นการค้นหาข้อมูลที่เจาะจงเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับปัญหามากกว่าจะเป็นการแสวงหาข้อมูลทั่วไป ซึ่งข้อมูลที่ผู้ตัดสินใจเลือกค้นหาจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประเภทของโรงเรียนทำเลที่ตั้ง และวิธีการที่ใช้ในการเลือก

2.2.3.3 แหล่งข้อมูลสำหรับผู้ตัดสินใจเลือก (consumer information sources) ผู้ตัดสินใจเลือกสามารถหาได้จากแหล่งต่างๆ แตกต่างกันไป บางคนก็หาจากแหล่งข้อมูลเพียง

แหล่งเดียว แต่บางคนก็มีการหาข้อมูลจากหลายๆ แหล่งเสียก่อนจึงสามารถได้ข้อสรุปสำหรับแหล่งข้อมูลที่ใช้สามารถจำแนกได้กว้างๆ เป็น 3 แหล่งคือ

- ประสบการณ์ส่วนบุคคล (personal experience) ประสบการณ์ส่วนบุคคลก็คือประวัติความเป็นมาที่บุคคลเคยเข้าไปเกี่ยวข้องในเรื่องของการมีปัญหาเกี่ยวกับนั้นมาก่อน
- แหล่งข้อมูลที่เป็นกลุ่มอ้างอิง (reference group sources) แหล่งข้อมูลที่เป็นกลุ่มอ้างอิงจะเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้มาจากการติดต่อในสังคม (social contacts) ที่มีต่อคนอื่นๆ ซึ่งการติดต่อนี้อาจอยู่ในรูปของความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ในที่ทำงาน ในการทำโครงการของชุมชนหน่วยงานของรัฐ และกลุ่มบันเทิงต่างๆ เป็นต้น
- แหล่งข้อมูลที่เป็นธุรกิจ (business sources) แหล่งข้อมูลที่เป็นแหล่งธุรกิจที่ผู้ตัดสินใจเลือกสามารถได้รับประโยชน์สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ 1) สื่อวงกว้าง (mass media) 2) พนักงานขาย (personal salespeople) และ 3) การไปเยือน โรงเรียน (visits stores) โดยตัวโฆษณา (advertisement) ซึ่งเป็นสื่อวงกว้างจะให้ข้อมูลหลากหลายแก่ผู้ตัดสินใจเลือกได้เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเทอมคุณลักษณะของโรงเรียน ทำเลโรงเรียน และชื่อของโรงเรียน เป็นต้น

ขนาดของการแสวงหาข้อมูล (degree of information search) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายาม หรือความจำเป็นที่จะได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจเลือกจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายประการคือ

1. ประสบการณ์และข้อมูลเดิมที่มีอยู่ ปัญหาที่เคยตัดสินใจมาก่อนหรือไม่ หากเป็นเรื่องที่เคยตัดสินใจมาก่อนแล้วนั้น การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมก็ไม่จำเป็นก็ได้
2. ลักษณะของการตัดสินใจเลือก เป็นการตัดสินใจเลือกที่มักจะต้องทำเป็นกิจวัตร หรือว่านานๆ ครั้ง ซึ่งถ้าการกระทำนั้นกระทำสม่ำเสมอ การค้นหาข้อมูลที่ใช้สำหรับช่วยตัดสินใจก็น้อย และถ้าเป็นเรื่องที่ไม่ค่อยพบบ่อยๆ จำเป็นต้องค้นหาเสียก่อน นอกจากนั้นลักษณะของการตัดสินใจเลือกมีความซับซ้อนมากน้อยเพียงใด ถ้าเป็นเรื่องที่ซับซ้อนก็จำเป็นต้องค้นหาข้อมูลมากขึ้น
3. ลักษณะความสำคัญของปัญหาที่ตัดสินใจ ถ้าปัญหาใดยังมีความสำคัญมากก็ยิ่งจำเป็นมากที่จะต้องค้นหาข้อมูลมากตามไปด้วย แต่บางครั้งถ้าเป็นเรื่องสำคัญมากผู้ตัดสินใจเลือกอาจจะหันไปให้ความสนใจกับชื่อเสียง หรือ โรงเรียน หรือปัจจัยอื่นๆ ที่ช่วยให้มั่นใจสำหรับการตัดสินใจเลือกปัญหาดังกล่าวแทน
4. ประเภทโรงเรียนที่ทำการตัดสินใจเลือกเช่น โรงเรียนที่มีชื่อเสียงและโรงเรียนที่มีค่าใช้จ่ายสูงก็จำเป็นต้องค้นหาข้อมูลมากกว่าโรงเรียนทั่วไปที่มีค่าใช้จ่ายปกติ
5. ลักษณะของผู้ตัดสินใจ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขนาดของการค้นหาข้อมูล เช่น เป็นคนที่ชอบหรือสนุกต่อการเดินสำรวจก่อนตัดสินใจเลือก

หรือเป็นคนที่เปิดรับความคิดของคนอื่นได้ง่าย หรือเป็นคนที่ความเชื่อมั่นในตนเอง ลักษณะของบุคคล เช่นนี้ค่อนข้างจะนำไปสู่การค้นหาข้อมูลมากยังพบในหมู่ผู้ตัดสินใจเลือกที่มีการศึกษาสูง ผู้มีรายได้สูงผู้ที่อยู่ในชั้นทางสังคมที่ค่อนข้างสูง ผู้ตัดสินใจเลือกที่เป็นหนุ่มสาวและครอบครัวที่ยังไม่มีบุตร และในกรณีที่เป็นการตัดสินใจเลือกระหว่างสามีและภรรยาจะพบว่ามีมากขึ้นด้วย

การกำหนดความชอบสำหรับทางเลือกของปัญหา/ความต้องการ (establish consumer preferences) เป็นขั้นของการวิเคราะห์เพื่อประเมินทางเลือกต่างๆ ที่จะทำให้สามารถกำหนดความชอบที่มีต่อทางเลือกในทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะได้ขั้นตอนนี้ถือว่ามีความสำคัญมากที่สุด เพราะเป็นขั้นตอนที่มีผลกระทบต่อสิ่งที่จะได้รับจากกระบวนการการเลือก ผู้ตัดสินใจเลือกอาจเลือกโดยไม่มีความต้องการเฉพาะมาก่อน หรือการที่ผู้ตัดสินใจเลือกไม่ได้สนใจที่จะแสวงหาข้อมูลให้เพียงพอสำหรับการตัดสินใจเลือกก็ตามแต่อย่างไรก็ตามผู้ตัดสินใจเลือกก็ไม่สามารถที่จะหนีไปจากข้อสรุปที่ต้องกระทำการตัดสินใจเลือก

2.2.3.4 การตัดสินใจเลือก (purchase decision) เป็นขั้นตอนที่ผู้ตัดสินใจเลือกพร้อมจะกระทำการตัดสินใจเลือกสำหรับทางเลือกที่ได้กำหนดไว้แล้วจากทางเลือกต่างๆ โดยทางเลือกที่จะกระทำถือว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เผชิญหน้านั้น ดังนั้น การตัดสินใจเลือกจะเกิดขึ้นหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับ (1) ความตั้งใจเลือก (2) สถานการณ์ในขณะที่ตัดสินใจ (3) ระยะเวลาที่ใช้สำหรับตัดสินใจ

ความตั้งใจเลือก (purchase intention) เป็นช่วงที่ผู้ตัดสินใจเลือกพร้อมที่จะเลือกทางเลือกใดก็ตามที่ดีที่สุดที่สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาของเขา ความตั้งใจเลือกเป็นเพียงโอกาสที่เกิดจากการเลือกจริงเท่านั้น การเลือกไม่ได้เลือกตัวอย่างเดียวหากแต่เป็นการเลือกผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการเลือกนั้นด้วย ดังนั้นการตั้งใจเลือกจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การเลือกจริงโดยการพิจารณาข้อดีของโรงเรียน คุณภาพ และผลประโยชน์ทั้งหมด เพื่อเปรียบเทียบกัน และสรุปเป็นทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการที่เกิดขึ้น

สถานการณ์ในขณะที่ตัดสินใจ (situational influences) สถานการณ์คือปัจจัยทั้งหลายโดยเฉพาะทางเลือกในแง่เวลาและสถานที่ที่เกิดจากการสังเกตไม่ได้เกิดจากความรู้ของบุคคลแต่เกิดจากตัวกระตุ้นที่เป็นทางเลือกที่มีผลต่อการเลือกในปัจจุบัน การเลือกชื่อเสียงโรงเรียนเป็นช่วงของการพิจารณาสถานการณ์ในการตัดสินใจเลือก สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกมีอยู่ 5 ประการ คือ

- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ท่าเลที่ตั้ง การตกแต่ง ความสะอาด รูปแบบตัวอาคาร

- ลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การเลือก, สิ่งแวดล้อมทางสังคม
- เงื่อนไขการเลือกต่างๆ ที่เกี่ยวกับเวลา เช่น เลือกครั้งสุดท้ายเมื่อไรเลือกในช่วงเวลาใด
- การตั้งใจไปเดินเลือกเป็นความตั้งใจและต้องการเลือก
- ขึ้นอยู่กับสภาพของอารมณ์ที่มีสภาพความพร้อมทางร่างกาย เช่น สบายดีหรือเจ็บป่วย เป็นต้น

ระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจเลือก (decision time) ปัจจัยอีกตัวที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกก็คือ เรื่องของเวลาที่จะใช้ไปสำหรับการตัดสินใจเลือกเป็นสิ่งสุดท้ายที่ต้องตัดสินใจ การเลือกอาจใช้เวลาเป็นปีหรือตัดสินใจเลือกอย่างฉับพลันก็ได้ปกติระยะเวลาที่ใช้จะพิจารณาปัจจัยเช่นเดียวกับการแสวงหาข้อมูล

2.2.3.5 การประเมินผลหลังการเลือก (post purchase assessment) เป็นขั้นตอนที่ผู้ตัดสินใจเลือกจะประเมินผลการตัดสินใจเลือกที่ได้ว่า การตัดสินใจเลือกนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจหรือไม่อันจะนำไปสู่การตัดสินใจเลือกครั้งต่อไปในอนาคตขณะนั้นกระบวนการการตัดสินใจเลือกจึงไม่ได้สิ้นสุดลงเมื่อมีการกระทำการเลือก สิ่งสำคัญอันหนึ่งของขั้นตอนนี้คือ สภาวะความกังวลหลังการเลือก (post cognitive dissonance) ซึ่งมีทฤษฎีที่ว่าความกังวลหลังการเลือก (dissonance theory) ได้อธิบายพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังการเลือก โดยทฤษฎีนี้มีความคิดเห็นว่า ผู้ตัดสินใจเลือกต้องเผชิญกับความจำเป็นในการรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลที่เกี่ยวกับทางเลือกต่างๆ อันนำไปสู่การยอมรับทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง ความกังวลดังกล่าวเป็นความรู้สึกไม่สบายทางจิตใจที่ผู้ตัดสินใจเลือกพยายามจะบรรเทา ถ้าประสบการณ์ที่มีเกี่ยวกับเป็นที่พอใจ การลดความกังวลหลังการเลือกก็ควรนำไปสู่ความชอบ และนำไปสู่การเพิ่มความเป็นไปได้ในการกลับมาเลือกซ้ำอีก

