

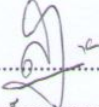
ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา  
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

วรัญญู เลิศสุวรรณวงษ์


งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
เมษายน 2560  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

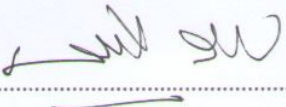
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ วรัญญ เลิศสุวรรณวงษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

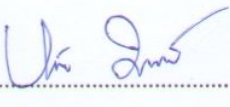
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศญาญ ชีระวนิชตระกูล)


คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศญาญ ชีระวนิชตระกูล)

  
.....กรรมการ  
(ดร. ชัยพจน์ รังงาม)

  
.....กรรมการ  
(ดร.วรชัย ภิรมย์)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต สุรัตน์เรืองชัย)

วันที่ ๒๒ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศญาญ ชีระวิชิตระกุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลักงานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศญาญ ชีระวิชิตระกุล ที่กรุณาให้ความรู้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ แนะนำผลงาน ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากนายศุภรัตน์ เลิศสุวรรณวงษ์ ผู้อำนวยการ โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา (English corner) ตลอดจนคณะครูและผู้ปกครองนักเรียน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย ทำให้นิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อศุภรัตน์ คุณแม่วัชรา เลิศสุวรรณวงษ์ ครอบครัว และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นความกตัญญูกตเวทิตาแด่ บพภารี บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จเท่าทุกวันนี้

วรัญญู เลิศสุวรรณวงษ์

58920450: สาขาวิชา: การบริหารการศึกษา; กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ: ความคาดหวังของผู้ปกครอง/ การจัดการศึกษา/ โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา/ อำเภอพนัสนิคม/ จังหวัดชลบุรี

วริญญ เลิศสุวรรณวงษ์: ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชา  
มุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี (EXPECTATION OF PARENTS TOWARD  
EDUCATIONAL MANAGING OF ENGLISH CORNER TUTORING SCHOOL PANUSNIKHOM  
DISTRICT CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: สฤยา ชีระวณิชตระกูล, กศ.ด.  
86 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษา  
โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย  
ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 ท่าน3.  
โดยแบ่งเป็นผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนมาแล้วอย่างน้อย 1 ภาคการศึกษา จำนวน 3 ท่าน และผู้ปกครอง  
ที่ยินดีให้ข้อมูล จำนวน 7 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก  
เทปบันทึกในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์จากผู้ให้คำตอบโดยตรง

ผลการวิจัย พบว่า

ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม  
จังหวัดชลบุรี ตามแนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) 5P ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา เน้นการจัด  
การเรียนการสอนเนื้อหาพื้นฐาน คำศัพท์พื้นฐาน บทสนทนาต่าง ๆ คำศัพท์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน  
เพื่อให้เด็กเรียนสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันทำให้เกิดประโยชน์

2. ด้านราคา ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนคงราคาค่าเล่าเรียน เพราะเป็นราคา  
ที่เหมาะสม ผู้ปกครองยินดีที่จะชำระ และต้องการชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือน

3. ด้านสถานที่ ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้สถานที่สะอาด โปร่งสบาย กว้างขวางยิ่งขึ้น  
และจัดทำสถานที่รับรองผู้ปกครองเพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างรอรับนักเรียน สร้างบรรยากาศ  
ในห้องเรียนให้น่าเรียนยิ่งขึ้น โดยจัดทำสื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัย

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้การชำระเงินค่าเล่าเรียน  
เป็นเงินสด เพราะว่าเป็นช่องทางการชำระที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด

5. ด้านบุคลากร ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ ซึ่งไม่ได้  
คาดหวังให้ครูผู้สอนเป็นชาวต่างชาติ แต่ต้องการให้ครูผู้สอนมีความเข้าใจและใส่ใจนักเรียนในแต่ละคน  
และทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจง่าย

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....   | ง    |
| สารบัญ.....  | จ    |
| สารบัญตาราง.....   | ช    |
| สารบัญภาพ.....   | ซ    |
| บทที่  |      |
| 1 บทนำ .....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                       | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                                     | 3    |
| ความสำคัญ.....   | 3    |
| คำถามในการวิจัย.....   | 3    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....  | 4    |
| ขอบเขตการวิจัย.....  | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....   | 5    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                              | 7    |
| สภาพการจัดการศึกษาของ โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา (English corner)..... | 7    |
| ลักษณะของ โรงเรียนกวดวิชา.....                                     | 10   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....                            | 19   |
| ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) 5P.....                      | 31   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....   | 43   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....  | 46   |
| ผู้ให้ข้อมูล.....  | 46   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                    | 46   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                            | 47   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 47   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 48   |
| การสรุปผลและการจัดทำรายงานวิจัย.....                               | 48   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                 | หน้า |
|---------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....           | 49   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....      | 49   |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 61   |
| สรุปผลการวิจัย.....                   | 61   |
| อภิปรายผล.....                        | 62   |
| ข้อเสนอแนะ.....                       | 67   |
| บรรณานุกรม.....                       | 69   |
| ภาคผนวก.....                          | 75   |
| ภาคผนวก ก.....                        | 76   |
| ภาคผนวก ข.....                        | 80   |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย.....            | 86   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                             | หน้า |
|--------------------------------------|------|
| 1 สรุปผลความคาดหวังของผู้ปกครอง..... | 60   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                      | หน้า |
|-----------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 4    |