2.2.4 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเลือกของผู้เลือก

การศึกษาและเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกได้ดียิ่งขึ้นในที่นี้ เราสามารถจำแนกประเภทการตัดสินใจเลือกของผู้เลือกได้ตามเกณฑ์ต่างๆ 5 เกณฑ์ คือ (Williams, 1982 อ้างถึงใน ภคมณ ทรัพย์สิน, 2555)

2.2.4.1 ตามลักษณะการตัดสินใจเลือก หมายถึง การตัดสินใจเลือกจะถือเอาลักษณะของการตัดสินใจเลือกเป็นเกณฑ์สามารถแบ่งการตัดสินใจเลือกออกเป็นประเภทย่อยๆ ได้ 4 ประเภทคือ

- การตัดสินใจเลือกที่ขึ้นอยู่กับระดับของความเร่งด่วน (by the degree of urgency) การตัดสินใจเลือกบางอย่างของผู้บริโภคอาจเกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนที่จำเป็นต้องมีการตัดสินใจเลือกทันทีแม้การตัดสินใจเลือกอื่นๆ อาจสามารถใช้เวลามากกว่าในการตัดสินใจเลือกได้อย่างสบายๆ โดยไม่ต้องรีบร้อน

- การตัดสินใจเลือกที่ขึ้นอยู่กับความถี่ของการตัดสินใจเลือกที่เกิดขึ้น (by frequency of occurrence) การตัดสินใจเลือกบางอย่างของผู้บริโภคอาจเกิดขึ้นได้ไม่บ่อย นั่นคือระดับของความถี่ของการเกิดการตัดสินใจเลือก

- การตัดสินใจเลือกที่ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญ (by degree of significance) การตัดสินใจเลือกบางครั้งก็มีความสำคัญต่อผู้บริโภคมากกว่า ดังนั้นคำว่าสำคัญ (significance) หมายถึง สิ่งที่มีความหมายหรือมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกของผู้บริโภค

- การตัดสินใจเลือกจากปริมาณของความเกี่ยวข้องที่เคຍกระทำ (by the amount of routine involved) เป็นการตัดสินใจเลือกที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการซื้อที่ต้องกระทำเป็นประจำหรือไม่จะซื้ออีกต่อเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นเท่านั้น ไม่มีการกระทำอยู่เป็นประจำ เป็นต้น (Williams, 1982 อ้างถึงใน ศูนย์การเรียนรู้, 2553)

2.2.4.2 ตามอิทธิพลของบุคคลกับของครัวเรือน (individual and household decision) โดยปกติการตัดสินใจประเภทนี้มักจะเป็นการตัดสินใจเลือกร่วมกันระหว่างสามีภรรยา หรือบุคคลที่มีอิทธิพลในการเลือก เช่น ญาติพี่น้อง เพื่อน เป็นต้น ลักษณะการตัดสินใจเลือกนั้น จะพิจารณาจากบุคคลที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันก็จะมีความแตกต่างกันด้วย

2.2.4.3 ตามลักษณะหลักสูตรและโรงเรียน (product and store decision) ผู้เลือกต้องมีการตัดสินใจเลือกว่าจะเลือกโรงเรียนใด เช่น การเลือกโรงเรียนที่มีชื่อเสียง และอื่นๆ ที่ผู้เลือกใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการเลือก รวมทั้งการพิจารณาข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับโรงเรียนโดยเฉพาะด้วยโดยจะต้องมีการเปรียบเทียบก่อนการตัดสินใจเลือก

2.2.4.4 ตามประเภทสภาวะของการตัดสินใจเลือก (decision states) เป็นการค้นหาวิธีการตัดสินใจเลือกของผู้เลือกโดยอาศัยสภาวะการตัดสินใจเลือกที่เกิดขึ้นในเวลาใดเวลาหนึ่ง ว่าวิธีการใดเหมาะสมกับการเลือกนั้นๆ การตัดสินใจเลือกที่ผู้เลือกมีอยู่ในใจแล้วสำหรับระดับของปัญหาที่ต้องตัดสินใจ ดังนั้น ไม่ว่าผู้เลือกจะตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาใดๆ จะมีสภาวะการตัดสินใจที่เป็นไปได้ 4 ทางคือ (1) การปฏิเสธ (2) การไม่ตัดสินใจ (undecided) (3) การตัดสินใจเลือกเพียงบางส่วน และ (4) การตัดสินใจเลือก (decided) ซึ่งสภาวะแบบนี้จะเป็นสภาวะที่ทำให้ผู้เลือกต้องการมีการแสวงหาทางออกหรือวิธีการเลือกอื่นๆ ที่แตกต่างออกไป เป็นสภาวะที่ครอบคลุมความเป็นไป

ได้ของการเกิดขึ้นที่กว้างมาก ตั้งแต่การไม่ตัดสินใจจนถึงการตัดสินใจเลือก บุคคลจะมีการตัดสินใจเลือกเพียงบางส่วนเมื่อบุคคลมีการโน้มน้าวที่จะยอมรับทางออกอันหนึ่งของปัญหา

2.2.4.5 ตามความเกี่ยวพันของประเภทของการตัดสินใจเลือก (interaction of decision types) ผู้เลือกมักจะมีประเภทของการตัดสินใจเลือกมากกว่า 1 ประเภทเสมอ ผลก็คือผู้เลือกจะอยู่ในสถานะของจิตใจที่จะต้องตัดสินใจ และการตัดสินใจเลือกนั้นอาจต้องพิจารณาเกี่ยวกับเหตุผลที่เลือก ผู้เลือกอาจมีการตัดสินใจเลือกเพียงบางส่วนแล้วว่าจะตัดสินใจไปในทิศทางใดโดยพิจารณาจากเหตุผลที่เลือกเป็นสำคัญ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสถานการณ์ของการตัดสินใจเลือกที่กล่าวมาเป็นเรื่องปกติสำหรับผู้เลือกโดยทั่วไปที่เราสามารถจะเห็นได้

2.2.5 การตัดสินใจเลือกโรงเรียนของผู้ปกครอง

ปณชัย เลิศรัตนานนท์ (2552) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่พ่อแม่ใช้ประกอบในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนที่มีความเหมาะสมให้กับลูกของตนเอง ดังนี้

- มีแนวทางการเรียนการสอนที่ตรงใจเราและน่าจะเหมาะสมกับลูกเริ่มตั้งแต่ระบบของการเรียน หลักสูตรของโรงเรียน เช่น หลักสูตรภาษาอังกฤษ หลักสูตรสามัญ สองภาษา เป็นต้น
- การเดินทางไปมาสะดวกรับส่งได้ไม่ยาก มีจุดรับส่งที่ปลอดภัยขึ้นลงรถส่วนตัวได้ง่าย หรืออยู่ไม่ห่างจากจุดบริการขนส่งมวลชน เช่น รถเมล์รถไฟฟ้าและไม่ควรไกลบ้านหรือที่ทำงานของพ่อแม่มากเกินไป และหากเกิดกรณีฉุกเฉินเร่งด่วนที่โรงเรียน พ่อแม่ จะได้ไปถึงตัวลูกได้อย่างสะดวกไม่ช้าจนเกินไป ถ้าพ่อแม่มีลูกมากกว่าหนึ่งคน และเรียนต่าง โรงเรียนกันก็ควรเลือกโรงเรียนที่อยู่ไม่ห่างกันเกินไป เพื่อจะได้รับส่งสะดวก
- มีมาตรฐานที่ดีทั้งด้านวิชาการตามที่กระทรวงศึกษากำหนดครูผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจ มีจิตวิทยาที่ดีมีความสามารถในการสอนให้นักเรียนเกิดความเข้าใจ บุคลากรในโรงเรียนมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้ความช่วยเหลือตอบข้อซักถามที่ข้องใจและมีท่าที่เป็นมิตร ซึ่งอาจดูได้ยาก แต่อาจสามารถสืบได้จากการถามพ่อแม่ผู้ปกครองที่แวะรับส่งลูกที่โรงเรียนนั้นๆ หรือถามจากคนรู้จักที่มีลูกหลานเล่าเรียนในโรงเรียนนั้น
- ค่าแรกเข้าค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ที่พ่อแม่สามารถรับมือได้โดยเฉพาะค่าเล่าเรียน เพราะค่าใช้จ่ายนั้น พ่อแม่ไม่ได้จ่ายเฉพาะปีเดียวหรือสองปี แต่พ่อแม่จะต้องจ่ายเป็นประจำต่อเนื่องหลายปี ดังนั้น พ่อแม่จึงควรคิดคำนวณถึงค่าเล่าเรียนในระยะยาวไว้ล่วงหน้า นอกจากนี้ ควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายพิเศษต่างๆ ที่มักจะมากับการเรียนของลูก เช่น ค่ากิจกรรมพิเศษต่างๆ เป็นต้น
- โรงเรียนอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่ดี สะอาด ไม่อึดอัด ไม่ต้องเป็นห่วงเรื่องมลพิษรอบข้าง และมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี

- โรงเรียนมีการจัดการดูแลความสะอาดและสิ่งแวดล้อมให้เรียบร้อยอยู่เสมอ คุณลักษณะภายในโรงเรียนให้มีความเรียบร้อยอยู่เสมอ มีห้องน้ำเป็นสัดส่วน มีความมิดชิด
- ผู้บริหารโรงเรียนมีความตั้งใจและความจริงจังในการบริหารงาน ติดต่อดีง่าย พร้อมที่จะรับฟังปัญหา และสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ
- เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงเกียรติประวัติที่ดี แค่อะไรโรงเรียนทุกคนก็รู้จัก และยอมรับว่ามีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ดี มีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จในสังคมอยู่มากมาย มีอัตราการสอบเข้าเรียนต่อได้สูง
- มีสังคมที่ดีการให้ลูกเรียนในกลุ่มเพื่อนที่มีสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีนั้น ทำให้พ่อแม่รู้สึกวางใจและเบาใจว่าเพื่อนๆ ของลูกได้รับการอบรม ดูแลเอาใจใส่จากครอบครัวด้วยมาตรฐานที่ดี ทำให้มาคอยห่วงในเรื่องพฤติกรรมที่ล่อแหลม
- เป็นโรงเรียนเก่าของพ่อหรือแม่ เนื่องจากมีความคุ้นเคยและมีความเข้าใจถึงกฎระเบียบและแนวการเรียนการสอนของโรงเรียนเป็นทุนเดิม มีความรักผูกพัน และมีทัศนคติที่ดีต่อโรงเรียน นอกจากนี้การเป็นศิษย์เก่าของโรงเรียนที่มีชื่อเสียงมักจะทำให้พ่อแม่รู้สึกว่ามีผลให้สามารถฝากฝังลูกเข้าเป็นนักเรียนได้ง่ายขึ้น

2.2.6 หลักเกณฑ์การเลือกโรงเรียนปฐมวัยอื่นๆ

นักวิชาการและกลุ่มเครือข่ายได้ให้หลักเกณฑ์ในการเลือกโรงเรียนปฐมวัย ไว้ดังนี้
ชมรมเครือข่ายครอบครัว (2552) ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่ผู้ปกครองใช้ในการเลือกโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัย ให้บุตรหลานเข้าเรียน และความคาดหวังของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเอกชนระดับปฐมวัย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ผลการวิจัยเป็นดังต่อไปนี้

- ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลสำหรับลูกๆ คือ ปัจจัยเกี่ยวกับโรงเรียน ครูผู้สอน ประสิทธิภาพการสอน การบริหารความปลอดภัยการบริการอาหารและสุขภาพของเด็กอนุบาล การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง และค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยเฉพาะค่าเทอม
- สิ่งที่ผู้ปกครองต้องพิจารณาในขณะที่เยี่ยมชมโรงเรียน ได้แก่ (1) ความสะอาด (2) ความปลอดภัยของสถานที่เรียน (3) จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก (4) สถานที่จอดรถสำหรับการรับ-ส่งนักเรียน (5) การดูแลเรื่องความปลอดภัย (6) จำนวนของตู้น้ำดื่มและสภาพของตู้น้ำดื่ม
- นอกจากนี้ผู้ปกครองควรหาเวลาไปเยี่ยมชมโรงเรียนหลายๆ ครั้ง ในเวลาที่ต่างกัน เพื่อจะได้เห็นสภาพแวดล้อมต่างๆ และหลีกเลี่ยงการตัดสินใจของโรงเรียน

- นโยบายและวัตถุประสงค์ของ โรงเรียน จะทำให้ผู้ปกครองเข้าใจแนวคิดของโรงเรียน แนวทางการบริหารโรงเรียน แนวการสอนและการพัฒนานักเรียน ซึ่งเป็นจุดสำคัญที่คุณครูจะต้องปฏิบัติ ตามในการสอนนักเรียน และยังทำให้ผู้ปกครองเข้าใจแนวทางการสอนของโรงเรียนด้วย

- ศึกษาให้ละเอียดว่ามีค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่สำคัญนอกจากค่าเทอม เป็นอีกข้อมูลหนึ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้กับบุตรหลาน และช่วยในการวางแผนด้านการเงิน

มูลนิธิเพื่อผู้ตัดสินใจเลือก (2551) ได้แนะนำหลักในการเลือกโรงเรียนอนุบาลในบทความเรื่อง “เลือกโรงเรียนอนุบาลให้ลูกรัก” ไว้ดังนี้

- เยี่ยมชมโรงเรียน สิ่งที่ควรสังเกตเรียงตามลำดับก่อน-หลังคือ (1) การเดินทางเข้าโรงเรียน สะดวกสบายมีสถานที่จอดรถหรือไม่ สภาพพื้นที่ภายนอกก่อนเข้าโรงเรียนปลอดภัยเพียงใด (2) ห้องเรียน ควรไปชมการเรียนการสอนในห้อง ตรวจสอบความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน อุปกรณ์ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมภายนอกห้องเรียน (3) ระบบสาธารณสุขปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายนอกห้องเรียน เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำประปา ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม ห้องพยาบาล โรงอาหาร สนามเด็กเล่น ได้มาตรฐานหรือไม่ (4) อาหารและนม ควรเลือกไปเยี่ยมชมโรงเรียน ช่วงก่อนรับประทานอาหารเช้าของนักเรียนเล็กน้อย เพื่อจะได้เห็นการรับประทานอาหารของเด็กนักเรียน และพิจารณาว่าอาหารและนมของเด็กมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่

- นโยบายและแนวทางการเรียนการสอน การศึกษาและสอบถามนโยบายและแนวทางการเรียนการสอนจากครูหรือผู้บริหาร จะทำให้เข้าใจแนวคิดของโรงเรียน และเป็นแนวทางปฏิบัติแก่ครูผู้สอน นอกจากนั้น ควรสอบถามถึงรางวัล โรงเรียนดีเด่นหรือรางวัลชนะเลิศด้านต่างๆ ของโรงเรียน อัตราการเข้าเรียนในโรงเรียนดัง รวมถึงอัตราส่วนครูกับนักเรียน ข้อมูลกิจกรรมประจำวันที่นักเรียนแต่ละคนต้องทำ

- บุคคลากร ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการอบรม สั่งสอน และปลูกฝังความคิดทัศนคติและความรู้แก่เด็ก คุณพ่อคุณแม่ควรสัมภาษณ์ครูผู้สอน ประวัติการศึกษา การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ลักษณะและบุคลิกของครูผู้สอนเป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจ

- ตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ผู้ปกครองควรตรวจสอบเอกสารค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกี่ยวกับค่าเทอมแรกเข้าค่าเทอมสองและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ตลอดปีการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่ต้องออกเพิ่มเติมด้วย เช่น ค่าเสื้อผ้า ค่าหนังสือ ค่ารถโรงเรียน ที่สำคัญที่สุดคือ โรงเรียนควรผ่านการประเมิน ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษา (สมศ.)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler (1981) ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะมีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

- ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

- ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

- ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

- ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ สร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

- ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อน โยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

- ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

จะเห็นว่า การวางแผนการศึกษาระดับอนุบาลมีความสำคัญอย่างมากต่อเด็ก ซึ่งผู้ปกครองต้องใช้อุปกรณ์ในการเลือกโรงเรียนโดยมีกระบวนการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้บุตรหลาน เพื่อได้รับการศึกษาที่ดีและเหมาะสม

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการพิจารณาเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรหลาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ยอดขวัญ ผดุงมิตร (2559)	ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโครงการโรงเรียนสองภาษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1. ผู้ปกครองนักเรียนในโครงการโรงเรียนสองภาษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 327 คน 2. ผู้บริหาร โครงการโรงเรียนสองภาษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 6 โรงเรียน จำนวน 10 คน	1. ปัจจัยการตัดสินใจในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโครงการโรงเรียนสองภาษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ด้านค่านิยม 2) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการจัดครูผู้สอน 4) ภาพลักษณ์ของโรงเรียน 5) ความปลอดภัย 6) การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 7) การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน 8) ค่าเล่าเรียนในโครงการ
วรรณวีรย์ จันทร์ฉายรัศมี (2554)	การเลือกโรงเรียนอนุบาลของผู้ปกครองเด็กปฐมวัยในเครือจิมโบรีเพลย์ แอนด์ มิวสิค	ผู้ปกครองของเด็กปฐมวัยอายุ 2 -3 ปี ที่นำเด็กมาทำกิจกรรมที่ จิมโบรีเพลย์ แอนด์ มิวสิค (Gymboree Play & Music) ทั้ง 10 สาขา จำนวน 200 คน	1. ผู้ปกครองมีความต้องการเลือกโรงเรียนอนุบาลในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ คือ สถานที่, ด้านบุคลากร, ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน, ด้านบริการ 2. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกโรงเรียนอนุบาลของผู้ปกครองให้แก่เด็กปฐมวัย พบว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการในการเลือกโรงเรียนอนุบาลไม่

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
			แตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและต่ำกว่าและระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความต้องการในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้เด็กปฐมวัยทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน
ฟ้าใส นามเทียร (2558)	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร	ผู้ปกครองของนักเรียนที่กำลังศึกษาในระดับอนุบาล 1 ถึง อนุบาล 3 ของโรงเรียนเอกชนขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2556 จำนวน 374 คน	ปัจจัยที่มีความสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกโรงเรียนให้บุตรหลานสามารถเรียงลำดับจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุดได้ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน 2) ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม 3) ปัจจัยด้านบุคลากร 4) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน 5) ปัจจัยด้านผลสัมฤทธิ์ในการเรียน 6) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ และ 7) ปัจจัยด้านชื่อเสียงโรงเรียน
ภูษิตย์ วงษ์เล็ก (2559)	ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี	ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีปีการศึกษา 2558 จำนวน 319 คน	1. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด 2. ผู้ปกครองที่มีเพศ อายุอาชีพ รายได้ ครอบครัวต่อเดือน และจำนวนบุตร – หลานในอุปการะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
ปณัชย เลิศรัตนานนท์ (2552)	การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่: กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโรงเรียน 2) ด้านราคา 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านกายภาพ 5) ด้านผู้ให้บริการ และ 6) ด้านแหล่งอ้างอิง

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
บุษบา เนกขัม (2559)	ปัจจัยการตัดสินใจ ของผู้ปกครองในการ ส่งบุตรหลานเข้าเรียน ในโรงเรียนโยธิน บูรณะ	ผู้ปกครองของนักเรียน โรงเรียนโยธินบูรณะ จำนวนทั้งสิ้น 359 คน	ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองที่จะให้ บุตรหลานได้เรียน ในโรงเรียน โยธินบูรณะ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปกครอง กับโรงเรียนโยธินบูรณะ ด้านการบริหาร และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม
จำลอง สุวิวงศ์, นันทิยา น้อยจันทร์ (2559)	การศึกษาปัจจัยที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือก สถานศึกษาเอกชนให้ บุตรหลานของ ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนใน จังหวัดพิจิตร	ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียน เอกชนในจังหวัดพิจิตร จำนวน 390 คน	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถาน ศึกษาเอกชนให้บุตรหลานของผู้ปกครอง นักเรียนเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านแนวทางการจัดการเรียนการสอน 2) ด้านมาตรฐานของสถานศึกษา 3) ด้าน สภาพแวดล้อม 4) ด้านผู้บริหารสถานศึกษา 5) ด้านการเดินทาง 6) ด้านค่าใช้จ่ายของ ผู้ปกครอง และ 7) ด้านชื่อเสียงของสถานศึกษา
อำภา มานะวัฒนากิจ (2552)	ปัจจัยการตัดสินใจ ของผู้ปกครองในการ เลือกโรงเรียนอนุบาล เอกชน เขตบางนา กรุงเทพมหานคร	ผู้ปกครองนักเรียนชั้น อนุบาลปีที่ 1 ที่ส่งบุตร หลานเข้าเรียนในโรงเรียน อนุบาลเอกชน เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ปี การศึกษา 2552 จำนวน 9 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 261 คน	ปัจจัยที่มีความสำคัญในการตัดสินใจในการ เลือกโรงเรียนให้บุตรหลานสามารถเรียง ลำดับจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุดได้ดังนี้ คือ 1) ด้านโรงเรียน 2) ด้านครูผู้สอน 3) ด้าน การจัดการเรียนการสอน 4) ด้านการบริการ 5) ด้านการสร้างสัมพันธ์ชุมชน และ 6) ด้าน ค่าใช้จ่าย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการพิจารณาเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายคือ ทำเลที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทาง ด้านการสร้าง และการนำเสนอ ซึ่งได้แก่ การให้บริการและมาตรฐานความปลอดภัยของอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโรงเรียน ด้านบุคลากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์คือหลักสูตรและการเรียนการสอน แนวทางการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงเรียน (ยอดขวัญ ผดุงมิตร, 2559; วรณัฏ วรีย จันทรฉายรัศมี,

2554; ฟ่ำไอ นามเทียร, 2558; ภูมิต วงษ์เล็ก, 2559; ปณชัย เลิศรัตนานนท์, 2552; นุชบา เนกขัม, 2559; จำลอง สุริวงค์ และนันทิยา น้อยจันทร์, 2559 ; อ่ำภา มานะวัฒนากิจ, 2552)

โดยในส่วนปัจจัยด้านราคา คือค่าธรรมเนียมการเรียน และค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรหลาน ซึ่งจะต้องเหมาะสมกับฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ปกครอง (ยอดขวัญ ผดุงมิตร, 2559 ; วรรณวีรย์ จันทร์ฉายรัมย์, 2554 ; ภูมิต วงษ์เล็ก, 2559; ปณชัย เลิศรัตนานนท์, 2552 ; อ่ำภา มานะวัฒนากิจ, 2552) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ปกครองที่รายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปนั้นเรื่องค่าธรรมเนียมไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน (ฟ่ำไอ นามเทียร, 2558)