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบันที่อิทธิพลของโลกาภิวัตน์ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง และยังคงเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น ผู้ที่เรียนรู้ภาษาอังกฤษย่อมได้เปรียบกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ทางภาษาเลย อันเนื่องจากภาษาอังกฤษมีการใช้กันทั่วโลกมากกว่าภาษาอื่น ๆ มีการเรียนการสอนกันทั่วโลกมากกว่าภาษาอื่น จึงคิดให้เป็นภาษาสากลที่ติดต่อสื่อสารได้ทั่วโลก การเรียนการสอนภาษาอังกฤษ หลักสูตรการศึกษา ระดับชั้นการศึกษาพื้นฐาน ไม่ได้มองข้ามความสำคัญและความจำเป็นของภาษาอังกฤษ มีการกำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่เป็นสาระการเรียนรู้พื้นฐาน ซึ่งนักเรียนทุกคนต้องได้เรียนรู้ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียน เข้าใจความแตกต่างของภาษา การคิด สังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง และวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ รวมทั้งช่วยให้ผู้เรียนเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนได้ง่ายและกว้างขึ้น ดังนั้น การเรียนการสอนในระดับเริ่มเรียนรู้ภาษานั้น คงต้องเน้นการมีส่วนร่วมทางภาษาให้มากที่สุด คือ ผู้เรียนต้องเรียนรู้จากการฟังและพูดอย่างเป็นธรรมชาติจนเกิดทักษะเริ่มจากการพูดในชีวิตประจำวันในครอบครัว แล้วค่อยขยายออกไปสู่โลกภายนอกมากขึ้น เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ในการศึกษาขั้นสูงขึ้นไป

ผู้ปกครองมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตของเด็ก เพราะบทบาทของผู้ปกครองที่มีต่อเด็ก มิได้จำกัดเฉพาะการเลี้ยงดูอบรมบ่มนิสัยเท่านั้น บทบาทที่สำคัญมากไปกว่านั้นที่ผู้ปกครองต้องกระทำ คือ การสนับสนุนด้านการศึกษาแก่บุตรหลานของตน เมื่อผู้ปกครองเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการศึกษาของนักเรียนแล้ว ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดที่สำคัญประการหนึ่งว่า นักเรียนควรได้รับการศึกษาอย่างไร ผู้ปกครองที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มักจะมีความคิดเห็นต่อคุณค่าในการศึกษาแตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้ปกครองยังเป็นครูคนแรกและคนสุดท้าย เป็นครูคนที่สำคัญที่สุดสำหรับเด็ก ผู้ปกครองเป็นผู้ให้กำเนิดและใกล้ชิดเด็กมากที่สุด เข้าใจพื้นฐานอันแท้จริงทั้งทางกายและอารมณ์ ฉะนั้น การที่จะช่วยให้เด็กประสบความสำเร็จในโรงเรียนนั้น ผู้ปกครองจึงจัดเป็นส่วนที่สำคัญที่จะช่วยให้เด็กประสบความสำเร็จได้อย่างดีที่สุด (ธีรภัทร์ เจริญศรี, 2545, หน้า 3 อ้างถึงใน จิตกาญจนนันท์ ขันติวงศ์, 2546)

ผู้ปกครองเมื่อตัดสินใจนำบุตรหลานเข้าศึกษาในสถาบันต่าง ๆ มักมีความคาดหวังในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่มองเห็นรูปธรรมที่เอื้ออำนวยให้การเรียนการสอนดำเนินไปได้ด้วยดี

การส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปกครองมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น จะผลักดันให้การบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนพัฒนายิ่งขึ้น

ในปัจจุบันผู้ปกครองมีการคาดหวังต่อการศึกษาของเด็กอย่างมาก ความคาดหวังเป็นความเชื่อหรือความคิดที่มีเหตุผลในแนวทางที่เป็นไปได้หรือความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสถานะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ซึ่ง ชิชฌกูฏ พรภาณูวิษญ์ (2540, หน้า 6) อธิบายคำว่า คาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithmal, and Berry (1985) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการ ดังนี้ การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