นอกจากนี้ บางงานวิจัยยังให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆ ด้วย คือ ปัจจัยด้านค่านิยมในด้านภาษาต่างประเทศที่กำลังได้รับความนิยมจากผู้ปกครองและผู้เรียน (ยอดขวัญ ผดุงมิตร, 2559), ปัจจัยผลสัมฤทธิ์ในการเรียน (ฟ่ำไอ นามเทียร, 2558), ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การมอบส่วนลดพิเศษให้ผู้ปกครองนักเรียนเพื่อสร้างความสนใจ และหรือความจงรักภักดีในตรา (Brand Loyalty) และด้านกระบวนการ คือขั้นตอนการรับสมัครเรียน ขั้นตอนการชำระเงินเป็นต้น (ภูมิต วงษ์เล็ก, 2559), ปัจจัยด้านการสร้างสัมพันธ์กับชุมชน (อ่ำภา มานะวัฒนากิจ, 2552) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียน (นุชบา เนกขัม, 2559)

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปกครองตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรหลาน การเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ปกครอง เพราะโรงเรียนอนุบาลเป็นสถานที่ที่เด็กจะได้รับพัฒนาศักยภาพในทุกด้านให้สมวัย ดังนั้น ผู้ปกครองจึงจำเป็นต้องมีข้อมูลมากเพียงพอแก่การนำมาพิจารณาเลือกโรงเรียน และผู้บริหารสถานศึกษาเองก็ต้องเข้าใจความต้องการของผู้ปกครองและเด็กเช่นกัน จะพบว่างานวิจัยในอดีตได้ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลในเชิงปริมาณเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรจะต้องมีการวิจัยคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่ออธิบายปัจจัยที่ผู้ปกครองเลือกโรงเรียนให้บุตร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้มีการกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีการค้นคว้าที่เกิดจากเหตุการณ์และสภาพแวดล้อม โดยอธิบายตามความเป็นจริง เป็นข้อมูลเชิงคุณลักษณะ ใช้การแสดงความคิดเห็น วิพากษ์ และการวิเคราะห์ข้อมูล (พิพิธ สัทศาสตร์, 2554)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอายุระหว่าง 3 - 5 ปี กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แกบุตรหลาน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive sample) มีข้อดีคือ สามารถกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเองได้ ทำให้ได้ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แต่มีข้อเสียคือไม่สามารถระบุได้ว่าตัวอย่างที่เลือกจะยังคงลักษณะดังกล่าวหรือไม่เมื่อเวลาเปลี่ยนไป จะสามารถสรุปได้เพียงขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น อาจไม่สามารถอ้างอิงไปยังประชากรได้ (เบญจวรรณ บุญใจเพชร, 2552)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - Depth Interview) โดยใช้คำถามปลายเปิดทั้งมีโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) และการใช้รูปแบบการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ (Informal Interview) โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ปกครองนักเรียนระดับอนุบาล แนวทางในการสัมภาษณ์ ได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียน และการวางแผนการศึกษาให้บุตร

ส่วนที่ 3 ข้อพิจารณาในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้แก่บุตรหลาน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนที่เลือก

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อโรงเรียนที่เลือก

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยการบันทึกเทปบันทึกเสียงอย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน จากนั้นนำบทสัมภาษณ์รายบุคคลมาทำการจัดหมวดหมู่ โดยหาความสอดคล้องและแตกต่างกันโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) (จตุรดาดีด นวิสุข, 2559) ทำการวิเคราะห์และตีความโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอข้อมูลผลการวิจัยในเชิงพรรณนา

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ปกครองที่ตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานอายุระหว่าง 3 – 5 ปี เข้าศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งผลวิจัยเป็นดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 30 คน พบว่า เป็นผู้ปกครองที่มีบุตรอายุระหว่าง 3 – 5 ปี กำลังศึกษาอยู่ใน โรงเรียนอนุบาล เขตกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ปกครองเพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และผู้ปกครองเพศชายจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33

4.2 ส่วนที่ 2 การวางแผนการศึกษาให้บุตร และการหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียน

ในด้านการวางแผนการศึกษาให้บุตรจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 30 คน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้วางแผนการศึกษาให้บุตรศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นอย่างน้อย (จำนวน 17 คนใน 30 คน) เพื่อให้บุตรสามารถนำความรู้ไปใช้ประกอบอาชีพ และเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตได้ โดยจะพยายามสนับสนุนให้บุตรได้ศึกษาให้ถึงระดับสูงสุดตามกำลังความสามารถ และมีอีกกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งเป้าหมายให้บุตรได้รับการศึกษาถึงระดับปริญญาโทและปริญญาเอก (จำนวน 11 คนจาก 30 คน) นอกจากนั้นแล้วกลุ่มตัวอย่างบางส่วนให้บุตรเลือกวางแผนได้ตามความต้องการของบุตรเอง (จำนวน 2 คนจาก 30 คน)

ในการหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

- ใช้แหล่งข้อมูลจากบุคคลใกล้ชิดตัวประกอบการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาล เช่น พ่อแม่ ญาติพี่น้อง เพื่อน และคนรู้จัก (จำนวน 24 คนจาก 30 คน)
- กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย เช่น เวปบอร์ดพันทิป เวปเพจของโรงเรียน หรือการสืบค้นข้อมูลจาก search engine (จำนวน 16 คนจาก 30 คน)
- กลุ่มตัวอย่างเดินทางไปหาข้อมูลจากโรงเรียนด้วยตนเอง โดยพิจารณาจากสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม และการจราจรจากบ้านถึงโรงเรียน หรือจากโรงเรียนถึงที่ทำงาน (จำนวน 14 คนจาก 30 คน)
- กลุ่มตัวอย่างบางส่วนใช้วิธีการโทรสอบถาม และได้รับการประชาสัมพันธ์โดยตรง จากทางโรงเรียน (จำนวน 4 คนจาก 30 คน)

จากข้อมูล เห็นได้ว่า การหาข้อมูลส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนอนุบาล จากผู้ที่มีประสบการณ์ จากคนใกล้ชิด ปากต่อปาก แหล่งข้อมูลส่วนนี้มีอิทธิพลต่อการพิจารณาตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานมากที่สุด

4.3 ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้แก่บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาล โดยพิจารณาตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคคล 6) ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ 7) ด้านกระบวนการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

4.3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (จำนวน 30 คนจาก 30 คน)

กลุ่มตัวอย่างได้พิจารณาตัดสินใจเลือกโรงเรียนที่เน้นเรื่องหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านวิชาการ เพื่อให้เด็กมีทักษะความรู้สามารถนำไปแข่งขันเพื่อสอบเข้าโรงเรียนในระดับสูงขึ้นได้ (จำนวน 6 คน จาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“พี่เคยส่งลูกเข้าไปเรียนในโรงเรียนอนุบาลแห่งหนึ่งที่เน้นกิจกรรมช่วงอนุบาล 1-2 แล้ว แต่พี่เห็นว่าลูกพี่ยังอ่านหนังสือไม่ออกเขียนได้เลย พี่จึงย้ายลูกมาเรียนอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งโรงเรียนนี้ เน้นวิชาการและรับรองว่า ลูกเราจบอนุบาลไปแล้วจะสามารถอ่านออกเขียนได้ ซึ่งพอเขาอยู่อนุบาล 3 พี่ก็เห็นเขาอ่านออกเขียนได้ และเขียนสวยด้วย” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน A)

“อยากให้ลูกเรียนวิชาการเยอะๆ เพราะอยากให้มีความรู้พื้นฐานทางการศึกษาเพื่อต่อไปในอนาคต จะได้มีความรู้ สามารถใช้ไปเรียนต่อได้ในทุกๆ แห่ง คุณครูให้การบ้านเยอะ เวลากลับบ้านจากโรงเรียน เขาจะฝึกตัวเองว่าต้องทำการบ้านให้เสร็จก่อน พี่ว่าดีนะ เป็นการฝึกให้เด็กมีระเบียบวินัยไปในตัว” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน B)

อีกทั้งยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเห็นว่าควรเน้นหลักสูตรหลักสูตรการเรียนการสอนควบคู่กับภาษาต่างประเทศ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเด็กสมัยใหม่ควรจะมีภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เป็นการเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ การทำงาน หรือทำธุรกิจในอนาคต (จำนวน 8 คน จาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“พี่ว่าเด็กๆ ทุกวันนี้ ต้องพูดภาษาอังกฤษได้นะ ยิ่งพ่อแม่พูดภาษาไม่ได้ก็ต้องส่งให้ไปเรียนโรงเรียนที่เน้นภาษา เพราะเขาจะได้พูดได้สื่อสารได้หลายๆ ทาง ไม่ต้องเป็นเหมือนพ่อแม่” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน C)

“พี่อยากลูกทำงานเกี่ยวกับทูต ทำงานต่างประเทศ หรือท่องเที่ยวก็ได้ พี่เลยต้องให้เขาเริ่มปูพื้นฐานตั้งแต่อนุบาลเลย” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน D)

ในขณะที่เดียวกันก็มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่ตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน โดยเน้นหลักสูตรแบบบูรณาการ ทำกิจกรรมมากกว่าวิชาการ เน้นที่ตัวเด็กเป็นสำคัญ ให้เด็กสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สามารถที่ปรับเข้ากับสังคมได้ดี (13 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“การเรียนแบบให้เด็กรู้จักเรียนรู้ด้วยตัวเอง มีความสุขตามวัย เข้าสังคม เขาสามารถอยู่หนึ่งไม่รังชน ส่วนด้านวิชาการเราไม่ได้คาดหวัง ไม่เคยตีลูกเลยคะ” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน E)

“เรียนแบบให้ลูกมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีศีลธรรม ลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้ อันนี้ดีเพราะจะเพิ่มกิจกรรมเด็กเข้ามามากขึ้น ให้เด็กได้เล่นและให้ความสนใจเด็กมากขึ้น” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน F)

“เด็กก็จะเล่นอย่างเดียวน้อยส่วนมาก เราเอาอะไรกับเขามากไม่ได้ อยากให้เขาสนุก รักโรงเรียนก่อน เลือกเพราะเห็นลูกมีความสุข เขาไม่เคยบอกว่าไม่อยากไปโรงเรียน โรงเรียนมีกิจกรรมให้ลูกทำตลอด ลูกมีสังคมเพื่อน เวลาไปส่งที่ห้องจะมีเพื่อนๆ เรียกชื่อลูกเราให้เข้ามา มันคือเป็นสังคมลูกเราได้ปรับตัวได้ใช้ชีวิต” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน G)

“การเรียนการสอนมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย อยากให้ลูกได้รับรู้ความเป็นจริงในปัจจุบัน เพื่อจะได้สามารถใช้ชีวิตกับความเป็นจริงได้ เด็กสามารถแสดงความคิดเห็นได้ และสอดแทรกสิ่งใหม่เข้ามาในบทเรียนให้ลูก” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน H)

“ไม่เห็นวิชาการมาก เน้นการพัฒนาให้เหมาะสมกับวัย เพราะว่าสมองเด็กช่วงวัยก่อน 5 ขวบ สมองไม่ได้พัฒนาจากการเรียนในห้องเรียน แต่พัฒนาจากการเล่น การเรียนรู้ด้วยการใช้มือสัมผัส ผมจึงอยากวางรากฐานเรื่อง EQ กับ Attitude ที่ดีก่อน” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน D)

โดยมีอีกกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญในด้านชื่อเสียงของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าชื่อเสียงของแต่ละโรงเรียนนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ยอมรับได้ว่าบุตรหลานจะสอบแข่งขันเข้าเรียนต่อในโรงเรียนมัธยมที่มีชื่อเสียงได้ และเป็นที่ยอมรับในสังคม (11 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“เลือกโรงเรียนที่มีชื่อเสียง และมีประสบการณ์ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในสังคม เพราะชื่อเสียงของโรงเรียนสามารถสื่อได้ถึงการสอนที่มีประสิทธิภาพ การจัดการแผนการเรียนการสอนครอบคลุม” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน J)

“โรงเรียนชื่อเสียง และมีเครือข่ายทั่วประเทศ เป็นโรงเรียนที่น่าเชื่อถือ” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน C)

“เราจะดูว่า โรงเรียนมีผลงานจากการที่นักเรียนสอบแข่งขันเข้าโรงเรียนต่างๆ ได้ และได้รับรางวัลจากการแข่งขันวิชาการ กีฬาดีเด่น ทำให้เรามั่นใจระดับหนึ่งว่าลูกเราจะสามารถสอบแข่งขันเข้าระดับต่อไปได้เช่นกัน” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน T)

“ที่ถามใครๆ ก็พูดถึงโรงเรียนนี้ว่าเด็กนักเรียนที่จบจากที่นี่จะเก่ง มีอัตราสอบเข้าเรียนต่อโรงเรียนต่างๆ สูงมาก ไปเรียนต่อที่อื่นได้ และเราก็ดูประวัติของโรงเรียนด้วย” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน U)

4.3.2 ปัจจัยด้านราคา (จำนวน 18 คนจาก 30 คน)

ในปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าเทอม ค่าธรรมเนียมการศึกษาบุตร ค่ากิจกรรมโรงเรียน และค่าบำรุงการศึกษา และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการเรียนของบุตร โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการเรียนของบุตรควรมีความสอดคล้องกับรายได้ของผู้ปกครองซึ่งผู้ปกครองมีความสามารถในการจ่ายได้ (จำนวน 8 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“ค่าเทอมเราต้องสามารถจ่ายได้ เพราะนอกจากค่าเทอมแล้วยังมีค่าบำรุงการศึกษาอื่นๆ อีกด้วย” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน F)

“ค่าเล่าเรียน สามารถส่งเรียน, จ่ายได้ ไม่บีบรัดต่อค่าใช้จ่ายครอบครัว ต้องมีการวางแผนการออมทุนการศึกษาให้ลูก โดยการฝากประจำ เข้าบัญชีให้ลูกทุกๆ เดือน” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน L)

“พิจารณาค่าเทอมว่าเหมาะกับเราไหม สามารถจ่ายได้หรือป่าว ถ้าเรามีปัญหาลูกเราก็จะมีปัญหาตามมาด้วย” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน M)

ในขณะที่เดียวกันมีกลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มที่เห็นว่าค่าใช้จ่ายควรมีความเหมาะสมกับระดับการศึกษา (จำนวน 10 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“การเรียนการสอนที่แพง 4-5 หมื่น คิดว่ามันยังไม่เหมาะสมกับวัยอนุบาล ค่าใช้จ่ายต้องเหมาะสมกับวัยเด็กอนุบาลด้วย แม้จะดูแลเอาใจใส่ดีกว่า แต่ราคาก็ต้องเหมาะสมกับหลักสูตร และเหมาะสมกับวัยด้วย” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน D)

“ลูกเรายังอยู่แค่วัยอนุบาล ควรจะจ่ายในราคาที่เหมาะสมกับเด็ก เพราะเขาทำอะไรได้ไม่มาก ค่าไม่ได้เรียน ไปเล่นกิจกรรมมากกว่า ถ้าหากจะต้องการเรียนวิชาการก็ค่อยไปจ่ายเงินเรียนพิเศษข้างนอกเพิ่มเติมก็ได้” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน G)

“เราจ่ายเพื่อให้ลูกได้เรียน เพื่อให้ได้โอกาสเทียบเท่าคนอื่น แต่เราก็ต้องพิจารณาด้วยว่าในวัยของเขาต้องการการเรียนรู้ไม่ใช่แค่โรงเรียนอย่างเดียว เราพาต้องพาเขาออกนอกโรงเรียนด้วย ค่าเทอมก็ไม่ต้องจ่ายแพงเกินไป เก็บเงินไว้พาลูกทำกิจกรรมอย่างอื่นให้ลูกด้วยดีกว่า” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน B)

4.3.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (จำนวน 27 คนจาก 30 คน)

ด้านทำเลที่ตั้ง และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าโรงเรียนตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการเดินทางสะดวก ใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงานของผู้ปกครอง เนื่องจากเด็กเล็กในระดับอนุบาลต้องการการพักผ่อนที่เพียงพอ เพื่อร่างกายที่พร้อมต่อการเรียนรู้ ดังนั้นจึงไม่ควรใช้เวลาในการเดินทางไปเรียนนานเกินไป และส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของเด็กได้ (จำนวน 27 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“พี่ไม่อยากจะลูกโตในรถ แต่งตัวในรถ นอนในรถ กินในรถ เพื่อให้ไปทัน โรงเรียนซึ่งเขาไม่ได้ฝึกทักษะอะไรเลย เพราะเราเร่งรีบ เขาใส่ถุงเท้าไม่เป็นเพราะอยู่ในรถเขาไม่ใส่ได้ เราใส่ให้ตลอด หากต้องให้เขาตื่นตั้งแต่เช้ามืด เพื่อเตรียมตัวไปโรงเรียนให้ทันก็ไม่เหมาะกับเด็กในวัยนี้ เขาต้องการการพักผ่อนที่เพียงพอ เขาจะไม่สนุกกับการไปเรียน และทำให้ด้อยพัฒนาการ” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน A)

“เราห่วงเขาเวลาที่หากเกิดเหตุอะไรขึ้นกับเด็กแล้ว เราก็ต้องไปรับให้ได้ในทันที ถ้าโรงเรียนไกลแล้วเกิดลูกมีปัญหา คุณครูเรียกตัวผู้ปกครองด่วน เราก็จะไปไม่ทัน อาจทำให้เราพลาดอะไรได้” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน N)

“เด็กเล็กๆ เราบังคับเขาไม่ได้ ถ้าเขาจะตื่นตอนไหน หรือจะนอนตอนไหนแต่เราฝึกเขาได้ แต่เราก็ไม่อยากจะให้ที่จะต้องบังคับเขาตั้งแต่เล็กๆ ดังนั้นถ้าเรามีโรงเรียนใกล้บ้านเราก็ไม่ต้องกังวลเรื่องนี้” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน D)

“เด็กวัยนี้เราต้องการให้เขาผ่อนคลาย ไม่เครียด การเดินทางไปเรียนไกลๆ จะทำให้เขาเครียดได้ ซึ่งไม่ดีต่อเด็ก” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน O)

“ถ้าลูกเราอยู่ใกล้ที่ทำงานเรา เวลาเขาเลิกเรียน จะเลิกเร็วประมาณบ่าย 3 เราก็จะสามารถไปรับเขาได้เลยเพราะ โรงเรียนใกล้ที่ทำงานเรา แล้วให้เขามาอยู่ที่ทำงานกับเราก่อน ตอนเย็นก็กลับบ้านพร้อมกันได้ ไม่ต้องให้เขารอถึง 5 – 6 โมงเย็น” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน M)

“โรงเรียนอยู่ติดถนนใหญ่ การจราจรไม่ติดขัด ในเวลาช่วงรถติด รับ – ส่งลูก ทำให้การไปรับไปส่งสะดวก” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน N)

4.3.4 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (จำนวน 0 คนจาก 30 คน)

การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน การส่งเสริมการตลาด การให้ส่วนลดสำหรับศิษย์เก่าที่มีบุตรหลานเข้ามาเรียน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน โดยกลุ่มตัวอย่างไม่กล่าวถึงแต่อย่างใด โดยกลุ่มตัวอย่างจะเน้นที่บุตรเป็นหลัก

4.3.5 ปัจจัยด้านบุคคล หรือพนักงาน (จำนวน 15 คนจาก 30 คน)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านบุคลากรของโรงเรียน ในเรื่องความเอาใจใส่ของครูผู้สอนและความเข้าใจเด็ก มีการแจ้งรายงานพฤติกรรมและพัฒนาการเด็กให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่อง ไม่ลงโทษเด็กโดยวิธีการตี เพราะกลุ่มตัวอย่างเกรงว่าการทำโทษด้วยวิธีดังกล่าวจะทำให้เด็กกลัวไม่อยากไปโรงเรียน ปลูกฝั่งเด็กให้กลัวการไปโรงเรียน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ให้ความสำคัญในเรื่องของอัตราจำนวนนักเรียนต่ออาจารย์ 1 คน เพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า หากจำนวนนักเรียนมากเกินไปจะทำให้อาจารย์ดูแลนักเรียนได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้น จำนวนนักเรียนต่ออาจารย์จึงควรมีขนาดที่เหมาะสม เพื่อให้อาจารย์สามารถดูแลเด็กและเอาใจใส่ได้ทั่วถึง (จำนวน 14 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“ปกติลูกของพี่จะเป็นเด็กไม่แอง แต่วันหนึ่งลูกบอกว่า ไม่อยากไปโรงเรียน แปลว่าที่โรงเรียนต้องมีอะไรเกิดขึ้นกับลูกเราทำให้ลูกเรากลัว ไม่อยากไปโรงเรียน” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน Q)

“ผอ. โรงเรียนเป็นคนที่วางตัวได้ดีมาก คอยมาถามว่ามีปัญหาอะไรไหม มีครั้งหนึ่งลูกที่ทำสมุดหายหาไม่เจอ ผอ. ท่านมาเจอพอดี ท่านให้เด็กทั้งชั้นช่วยกันหาสมุดให้ลูกพี่ แล้วคุณดูแลเอาใจใส่ดีตลอด เราสามารถเข้าหาและพูดคุยได้ตลอด มีความเป็นกันเอง” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน M)

“ยามของโรงเรียนมีความเอาใจใส่ จะจำได้ว่าเด็กคนนี้ใครผู้ปกครอง และตกทาศด้วย ทำทางยิ้มแย้มแจ่มใสตลอด เวลารับลูก เขาจะมาเปิดประตูให้โดยไม่ต้องเร่งรีบเพราะอาจจะเกิดอุบัติเหตุได้” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน M)

“เราต้องดูขนาดของห้องเรียนว่า จำนวนครูต่อนักเรียนเพียงพอหรือไม่ เพราะถ้าเป็นห้องที่มีนักเรียนมากเกินไป ครูก็จะดูแลเด็กได้ไม่ทั่วถึง” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน I)

“อาจารย์สอนให้เด็กคิดเป็นเรื่องๆ ทำเป็น Project สอนให้คิดเองโดยไม่ต้องท่องจำ” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน S)

อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างบางส่วนให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีคุณภาพ มีใบรับรองวิชาชีพ เพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีความน่าเชื่อถือ (จำนวน 5 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“จะมีคุณครูรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อย 22 ปีมาสอนเด็ก ซึ่งไม่ได้มาจากวิชาชีพโดยตรง แต่มาเพื่อสอนภาษา ซึ่งเราก็อยากได้ครูที่มีประวัติและความน่าเชื่อถือ” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน D)

“อาจารย์ทุกคนของที่นี่เป็นผู้ที่ผ่านการรับรอง มีใบวิชาชีพ เชื่อว่า เด็กก็จะได้รับการสั่งสอน ที่ดี และได้ประโยชน์จากส่วนนี้” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน S)