โรงเรียนกวศวิขามุมภาษา เลขที่ 29/8 ถนนศรีจารุสัมพันธ ตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20140 โทรศัพท์ 038-464581 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนได้รับใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียน เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 และได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีเยี่ยม จากสำนักบริหารคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปี พ.ศ. 2552 สถานศึกษาตั้งอยู่ในตัวเมืองอำเภอพนสนธิคม ติดกับตลาดสดและสถานที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมาย อาทิเช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา ตลาดสด ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านตัดผม และร้านเสริมสวย เป็นต้น สภาพความเป็นอยู่ของคนส่วนใหญ่ มีฐานะปานกลาง ซึ่งประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว และทำงานในบริษัท ผู้คนส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น จึงมีการเปิดกิจการแบบรุ่นสู่รุ่น โรงเรียนกวศวิขามุมภาษาจึงเป็นโรงเรียนกวศวิขาที่ผู้ปกครองให้ความไว้วางใจส่งบุตรหลานของตนมาเรียน โดยมีจำนวนนักเรียนเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ทางโรงเรียนได้จัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ และเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน และตรงตามความคาดหวังของผู้ปกครองในแต่ละคน ทางโรงเรียนได้ให้

ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ตรงกันกับความต้องการ เพื่อที่ยกระดับผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวศวิหามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ตามความจำเป็นและความต้องการของผู้ปกครองต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวศวิหามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวศวิหามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ ผลการวิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาการศึกษา โดยให้ผู้ปกครองนักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียนกวศวิหามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาตามข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง เพื่อพัฒนาการศึกษาในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครอง

### ความสำคัญ

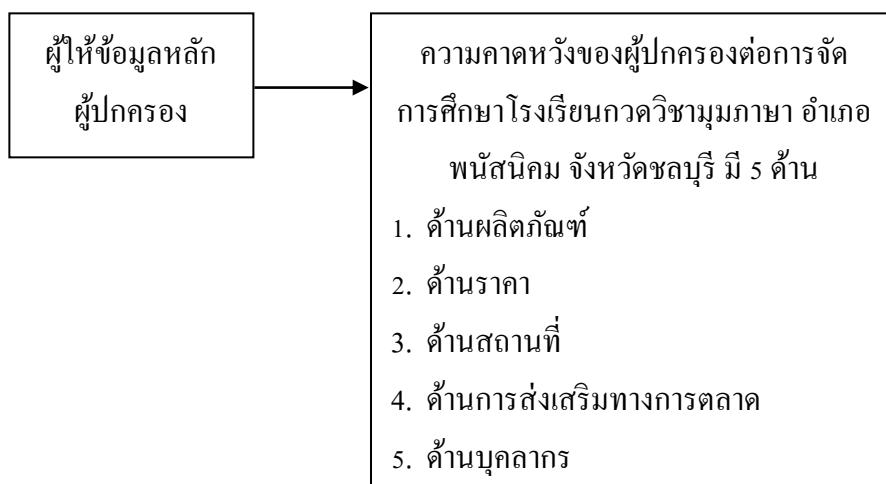
ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวศวิหามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

### คำถามในการวิจัย

ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวศวิหามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นอย่างไร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้ว่าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษาอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มี 5 ด้าน
  - 1.1 ด้านผลิตภัณฑ์
  - 1.2 ด้านราคา
  - 1.3 ด้านสถานที่
  - 1.4 ด้านการส่งเสริมทางการตลาด
  - 1.5 ด้านบุคลากร
2. พื้นที่ศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
3. ผู้ให้ข้อมูล ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 ท่าน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้
  - 3.1 ผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนมาแล้วอย่างน้อย 1 ภาคการศึกษา จำนวน 3 ท่าน
  - 3.2 ผู้ปกครองที่ยินดีให้ข้อมูล จำนวน 7 ท่าน
4. ขั้นตอนการวิจัย

4.1 สร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนกววิขามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจพิจารณาความเหมาะสมเนื้อหาการใช้ภาษาในแบบสัมภาษณ์การวิจัย

4.2 นำเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนกววิขามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือก่อนนำไปใช้

4.3 นำเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือไปดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

4.4 นำเสนองานวิจัยความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษา โรงเรียนกววิขามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปสู่แนวทางในการศึกษาและการพัฒนาการจัดการศึกษาต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ผู้ปกครองของนักเรียนต้องการให้มีขึ้นในการจัดการศึกษา โรงเรียนกววิขามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า ว่าคาดหวังให้มีแนวทางพัฒนาอย่างไร โดยยึดหลักแนวคิดทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด 5P

1.1 ความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง ความคาดหวังในสิ่งที่น่าสนใจกับผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความพึงพอใจผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค คุณค่าของสินค้าในรูปตัวเงิน ก็คือ ราคาของสินค้าผู้ขายจะเป็นผู้กำหนดราคาผลิตภัณฑ์ ผู้ซื้อจะเกิดการตัดสินใจซื้อก็ต่อเมื่อมีการยอมรับในตัวสินค้านั้น ผลิตภัณฑ์นอกจากจะหมายถึงสินค้าที่จับต้องได้แล้ว ยังรวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตนก็ได้ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ หลักสูตร สื่อ และอุปกรณ์การเรียนการสอน และครูผู้สอน เป็นต้น