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ให้ความสำคัญในเรื่องสังคมเพื่อนของลูก และสังคมผู้ปกครองว่าต้องมีความเข้าอกเข้าใจกัน สามารถปรึกษาหารือกันได้ ติดต่อกันได้ตลอด การสื่อสารระหว่างอาจารย์กับผู้ปกครอง โดยเห็นว่าการมี Line group เป็นสิ่งจำเป็นเพราะผู้ปกครองสามารถติดตามพฤติกรรมของเด็กได้ตลอดเวลา และให้ Feed back เกี่ยวกับตัวเด็ก ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า (จำนวน 5 คน จาก 30 คน)

“เวลาทำกิจกรรม คุณครูก็จะแจ้งให้เราทราบว่า ลูกเราเป็นอย่างไร ส่งรูปกิจกรรมมาให้ดูด้วย รู้สึกว่าเข้าถึง ทำให้เรามีความสุขไปกับลูกด้วย” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน M)

“คุณครูให้ Feed back ผ่านทางไลน์ และมีชมรมผู้ปกครองด้วย เราก็ได้ปรึกษาปัญหาหากันด้วย” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน I)

4.3.6 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (จำนวน 23 คนจาก 30 คน)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ให้ความสำคัญในเรื่องสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน ต้องสะอาด เรียบร้อย ถูกสุขอนามัย กว้างขวาง มีบริเวณให้เด็กทำกิจกรรมต่างๆ มีสถานที่เล่นนันทนาการ และมีอุปกรณ์ส่งเสริมพัฒนาการเด็ก (จำนวน 19 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“เด็กต้องเล่น เราจึงต้องดูว่า โรงเรียนเค้าจะมีอะไรให้เราบ้างหรือป่าว ดูความพร้อมของสื่อการเรียนการสอนของโรงเรียน เช่น สนามเด็กเล่น สนามฟุตบอล สระว่ายน้ำ เป็นต้น” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน G)

“คู่อุปกรณ์สำหรับการพัฒนาเด็ก และ facility ว่ามีพร้อมและเพียงพอสำหรับให้เขาทำกิจกรรมไหม” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน I)

“โรงเรียนสะอาด น่าอยู่ มีบริเวณให้เด็กได้ทำกิจกรรม” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน M)

“บรรยากาศโรงเรียน ความเป็นระเบียบของห้องเรียน โรงอาหาร และห้องการเรียนรู้ที่ครบครัน และปลอดภัย” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน P)

“คุณภาพแวดล้อมภายใน โรงเรียน มีที่ให้เด็กวิ่งเล่น มีสระว่ายน้ำ สนามฟุตบอล ห้องสมุดให้เด็ก” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน Q)

โดยกลุ่มตัวอย่างยังให้ความสำคัญในเรื่องของระบบความปลอดภัย โดยโรงเรียนมีการรักษาความปลอดภัยโดยให้มีทางเข้าออกทางเดียว มีระบบสแกนการเข้าออก หากไม่ใช่ผู้ปกครองก็จะไม่สามารถมารับเด็กได้ ยกเว้นว่าได้อนุญาตจากผู้ปกครองแล้ว (จำนวน 14 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“มีกล้องวีดีโอ CCTV ติดในห้อง เพื่อดูหากมีเหตุเกิดอะไรขึ้นกับลูก เพราะจะเห็นในข่าวอยู่บ่อยๆ ว่าครูทำร้ายเด็ก หรือเด็กทำร้ายกันเอง” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน O)

“สถานที่ บรรยากาศ รอบๆ บริเวณโรงเรียน เค้ามีพื้นที่กั้นเพื่อความปลอดภัยไหม” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน R)

“โรงเรียนมีทางเข้า-ออกทางเดียว โดยวิธีสแกน จึงไม่ต้องกลัวว่าเด็กจะออกไปข้างนอกได้โดยไม่ได้รับอนุญาต” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน S)

“มีการจัดระเบียบของปฐมวัย ประถม มัธยมที่แยกจากกัน มีความปลอดภัย” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน P)

“โรงเรียนจะไม่ยอมให้คนแปลกหน้าไปรับน้อง เราต้องแจ้งก่อน หากคุณครูไม่รู้จกก็ไม่อนุญาตให้เด็กกลับบ้าน” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน A)

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนเห็นว่า โรงเรียนควรมีการจัดกระบวนการโภชนาการอาหารกลางวัน ถูกหลักอนามัย ให้เหมาะสมกับเด็ก (จำนวน 5 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“บางทีเราก้เห็นว่า โรงเรียนไม่ดูว่าโรงอาหาร มีอาหารที่เหมาะสมกับเด็กหรือไม่ เช่น ร้านอาหารมี 6 ร้าน ก็มีร้านลูกชิ้นทอดแล้ว 3 ร้าน ซึ่งลูกชิ้นทอดไม่มีประโยชน์เลย มีแต่แป้ง” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน F)

“ดูอาหารกลางวันของเด็ก เราต้องไปหาลูกตอนกลางวันแล้วสังเกต ว่ากับข้าวที่มีให้ลูกมีอะไรบ้างอาหารสะอาด ถูกหลักอนามัยหรือไม่” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน A)

4.3.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) (จำนวน 0 คนจาก 30 คน)

ในด้านขั้นตอนการสมัครเรียน ขั้นตอนการชำระเงิน กระบวนการรับสมัครนักเรียน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาล โดยกลุ่มตัวอย่าง ไม่ได้กล่าวถึง

4.4 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนอนุบาลที่เลือก

จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจต่อโรงเรียนอนุบาลที่เลือก เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป ให้บุตรมีพัฒนาการต่างๆ ดีขึ้นเหมาะสมกับวัย มีระเบียบวินัย สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดีมากขึ้น และสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมชั้นได้ดี ในส่วนของบุคลากร การเอาใจใส่นักเรียน คุณภาพของผู้สอน รวมไปถึงการให้ความสำคัญต่อการรายงาน Feed back และปัญหาต่างๆ ให้ผู้ปกครองทราบ รวมถึงมีความพึงพอใจในพื้นที่บริเวณ โรงเรียนมีความกว้างขวาง ความสะอาดของบริเวณ โรงเรียนและห้องเรียน มีระบบป้องกันความปลอดภัยที่ดี การมีส่วนร่วมของเด็กและกิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้นมีความน่าสนใจ และสามารถพัฒนาตัวเด็กได้ ซึ่งตรงตามหลักสูตรที่กลุ่มตัวอย่างเลือกไว้และนอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังให้ความสำคัญต่อบรรยากาศ (จำนวน 21 คน จาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

- กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 10,000-40,000 บาท /เทอม มีความพึงพอใจค่อนข้างมากกับหลักสูตรการเรียนการสอนของทางโรงเรียนเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป โดยความคิดเห็นว่า “เป็นโรงเรียนที่ดีมีมาตรฐานการเรียนการสอน และโรงเรียนสนับสนุนด้านต่างๆ ดีมาก” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน K)

“มีความพึงพอใจมาก การดูแลเอาใจใส่ของครู ต่อนักเรียนดีมาก เน้นการแสดงออก เน้นทั้งวิชาการ และภาษาให้เด็ก” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน L)

“พึงพอใจมาก โรงเรียนดีทุกอย่าง ไม่มีอะไรต้องปรับปรุง” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน M)

“พึงพอใจมาก พนักงานรักษาความปลอดภัยจะจำผู้ปกครองได้ และทักทายทุกครั้ง ส่วนผู้อำนวยการก็จะคอยไถ่ถามเราตลอดว่ามีปัญหาอะไรหรือไม่ โดยเขาจะเดินไปหาผู้ปกครองบ่อยๆ ไม่ได้ยืนแต่ในห้อง” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน M)

“อาจไม่ใช่โรงเรียนที่ดีที่สุด แต่เหมาะสมกับที่จ่าย ประหยัดกว่าเมื่อเทียบกับโรงเรียนแบบเดียวกัน” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน G)

- กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป ได้แสดงความคิดเห็นว่ายังไม่พึงพอใจมากนัก (จำนวน 4 คนจาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“คิดว่ายังไม่คุ้มค่า สำหรับค่าใช้จ่ายที่เสียไป โรงเรียนยังคงต้องปรับและพัฒนาโรงเรียนอีกหลายๆด้าน ไปพร้อมกัน เช่นด้านภาษา บุคลากร เป็นต้น” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน I)

“พัฒนาการของเด็กยังไม่เห็นผลเท่าที่ควร กับเงินที่จ่ายไประดับนี้แต่ก็รอดู” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน S)

“โรงเรียนมีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างพร้อมกว่าที่อื่นก็จริง แต่พัฒนาการของเขาก็ยังเทียบเท่ากับเด็กคนอื่นๆ ในระดับเดียวกันที่อยู่คนละ โรงเรียน” (ผู้ปกครองเพศหญิง, โรงเรียน P)

4.5 ส่วนที่ 5 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อโรงเรียนอนุบาลที่เลือก

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างต้องการให้โรงเรียนมีการพัฒนาบุคลากร เพิ่มศักยภาพของครู เช่น การจัดอบรม การจัดศึกษาเพิ่มเติมสำหรับวิชาเฉพาะ ซึ่งต้องมีใบประกอบวิชาชีพครู และการจัดจำนวนครูให้เพียงพอกับเด็ก (จำนวน 8 จาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“อยากให้โรงเรียนพัฒนาคุณภาพครูไทยเท่าเทียมกันทุกคน” (ผู้ปกครองหญิง, โรงเรียน S)

“อยากให้ครูเอาใจใส่มากกว่านี้ และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ปกครอง เราไม่มีเบอร์โทรครูประจำชั้น ไม่รู้ความเคลื่อนไหวหรือพัฒนาการเด็ก” (ผู้ปกครองหญิง, โรงเรียน A)

นอกจากนี้ในด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ให้ปรับปรุงหลักสูตรให้ได้ตามที่โรงเรียนได้กำหนดไว้ และเพิ่มหลักสูตรนอกเวลาเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองที่ไม่สามารถมารับบุตรได้ทันเวลา เด็ก (จำนวน 6 จาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“อยากให้มีการสอนพิเศษเด็ก จนถึงเวลาเราไปรับ เพราะโรงเรียนเลิกเร็วกว่าเราเลิกงาน” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน R)

“อยากให้ลูกพูดภาษาอังกฤษได้ เพราะเค้าสอนลูกเราแบบสองภาษา” (ผู้ปกครองเพศชาย, โรงเรียน I)

“ไม่อยากให้เขาเรียนแค่ทฤษฎีอย่างเดียว อยากให้โรงเรียนพัฒนาหลักสูตร” (ผู้ปกครองหญิง, โรงเรียน U)

ในส่วนด้านอาหารและโภชนาการ กลุ่มตัวอย่างคาดหวังให้โรงเรียนจัดโรงอาหาร ห้องน้ำ ให้ถูกสุขลักษณะ ร้านอาหารของโรงเรียนควรเป็นแหล่งที่มีอาหารมีประโยชน์ ครบถ้วน ถูกโภชนาการอนามัย (จำนวน 9 จาก 30 คน) ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า

“อยากให้เขาได้กินอาหารที่มีประโยชน์ระหว่างที่อยู่โรงเรียน ร้านอาหารในโรงเรียนขายแต่อาหารที่ไม่มีประโยชน์ เช่น มีร้านลูกชิ้นทอด 2 ร้านในจำนวน 5 ร้าน เด็กก็ชอบ” (ผู้ปกครองหญิง, โรงเรียน F)

“อยากให้มีเมนูอาหารหลากหลายในแต่ละวัน ไม่ซ้ำๆ กันเกินไป” (ผู้ปกครองหญิง, โรงเรียน T)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อพิจารณาของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอายุระหว่าง 3 - 5 ปี กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แกบุตรหลาน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive sample) จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแต่ละส่วน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “ข้อพิจารณาในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

- ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพิจารณาคัดเลือกโรงเรียนอนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อย ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 2) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 4) ด้านราคา 5) ด้านบุคคล หรือพนักงาน โดยที่ปัจจัย 6) ด้านส่งเสริมการตลาด และ 7) ด้านกระบวนการไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้แกบุตรหลาน

- ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้แกบุตรหลานในโรงเรียนเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า การจัดหลักสูตรการเรียนการสอนของโรงเรียนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน โดยหลักสูตรแบบบูรณาการ ให้เด็กเป็นศูนย์กลาง เป็นหลักสูตรที่เหมาะสมกับวัย เพราะเป็นการเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างพัฒนาการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวีรย์ จันทร์ฉายรัสมิ, (2554) ฟาโสภา นามเทียร, (2558) จำลอง สุริวงค์ และนนทิยา

น้อยจันทร์, (2559) และอำภา มานะวัฒนากิจ, (2552) ที่พบว่า แนวทางการจัดการเรียนการสอน ควรให้เหมาะสมกับผู้เรียน เน้นการเตรียมความพร้อมควบคู่กับการอ่านออกเขียนได้ มุ่งเน้นให้นักเรียนพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา มีกิจกรรมให้ฝึกคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น สื่อการเรียนการสอนเหมาะสม กระตุ้นพัฒนาการเด็ก และส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้

ในด้านหลักสูตรด้านวิชาการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการเรียนของนักเรียน เพื่อให้เด็กนักเรียนมีทักษะความรู้สามารถนำไปแข่งขันเพื่อสอบเข้าโรงเรียนในระดับสูงขึ้น และควบคู่กับการเรียนสองภาษา เพื่อให้เด็กนักเรียนมีความพร้อมต่อการสอบแข่งขันในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยอดขวัญ ผดุงมิตร, (2559) ภูษิต วงษ์เล็ก, (2559) ปณชัช เลิศรัตนานนท์, (2552) และบุษบา เนกขัม, (2559) ที่พบว่า การตัดสินใจเลือกโรงเรียนที่เน้นเรื่องหลักสูตรการเรียนการสอนด้านวิชาการ เพื่อให้สามารถนำไปสอบแข่งขันเพื่อเข้าโรงเรียนต่างๆ ได้ และคำนึงเกี่ยวกับการใช้ภาษาในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ จะส่งผลดีต่ออาชีพในอนาคตของบุตรหลาน เป็นการเตรียมพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ในด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงเรียน ถือเป็นส่วนหนึ่งที่รับรองได้ว่าบุตรหลาน จะได้รับการศึกษาที่ดีที่สามารถสอบแข่งขันเข้าเรียนต่อใน โรงเรียนมัธยมที่มีชื่อเสียงได้ และเป็นที่ยอมรับในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยอดขวัญ ผดุงมิตร, (2559) ฟ้าใส นามเทียร, (2558) จำลอง สุริวงศ์ และนันทยา น้อยจันทร์, (2559) ที่พบว่า การรับรองคุณภาพ ความรู้ความสามารถในการสอบแข่งขันเพื่อศึกษาต่อในสถานศึกษาที่มีชื่อเสียง และเป็นสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรหลาน

2. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน ด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการเดินทางสะดวก ใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงานของผู้ปกครอง เนื่องจากเด็กเล็กในระดับอนุบาลต้องการการพักผ่อนที่เพียงพอ เพื่อให้ร่างกายและอารมณ์ มีความพร้อมต่อการเรียนรู้ในแต่ละวัน การเดินทางไปรับ – ส่งบุตรหลาน จึงไม่ควรนานเกินไป เพราะจะทำให้เด็กเกิดความเครียดและส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของเด็กได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จำลอง สุริวงศ์ และนันทยา น้อยจันทร์, (2559) และภูษิต วงษ์เล็ก, (2559) ที่พบว่า มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก โรงเรียนมีระยะทางในการเดินทางระหว่างโรงเรียนกับที่พักอาศัยมีความเหมาะสมและบุตรหลานมีความปลอดภัยในการเดินทาง โดยโรงเรียนมีการรักษาความปลอดภัยให้มีทางเข้าออกทางเดียว มีระบบสแกนการเข้าออก หากไม่ใช่ผู้ปกครองก็จะไม่สามารถมารับเด็กได้

3. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาล สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนต้องสะอาด เรียบร้อย ถูกสุขอนามัย กว้างขวาง ปลอดภัย มีบริเวณให้เด็กทำกิจกรรมต่างๆ มีสถานที่เล่นสนามเด็กเล่นและมีอุปกรณ์ส่งเสริมพัฒนาการเด็ก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยอดขวัญ ผดุงมิตร, (2559) ฟ้าใส นามเทียร, (2558) ปณชัช เลิศรัตนานนท์, (2552)

และบุษบา เนกขัม, (2559) ที่พบว่า มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้บุตรหลาน ซึ่งไม่มีแหล่งอบายมุขในบริเวณใกล้เคียง โรงเรียนมีบริเวณกว้าง จัดพื้นที่ใช้สอยต่างๆ เป็นสัดส่วน สวยงาม ร่มรื่น สะอาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณัตรี จันทน์ฉายศรี, (2554) พบว่า โรงอาหาร ถูกหลักอนามัย ภายในอาคารห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ และมีเครื่องปรับอากาศในห้องเรียน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลของผู้ปกครองเด็กปฐมวัยในเครือจิมโบรี เพลย์ แอนด์ มิวสิค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยอดขวัญ ผดุงมิตร, (2559) ฟ้าใส นามเทียร, (2558) จำลอง สุริวงค์ และ นันทิยา น้อยจันทร์, (2559) ที่พบว่า สภาพแวดล้อม มีรั้วขอบชิด ปลอดภัย สวยงาม เป็นระเบียบ อาหารกลางวันเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย

4. ปัจจัยด้านราคา พบว่า ค่าเทอม ค่าธรรมเนียมการศึกษาบุตร ค่ากิจกรรมโรงเรียนและ ค่าบำรุงการศึกษา และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการเรียนการศึกษาของบุตร มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้บุตรหลาน ซึ่งค่าใช้จ่ายดังกล่าวควรมีความสอดคล้องกับรายได้ของผู้ปกครอง และเหมาะสมกับระดับการศึกษาของบุตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยอดขวัญ ผดุงมิตร, (2559) ฟ้าใส นามเทียร, (2558) ภูษิต วงษ์เล็ก, (2559) ปณชัย เลิศรัตนานนท์, (2552) จำลอง สุริวงค์, (2559) นันทิยา น้อยจันทร์, (2559) และอำภา มานะวัฒนากิจ, (2552) ที่พบว่า การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาที่มีความเหมาะสม โดยเปรียบเทียบกับคุณภาพ และมีศักยภาพพอที่จะจ่ายได้

5. ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน ในเรื่องความเอาใจใส่ของครูผู้สอนและความเข้าใจเด็ก จำนวนนักเรียนต่ออาจารย์จึงควรมีขนาดที่เหมาะสม เพื่อให้อาจารย์สามารถดูแลเด็กและเอาใจใส่ได้ทั่วถึง มีการแจ้งรายงานพฤติกรรมและพัฒนาการเด็กให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่อง ไม่ลงโทษเด็กโดยวิธีการตี เพราะการทำโทษเด็กด้วยการตี จะทำให้เด็กเกิดความกลัวการไปโรงเรียน และทำให้ไม่อยากไปโรงเรียน บุคลากรที่มีคุณภาพ มีใบรับรองวิชาชีพ เพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณัตรี จันทน์ฉายศรี, (2554) ฟ้าใส นามเทียร, (2558) ภูษิต วงษ์เล็ก, (2559) ปณชัย เลิศรัตนานนท์, (2552) บุษบา เนกขัม, (2559) และอำภา มานะวัฒนากิจ, (2552) ที่พบว่า ด้านบุคคลหรือพนักงาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน โดยครูผู้สอน ต้องให้การดูแลเอาใจใส่นักเรียน สม่่าเสมอ มีความรับผิดชอบสูง ดูแลเอาใจใส่นักเรียนอย่างใกล้ชิด ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนและผู้ปกครอง สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษบา เนกขัม, (2559) และอำภา มานะวัฒนากิจ, (2552) ที่พบว่า ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปกครองมีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาล ซึ่งครูและผู้ปกครองมีการปรึกษาเกี่ยวกับตัวนักเรียนอย่างเป็นกันเอง สม่่าเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จำลอง สุริวงค์ และ นันทิยา น้อยจันทร์, (2559) ที่พบว่า ด้านผู้บริหาร

สถานศึกษา ผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร บริหารงานโปร่งใส ชี้แจง และสามารถตอบคำถามได้ทันที

6. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ ภูษิต วงษ์เล็ก (2559) ที่พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การให้ส่วนลดแก่ผู้ปกครอง มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ความแตกต่างของผลการวิจัยนี้อาจเนื่องมาจากการวิจัยของภูษิต วงษ์เล็ก, (2559) ศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในขณะที่การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจให้ความสำคัญกับด้านอื่นๆ ในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานมากกว่า อาทิ หลักสูตรการเรียนการสอน และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงเรียน เป็นต้น

7. ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ ภูษิต วงษ์เล็ก (2559) ที่พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น กระบวนการรับสมัครเรียน กระบวนการชำระเงิน เป็นต้น มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ความแตกต่างของผลการวิจัยนี้อาจเนื่องมาจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive sample) ในขณะที่งานวิจัยของภูษิต วงษ์เล็ก, (2559) ศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จึงทำให้ผลการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้สามารถสรุปได้เพียงขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเท่านั้น

- ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนอนุบาลที่เลือก

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อโรงเรียนอนุบาลที่เลือก เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไประหว่าง 10,000-40,000 บาท /เทอม เพราะหลักสูตรการเรียนการสอนระดับอนุบาลไม่ได้คาดหวังเรื่องวิชาการมากนัก เพียงแต่มุ่งเด็กมีพัฒนาการสมวัย สามารถปรับตัว ช่วยเหลือตนเองและเข้าสังคมได้

ผู้ปกครองที่มีค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยต่อโรงเรียนที่เลือกเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป โรงเรียนต้องปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนาโรงเรียนในด้านต่างๆ เช่น ด้านภาษา บุคลากร เป็นต้น ให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่ผู้ปกครองจ่ายไปและเป็นโรงเรียนระดับแนวหน้า

- ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อโรงเรียนอนุบาลที่เลือก

ผู้มีความต้องการให้บุตรมีพัฒนาการต่างๆ ดีขึ้นเหมาะสมกับวัย มีระเบียบวินัย สามารถช่วยเหลือตัวเองได้มากขึ้น และสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมชั้นได้ดี และมีความหวังให้บุตรสามารถช่วยเหลือตัวเองได้มากขึ้นให้ฝึกความมีระเบียบวินัย มีศีลธรรม และสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ เช่น เพื่อนร่วมห้องเรียน คุณครู เป็นต้น รวมถึงเพิ่มทักษะด้านต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นได้อย่างเหมาะสมตามวัย สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ มีความคาดหวังให้โรงเรียนแจ้งผลงานต่างๆ ของเด็ก เป็นที่ปรึกษาปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับบุตรให้มากขึ้นอีกด้วยและต้องการให้โรงเรียนพัฒนาจิตความสามารถให้แก่บุคลากรเป็นสำคัญ เช่น การจัดอบรม การจัดศึกษาเพิ่มเติมสำหรับวิชาเฉพาะ ซึ่งต้องมีใบประกอบวิชาชีพครู และการจัดจำนวนครูให้เพียงพอกับเด็ก เพื่อให้สามารถนำความรู้มาถ่ายทอดให้แก่บุตร ใช้ในการปรับทัศนคติที่ดี และรวมไปถึงการเข้าสังคมได้ดี