1.2 ความคาดหวังด้านราคา (Price) หมายถึง ความคาดหวังในคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคา เป็นต้นทุนของผู้บริโภคซึ่งจะเปรียบเทียบกับระหว่างคุณค่า (Value) กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเรียน เป็นต้น

1.3 ความคาดหวังด้านสถานที่ (Place) หมายถึง ความคาดหวังในช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ช่องทางในการทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงและเลือกใช้บริการได้ ซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด คือ สถาบันทางการตลาด ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงเรียน

1.4 ความคาดหวังด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) หมายถึง ความคาดหวังในการส่งเสริมการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้อมูลทุกอย่างที่จำเป็นต่อการโน้มน้าวให้ลูกค้ามาซื้อสินค้าและบริการ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมที่ซื้อ สื่อสารอาจจะใช้บุคคลหรือไม่ใช้ก็ได้ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เป็นต้น

1.5 ความคาดหวังด้านบุคลากร (People) หมายถึง ความคาดหวังในการให้บริการของพนักงาน ประกอบด้วย บุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ

2. ผู้ปกครอง หมายถึง ผู้ปกครองโรงเรียนกวศวิษามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 ท่าน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนมาแล้วอย่างน้อย 1 ภาคการศึกษา จำนวน 3 ท่าน

2.2 ผู้ปกครองที่ยินดีให้ข้อมูล จำนวน 7 ท่าน

3. โรงเรียน หมายถึง โรงเรียนกวศวิษามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

4. นักเรียน หมายถึง นักเรียนโรงเรียนกวศวิษามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษา โรงเรียน กวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา (English corner)
2. ลักษณะของโรงเรียนกวดวิชา
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) 5P
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### สภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา (English corner)

โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา เลขที่ 29/8 ถนนศรีจารุสัมพันธ์ ตำบลบ้านช้าง อำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20140 โทรศัพท์ 038-464581 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน ได้รับใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียน เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 และได้รับการรับรองมาตรฐาน ระบบการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีเด่น จากสำนักบริหารคณะกรรมการส่งเสริม การศึกษาเอกชน ประจำปี พ.ศ. 2552 สถานศึกษาตั้งอยู่ในตัวเมืองอำเภอพนัสนิคม ใกล้กับตลาดสด และสถานที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมาย อาทิเช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านตัดผม และร้านเสริมสวย เป็นต้น สภาพความเป็นอยู่ของคนส่วนใหญ่ มีฐานะ ปานกลาง ซึ่งประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว และทำงานในบริษัท ผู้คนส่วนใหญ่เป็นคน ในท้องถิ่น จึงมีการเปิดกิจการแบบรุ่นสู่รุ่น โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา มีนักเรียนทั้งหมด 104 คน

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| การศึกษาระดับปฐมวัย | จำนวน 10 คน |
| ประถมศึกษาตอนต้น    | จำนวน 34 คน |
| ประถมศึกษาตอนปลาย   | จำนวน 34 คน |
| มัธยมศึกษาตอนต้น    | จำนวน 21 คน |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย   | จำนวน 5 คน  |

### ข้อมูลบุคลากร

จำนวนครูและบุคลากร ทั้งหมด 6 คน

ผู้บริหาร จำนวน 1 คน

ครูผู้สอน (รวมผู้บริหาร) จำนวน 5 คน

เจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1 คน

### ปรัชญาของโรงเรียน

สง่างามในความรู้ เคียงคู่คุณธรรม (Noble for knowledge with morality)

สง่างามในความรู้ หมายถึง เสริมสร้างผู้เรียนและผู้สอน ความรู้ความสามารถในวิชาการ และวิชาชีพ ให้เป็นที่ยอมรับและก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ (Self-esteem) และความเชื่อมั่น (Trust) ในการให้ความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เพื่อใช้ชีวิตในปัจจุบันและอนาคต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เคียงคู่คุณธรรม หมายถึง ความรู้ความสามารถ ต้องประกอบไปด้วยคุณธรรม คือ ความเมตตา กรุณา ไม่เบียดเบียน หรือเอาเปรียบ ตลอดจน มีสติ มีจิตใจที่เคารพต่อตนเองและผู้อื่น ยินดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ รู้จักกตัญญูต่อผู้มีพระคุณ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งประเสริฐ ไม่ทำลายสังคมและตนเอง

### วิสัยทัศน์ (Vision)

สร้างความมั่นใจ ก้าวไกลสู่สากล (Build up self-confidence to be worldwide)

สร้างความมั่นใจ หมายความว่า โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา ได้จัดการบริหารและการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนและผู้สอนมีความมั่นใจในตนเอง มีความภาคภูมิใจ เห็นคุณค่าในความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่

ก้าวไกลสู่สากล หมายความว่า โรงเรียนกวดวิชามุมภาษาได้จัดการบริหารและการเรียนการสอนให้เป็นไปเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีความพร้อม ที่จะก้าวเข้าสู่ความเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้งของสังคมโลกในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาคมอาเซียน

### พันธกิจ (Mission)

จัดการเรียนการบริหารและการเรียนการสอน โดยยึดหลักการ ดังนี้

1. พัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ
2. พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรม จริยธรรม

เกียรติยศชื่อเสียง จุดเด่นของโรงเรียน และรางวัลต่าง ๆ ที่โรงเรียนได้รับ

1. ผู้บริหารได้รับประกาศนียบัตรจากองค์การการศึกษา สหประชาชาติ กระทรวงการต่างประเทศ สหรัฐอเมริกา



2. ผู้บริหารมีประสบการณ์เป็นวิทยากร ฝึกอบรมหลักสูตร Adventures based learning และ Team building จากองค์การ Consortium ศูนย์ผู้อพยพ พนัสนิคม และ Woodside ชานฟรานซิสโก มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา

3. ผู้บริหารได้รับวุฒิทางด้านการเรียนการสอนและวัดผลภาษาอังกฤษจากองค์การศึกษาระหว่างประเทศ

## ลักษณะของโรงเรียนกวดวิชา

โรงเรียนกวดวิชาตามคำนิยามที่กระทรวงศึกษาธิการ ได้ให้ไว้ หมายถึง โรงเรียนที่จัดตั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอนเสริมบางวิชาตามหลักสูตรกรมสามัญ โดยมีวิธีการดำเนินการแตกต่างจากโรงเรียนประเภทอื่น โดยกำหนดเวลาเรียนเป็นครั้งคราว เช่น เรียนเฉพาะวันหยุดหรือเฉพาะในภาคฤดูร้อน รับนักเรียนที่ต้องการทบทวนความรู้และบุคคลทั่วไปที่ขาดโอกาสทางการศึกษา ที่ต้องการเรียนเพิ่ม โรงเรียนกวดวิชาตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 หลักสูตรโรงเรียนต้องมีการเตรียมอาคารสถานที่ตามกำหนดในระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 1. ลักษณะการจัดการเรียนการสอน

- 1.1 จัดการเรียนการสอนโดยใช้ครูเป็นผู้สอน
- 1.2 จัดการเรียนการสอนในลักษณะผสม โดยมีทั้งครูผู้สอนและสื่อ
- 1.3 จัดการเรียนการสอนโดยใช้สื่อ

### 2. สถานที่ตั้งโรงเรียนและอาคาร

2.1 สถานที่และบริเวณที่ตั้งโรงเรียน ต้องมีลักษณะกว้างขวางและเหมาะสมเพียงพอแก่กิจการของโรงเรียน โดยต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 100 ตารางเมตร ไม่ขัดต่อสุขลักษณะหรืออนามัยของนักเรียน การคมนาคมสะดวก ตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่อยู่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรมที่อาจเกิดภัยอันตรายใด ๆ หรืออยู่ใกล้สถานที่อื่นที่ไม่เหมาะสมแก่กิจการของโรงเรียน

2.2 ต้องมีกรรมสิทธิ์ในอาคาร หรือกรณีเช่าต้องมีสัญญาเช่าอาคารจากผู้มีสิทธิในการให้เช่า มีกำหนดระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยระบุวัตถุประสงค์การเช่าเพื่อใช้จัดตั้งโรงเรียน ยกเว้น กรณีการเช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่ราชพัสดุของศาสนสมบัติกลางที่ธรณีสงฆ์หรือที่องค์การของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ

2.3 อาคารต้องเป็นเอกเทศ หรืออาคารร่วมต้องแยกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับกิจการอื่น ๆ และเป็นอาคารที่มีความมั่นคงแข็งแรงเพียงพอที่จะใช้จัดการเรียนการสอน

2.4 ต้องเป็นอาคารที่ได้รับใบอนุญาตก่อสร้างหรือใบอนุญาตต่อเติมอาคารจากทางราชการให้ใช้เป็นอาคารเรียนเพื่อการศึกษา เว้นแต่ ในกรณีที่ไม่สามารถหาเอกสารจาก

ทางราชการได้ให้วิศวกรที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมตามกฎหมาย ว่าด้วย วิชาชีพวิศวกรรมเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองมั่นคงแข็งแรงของอาคาร

### 3. ห้องเรียน

3.1 ห้องเรียนที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้ครูเป็นผู้สอน ใช้เกณฑ์คำนวณความจุ 1 ตารางเมตรต่อนักเรียน 1 คน จำนวนนักเรียนไม่เกินห้องละ 45 คน

3.2 ห้องเรียนที่จัดการเรียนการสอนลักษณะผสม โดยมีทั้งครูผู้สอนและสื่อใช้เกณฑ์ คำนวณความจุ 1 ตารางเมตร ต่อนักเรียน 1 คนจำนวนนักเรียนไม่เกินห้องละ 90 คน