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารโรงเรียนอนุบาล

- จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองเลือกปัจจัยผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนเป็นอันดับความสำคัญแรกในตัดสินใจเลือก โรงเรียนจึงควรเน้นการเขียนหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้นักเรียนเกิดพัฒนาการในทุกๆ ด้าน โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการกำหนดหลักสูตร และใช้ทฤษฎีในการสอนที่มุ่งเน้นให้เด็กเกิดพัฒนาการในทุกๆ ด้านมากที่สุดโดยไม่ลืมสอดแทรกเรื่องธรรมะ และศีลธรรม ให้ความสำคัญในการสรรหาบุคลากรของโรงเรียนที่มีความเอาใจใส่ ต่อการดูแลนักเรียน เพื่อให้ผู้ปกครองมีความสบายใจ และควรจัดการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของโรงเรียน เพื่อให้สามารถแนะนำผู้ปกครองได้อย่างเหมาะสมทั้งเรื่องการเรียนรู้ หรือขั้นตอนการรับบริการต่างๆ เพื่อใช้ในการแข่งขันกับโรงเรียนอนุบาลอื่นๆ ได้ รวมถึงหลักสูตรการเรียนการสอนควบคู่ภาษาต่างประเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ดังนั้น ผู้บริหารควรพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้เรียน และจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะในทุกด้านและสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้

- จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นอันดับที่สอง โรงเรียนจึงควรเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนในบริเวณใกล้เคียงให้มากขึ้น และการให้ความสำคัญกับชุมชนบริเวณโดยรอบ นอกจากนี้ควรมุ่งเน้นการจัดระเบียบการจราจรทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนเพื่อให้สะดวกและคล่องตัวต่อการรับ – ส่งนักเรียนในช่วงเวลาเริ่ม – เลิกเรียน รวมถึงการจัดเรียนพิเศษหลังเลิกเรียนเพื่อรอเวลาผู้ปกครองมารับที่โรงเรียน เพื่ออำนวยความสะดวก

ให้ผู้ปกครองที่ไม่สามารถมารับนักเรียน ได้ทันตามเวลาเลิกเรียน หรือการจัดรถรับส่งให้แก่นักเรียน เป็นต้น

- จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญในปัจจัยด้านด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ เป็นอันดับที่สาม โรงเรียนควรจัดพื้นที่สีเขียว ปรับปรุงพื้นที่และอุปกรณ์ที่มีสภาพเสื่อมโทรม เพิ่มสาธารณูปโภคให้เพียงพอ และควรมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ มุ่งเน้นด้านโภชนาการอาหารเป็นหลัก เพื่อสุขอนามัย และความปลอดภัย

- จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญในปัจจัยด้านราคา เป็นอันดับที่สี่ โรงเรียนควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองทราบอย่างต่อเนื่องถึงความจำเป็นต่อกำหนดค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา นอกจากนี้ ควรแจ้งให้ผู้ปกครองทราบล่วงหน้า ถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่นอกเหนือจากค่าเทอมแล้ว มีค่าอะไรบ้าง เพื่อเป็นข้อมูลที่ดีที่ช่วยให้ผู้ปกครองมีความสบายใจมากขึ้น

- จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญในปัจจัยด้านการจัดครูผู้สอนเป็นอันดับที่ 5 โรงเรียนควรปรับปรุงคุณภาพครู ความรับผิดชอบต่อนักเรียนและการเอาใจใส่ผู้เรียนของครู โดยปัญหาของครูชาวไทยคือ ปัญหาด้านภาษา สำหรับครูชาวต่างชาติไม่มีประสบการณ์ในเรื่องการวัดและประเมินผล ดังนั้น สถานศึกษาควรจัดให้ผู้สอนชาวไทยและชาวต่างชาติได้ศึกษาวิธีการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน สร้างความสามัคคีและรักองค์กรร่วมกัน จัดให้มีการอบรมครูชาวไทยในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษ และพัฒนาครูชาวต่างชาติในเรื่องการสอนและการประเมินผล จัดให้มีการร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถาบันต่างประเทศในประเทศเจ้าของภาษา ควรกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของครูทั้งในโครงการ โรงเรียนสองภาษาและภาคปกติให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและไม่มีการก้าวล่วงหน้าที่และทรัพยากรต่างๆ

5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- เนื่องจากผู้วิจัยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive sample) จึงทำให้ผลการศึกษาวินิจฉัยไม่สามารถระบุได้ว่าตัวอย่างที่เลือกจะยังคงลักษณะดังกล่าวหรือไม่เมื่อเวลาเปลี่ยนไป จะสามารถสรุปได้เพียงขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น อาจไม่สามารถอ้างอิงไปยังประชากรได้

- การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ปกครองในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงทำให้ผลการวิจัยไม่สามารถขยายผลไปสู่ผู้บริโภครัฐจังหวัดอื่นๆ ได้ สำหรับการศึกษาวินิจฉัยในครั้งต่อไปอาจ

ศึกษาผู้ประกอบการในเขตปริมณฑลและจังหวัดอื่นที่นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร และทำการเปรียบเทียบการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้บุตรหลานในแต่ละจังหวัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ปกครองในจังหวัดนั้นๆ

- งานวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งเน้นเฉพาะส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้บุตรหลาน สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปอาจศึกษาเพิ่มเติมถึงส่วนประสมการตลาดด้านอื่นนอกเหนือจาก ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพด้านบุคคลหรือพนักงาน การส่งเสริมการตลาด และกระบวนการ ตลอดจนศึกษาถึงสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก เช่น การเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยี วัฒนธรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและทำให้การเปรียบเทียบผลการศึกษาวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะการตัดสินใจเลือกโรงเรียนในระดับอนุบาลเท่านั้น จึงทำให้ผลการวิจัยไม่สามารถขยายผลไปสู่การตัดสินใจเลือกโรงเรียนในระดับอื่นๆ สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปอาจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ระดับอุดมศึกษา และทำการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ปกครองตามกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)*. สืบค้นวันที่ 23 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=47194&Key=news20>
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (ม.ป.ป.). *มหาวิทยาลัยปรับตัวในยุคการเกิดลดลง*. สืบค้นวันที่ 21 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.kriengsak.com/node/874>
- จำลอง สุริวงศ์, นันทิยา น้อยจันทร์ (2559). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานศึกษา เอกชนให้บุตรหลานของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนในจังหวัดพิจิตร*. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาวิชาการ ราชภัฏนครสวรรค์วิจัย ครั้งที่ 1 (หน้า 77-90).
- เชิญตะวัน สุวรรณพานิช. (ม.ป.ป.). *การเลือกโรงเรียนให้กับลูก กับหลักสูตรโรงเรียนอนุบาลแบบต่างๆ*. สืบค้นวันที่ 21 พฤษภาคม 2560, จาก <https://th.theasianparent.com/เลือกโรงเรียนอนุบาลให้ลูก-เปรียบเทียบหลักสูตรโรงเรียนอนุบาลแบบต่างๆ/>.
- นริศรา จริยะพันธ์. (2555). *การศึกษาการจัดการเรียนการสอนและประสิทธิผลของโรงเรียนทางเลือก*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุษบา เนกขัม. (2559). *ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนโยธินบูรณะ*. *วารสารวิจัย มสค สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(1): 41-56.
- ปณชัย เลิศรัตนานนท์. (2552). *การเลือกโรงเรียนเพื่อบุตรและธิดาของผู้ปกครองสมัยใหม่ : กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัทมา ว่าพัฒนางศ์ และ ปราโมทย์ ประสาทกุลย์. (ม.ป.ป.). *ประชากรไทยในอนาคต*. สืบค้นวันที่ 22 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/IPSR/AnnualConference/ConferenceII/Article/Article02.htm>.
- ฟ้าใส นามเทียร. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร*. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*, 10(3): 28-40.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภูษิตย์ วงษ์เล็ก. (2559). ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 10(3): 226-237.
- ยอดขวัญ ผดุงมิตร. (2559). ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโครงการโรงเรียนสองภาษาในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 30(93): 235-249.
- วรรณวีรย์ จันทร์ฉายศรีมี. (2554). การเลือกโรงเรียนอนุบาลของผู้ปกครองเด็กปฐมวัยในเครืออิมโบรีเพลย์ แอนด์ มิวสิก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2547). *คู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546*. สืบค้นวันที่ 22 พฤษภาคม 2560, จาก <https://docs.google.com/file/d/0B8Hlie0mNhcCaGJYc3o3RVVWbVE/edit>.
- สำนักงานเลขาธิการศึกษา. (ม.ป.ป.). *แผนการศึกษาแห่งชาติ 2560 – 2569*. สืบค้นวันที่ 22 พฤษภาคม 2560, จาก <http://backoffice.onec.go.th/uploaded/Outstand/2017-EdPlan60-79.pdf>.
- อำภา มานะวัฒนากิจ (2552). ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนอนุบาลเอกชน เขตบางนา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอายุระหว่าง 3 - 5 ปี กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนอนุบาล
ในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรหลาน
งานวิจัยเรื่อง “ข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร”

ผู้วิจัย: นางเอื้องฟ้า พิไธ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการธุรกิจวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแนวทางสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ปกครองนักเรียนระดับอนุบาล
เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ข้อพิจารณาในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้บุตรหลาน
ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อพิจารณาของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียน
อนุบาลให้บุตรหลานในเขตกรุงเทพมหานคร และหาแนวทาง ข้อเสนอแนะให้แก่ผู้บริหารโรงเรียน
ระดับการศึกษาพื้นฐานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการ
ของผู้ปกครองและโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกรักษาไว้เป็นความลับและจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา
เท่านั้น

ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

เอื้องฟ้า พิไธ

แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ปกครอง
 - ท่านมีจำนวนบุตร.....โรงเรียนอนุบาลที่ท่านเลือกให้บุตร.....

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษาให้บุตร
 - ท่านหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนจากแหล่งใด.....
 - ท่านวางเป้าหมายการเรียนของลูกไว้ถึงระดับใด.....
 - ต้องการวางรากฐานการศึกษาของลูกในอนาคตอย่างไร.....

3. ข้อพิจารณาการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาล
 - การเลือกโรงเรียนให้ลูก พ่อแม่ ควรพิจารณาอะไรบ้าง.....
 -
 - แนวทางการศึกษาของโรงเรียนที่ท่านเลือกเป็นอย่างไร.....
 -
 - เหตุผลที่ท่านเลือกโรงเรียนแห่งนี้.....
 -

4. ความคาดหวังของผู้ปกครองจากการส่งลูกเข้าโรงเรียน
 - ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อโรงเรียนที่ท่านเลือก.....
 -
 - สิ่งที่ท่านชอบเกี่ยวกับโรงเรียน.....
 -
 - สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงเรียนปรับปรุง.....
 -