3.3 ห้องเรียนที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้สื่อใช้เกณฑ์คำนวณความจุ 1 ตารางเมตร ต่อนักเรียน 1 คน จำนวนนักเรียนไม่เกินห้องละ 90 คน

3.4 ห้องเรียนที่จัดห้องบรรยายขนาดใหญ่ที่สามารถมองเห็นครูผู้สอน มีนักเรียน เกินห้องละ 90 คน ใช้เกณฑ์คำนวณความจุ 1 ตารางเมตร ต่อนักเรียน 1 คนและจะต้องเพิ่มสื่อ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนตามสัดส่วนนักเรียน

### 4. การจัดอาคารสถานที่และความปลอดภัย

4.1 ห้องเรียนห้องประกอบต้องมีแสงสว่างพอเพียง และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ ถูกสุขลักษณะ

4.2 มีห้องธุรการหรือห้องพัสดุแยกต่างหากจากห้องเรียน

4.3 จัดให้มีพื้นที่หรือห้องสำหรับพักผ่อนให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียนที่มีอยู่ ตามสมควร

4.4 จัดให้มีน้ำดื่มน้ำใช้ที่สะอาดถูกสุขลักษณะให้เพียงพอตามจำนวนนักเรียนที่มีอยู่

4.5 มีห้องส้วมแยกชาย-หญิง โดยถืออัตราส่วนจำนวนนักเรียน 35 คน ต่อ 1 ที่ สำหรับการเปิดสอนในแต่ละรอบเกิน 20 คน ขึ้นไป ให้เพิ่มอีก 1 ที่

4.6 ต้องจัดให้มีทางหนีไฟตามกฎหมาย ว่าด้วยการควบคุมอาคารหรือให้เป็นไปตาม กฎกระทรวงฉบับที่ 47 (พ.ศ. 2540) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ในเรื่องการป้องกันอัคคีภัย

### 5. เจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนและการใช้สื่อ

5.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนตลอดเวลาที่มีการจัดการเรียนการสอน ในอัตราส่วน 1 คน ต่อนักเรียน 1 ห้อง

5.2 สื่อโทรทัศน์หรือฉากรับภาพต้องมีขนาดใหญ่เพียงพอให้นักเรียนสามารถ มองเห็น และเข้าใจเรื่องราวที่สื่อนำเสนอได้อย่างชัดเจน โดยจะต้องให้มีสื่ออย่างน้อย 1 เครื่อง ต่อนักเรียน 15 คน

## 6. คุณสมบัติของครูและเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียน

6.1 ครูจะต้องมีความรู้ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการกำหนดความรู้ และประสบการณ์ของผู้ขอใบอนุญาตให้เป็นครูใหญ่ และความรู้ของผู้ขอรับใบอนุญาตให้เป็นครู โรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2526

6.2 เจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนต้องมีความรู้ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการศึกษา หรือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องและมีทักษะในการใช้สื่อ

## 7. ค่าธรรมเนียมการเรียน

7.1 การเก็บค่าธรรมเนียมการเรียน จะต้องได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน โดยให้เก็บได้ในอัตรา ดังนี้ การเรียนการสอน โดยใช้ครูผู้สอนให้เก็บในอัตราที่ สูงกว่าการเรียนการสอน โดยใช้สื่อผสมครูส่วนการเรียนการสอน โดยใช้สื่อเป็นเครื่องมือจะต้อง เก็บในอัตราต่ำสุด

7.2 กรณีที่นักเรียนได้ชำระค่าธรรมเนียมการเรียนแล้ว มีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถ เข้าเรียนตามหลักสูตรที่สมัครเรียน ให้ผู้รับใบอนุญาตคืนเงินค่าธรรมเนียมการเรียนให้แก่นักเรียน ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในระเบียบของโรงเรียน ส่วนอัตรากារคืนเงินให้เป็นไปตามที่สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาเอกชนกำหนด

## 8. ให้ผู้รับใบอนุญาตติดประกาศให้เห็นได้ชัดเจน ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

8.1 ใบอนุญาตให้ดำเนินกิจการ โรงเรียน

8.2 ใบอนุญาตให้เก็บค่าธรรมเนียมการเรียน

8.3 เกณฑ์มาตรฐานการจัดตั้งโรงเรียน

8.4 ข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น เช่น รายชื่อครูอาจารย์และหลักสูตรการเรียน

9. โรงเรียนจะต้องจัดทำรายงานการดำเนินการเสนอต่อผู้อนุญาตทุกปี และจะต้อง มาขึ้นขอต่อใบอนุญาตทุก ๆ 3 ปี ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกำหนด

## 10. การคืนค่าธรรมเนียมการเรียน

10.1 โรงเรียนต้องคืนค่าธรรมเนียมการเรียน ร้อยละ 100 ในกรณีไม่สามารถ จัดการเรียนการสอนตามความต้องการของนักเรียนหรือนักเรียน ไม่สามารถเรียนตามที่สมัครไว้ เนื่องจากมีความจำเป็นโดยมีหลักฐานเป็นที่เชื่อถือได้มาแสดง

10.2 โรงเรียนต้องคืนเงินค่าธรรมเนียมการเรียน ร้อยละ 90 ในกรณีนักเรียนแจ้งความ จำนงเป็นลายลักษณ์อักษรขอยกเลิกการเรียน โดยแจ้งล่วงหน้าก่อนเปิดทำการสอนในรายวิชานั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 7 วัน

10.3 โรงเรียนต้องคืนเงินค่าธรรมเนียมการเรียน ร้อยละ 80 ในกรณีนักเรียนได้มาเรียนในครั้งแรกแล้วไม่ประสงค์จะเรียนต่อ โดยแจ้งเหตุผลและความจำเป็นให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร หลังจากเรียนครั้งแรกไม่เกิน 3 วัน

10.4 โรงเรียนต้องจ่ายค่าธรรมเนียมการเรียนคืนตามอัตราในข้อ 10.1, 10.2 และ 10.3 ให้กับนักเรียนทันทีที่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากนักเรียน ว่าไม่ประสงค์จะเรียนต่อไปและขอรับเงินคืน

10.5 โรงเรียนต้องออกใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมที่ได้รับจากนักเรียนตามความเป็นจริง

## 11. มาตรการในการป้องกันอัคคีภัยในโรงเรียนกวดวิชา

11.1 จัดให้มีการติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ โดยให้มี 1 เครื่องต่อพื้นที่ไม่เกิน 1,000 ตารางเมตร ทุกระยะไม่เกิน 45.00 เมตร แต่ไม่น้อยกว่าชั้นละ 1 เครื่อง การติดตั้งเครื่องดับเพลิงมือถือนี้ ต้องติดตั้งให้ส่วนบนสุดของตัวเครื่อง สูงจากระดับพื้นอาคารไม่เกิน 1.50 เมตร ในที่มองเห็นสามารถอ่านคำแนะนำการใช้ได้ และสามารถเข้าใช้สอยได้สะดวก และต้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา

11.2 จัดให้มีการติดตั้งระบบไฟส่องสว่างสำรอง เพื่อให้มีแสงสว่างสามารถมองเห็นช่องทางเดินได้ขณะเพลิงไหม้และมีป้ายบอกขึ้นและป้ายบอกทางหนีไฟที่ด้านในและด้านนอกของประตูหนีไฟทุกชั้น ด้วยตัวอักษรที่สามารถมองเห็นและอ่านได้ชัดเจน โดยตัวอักษรต้องมีขนาดความสูงไม่น้อยกว่า 10 เซนติเมตร

11.3 จัดให้มีการติดตั้งอุปกรณ์ส่งสัญญาณเตือน เพื่อให้หนีไฟที่สามารถส่งเสียงหรือสัญญาณให้คนที่อยู่อาคารได้ยินหรือทราบอย่างทั่วถึง

11.4 จัดให้มีป้ายเรืองแสงหรือเครื่องหมายไฟแสงสว่างด้วยไฟสำรองฉุกเฉิน เพื่อบอกทางออกสู่บันไดหนีไฟติดตั้งเป็นระยะตามทางเดินและบริเวณหน้าประตูหรือทางออกสู่บันไดหนีไฟ ส่วนประตูออกจากบันไดหนีไฟสู่ภายนอกอาคารหรือชั้นที่มีทางหนีไฟได้ปลอดภัยต่อเนื่อง ให้ติดตั้งป้ายที่มีแสงสว่างข้อความ “ทางออกหนีไฟ” หรือ “FIRE EXIT” หรือเครื่องหมายที่มีแสงสว่าง แสดงว่าเป็นทางออกหนีไฟให้ชัดเจนและบริเวณทางหนีไฟจะต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง

11.5 จัดให้มีการจัดตั้งแบบแปลนแผนผังของอาคารแต่ละชั้นแสดงตำแหน่งห้องต่าง ๆ ทุกห้อง ตำแหน่งที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงต่าง ๆ ประตูหนีไฟของชั้นนั้นติดตั้งไว้ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน และบริเวณที่พื้นชั้นล่างของอาคารต้องจัดให้มีแบบแปลนแผนผังของอาคารทุกชั้นเก็บรักษาไว้เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้โดยสะดวก

11.6 อาคารที่มีความสูงตั้งแต่ 4 ชั้น ขึ้นไป ให้ติดตั้งบันไดหนีไฟที่ไม่ใช้บันไดในแนวตั้งเพิ่มจากบันไดหลักให้เหมาะสมกับพื้นที่อาคารแต่ละชั้น เพื่อให้สามารถลำเลียงบุคคลทั้งหมดในอาคารออกนอกอาคารภายในเวลาอันรวดเร็ว โดยไม่ถือเป็นการตัดแปลงอาคาร แต่ต้องยื่นแบบแปลนให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพิจารณาให้ความเห็นชอบและบันไดหนีไฟต้องมีลักษณะดังนี้

11.6.1 บันไดหนีไฟภายในอาคารต้องมีผนังโดยรอบที่ทำด้วยวัสดุที่ไม่ติดไฟหรือบันไดหนีไฟภายนอกอาคาร บันไดชั้นล่างสุดทำอยู่ห่างจากพื้นดินไม่เกิน 3.50 เมตร บันไดแต่ละช่วงสูงไม่เกินความสูงระหว่างชั้นของอาคาร มีความกว้างไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร ลูกนอนกว้างไม่น้อยกว่า 22 เซนติเมตร และลูกตั้งสูงไม่เกิน 20 เซนติเมตร

11.6.2 ช่องประตูสู่บันไดหนีไฟเป็นบานทำด้วยวัสดุไม่ติดไฟ พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ชนิดที่บังคับให้บานประตูปิดได้เอง เพื่อป้องกันควันและเปลวไฟมิให้เข้าสู่บันไดหนีไฟและมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร สูงไม่น้อยกว่า 2.00 เมตร สามารถเปิดได้สะดวกและไม่มีสิ่งกีดขวางทางหนีไฟ สามารถหนีไฟทางบันไดหนีไฟต่อเนื่องกันถึงระดับดินหรือออกสู่ภายนอกอาคารที่ระดับไม่ต่ำกว่าชั้นสองได้โดยสะดวกและปลอดภัย

การเรียนกวดวิชาเป็นคำกลาง ๆ ที่ใช้กันอยู่ทั่วไป ซึ่งอาจมีความหมายแฝงที่แตกต่างกัน นอกจากคำว่ากวดวิชาแล้ว ปัจจุบันยังมีคำอื่นอีกที่ใช้เรียกกันอย่างแพร่หลาย เช่น ดิววิชา เรียนพิเศษ เรียนเสริม เรียนปรับสภาพ เรียนเพิ่มและเรียนเร่ง เป็นต้น คำเหล่านี้มีความหมายโดยเฉพาะแตกต่างกัน แต่คำที่คนทั่วไปนิยม ได้แก่ คำว่าการกวดวิชาแทน ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจตรงกันเมื่อเรากล่าวคำต่าง ๆ จึงได้นิยามคำเหล่านั้น (จิตติมา อัจฉริยกุล, 2544, หน้า 24-26)

1. การเรียนซ่อมเสริม ได้แก่ การเรียนเนื้อหา หรือกิจกรรมที่ครูให้นักเรียนแล้ว นักเรียนไม่สามารถทำทันผู้อื่น เช่น ขาดเรียน มีความสามารถไม่เพียงพอ เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนให้ทัน หรือผ่านตามวัตถุประสงค์ขั้นต่ำของการเรียน

2. การเรียนพิเศษ ได้แก่ การเรียนเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรม หรือประสบการณ์ที่ครูจัดให้แก่ผู้เรียน โดยเฉพาะ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการหรือความสนใจเฉพาะบุคคลของผู้เรียน เช่น การเรียนเฉพาะวิชา

3. การเรียนติว การเรียนเนื้อหา กิจกรรม หรือประสบการณ์ที่ครูจัดให้แก่ผู้เรียน โดยเฉพาะ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของนักเรียน โดยจัดเป็นกลุ่มเล็ก ๆ กวดวิชา คือ การเรียนบางวิชาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการนอกเวลาเรียน การเรียนนี้มีไว้เป็นการศึกษาที่เนื้อหาใหม่ แต่เป็นการเน้นเนื้อหาในบางเรื่อง บางตอนของเนื้อหาทั้งหมดที่ได้ศึกษาแล้ว เพื่อให้เรียนทันกับผู้อื่นหรือรู้มากกว่าผู้อื่น แต่เดิมกวดวิชามุ่งเน้นการสอบเข้ามหาวิทยาลัย หรือการสอบเข้าโรงเรียนเตรียมการ

หรือโรงพยาบาล แต่ในปัจจุบันการเรียนกวดวิชา ครอบคลุมเกือบทุกวิชาที่มีการเรียนการสอนและเป็นการกวดวิชาในทุกระดับการศึกษา นับตั้งแต่การสอบแข่งขันเข้าเรียนระดับอนุบาล มัธยมศึกษาปีที่ 1 มัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือแม้แต่การสอบบรรจุเข้าทำงาน ก็มีการกวดวิชา (ปริญญา แก้วไทรนันท์, 2545, หน้า 33)

### ความเป็นมาของการกวดวิชา

จุดเริ่มต้นของการกวดวิชาในประเทศไทย ไม่สามารถทราบได้อย่างแน่ชัดว่าเริ่มมีตั้งแต่เมื่อไหร่ แต่มีการคาดการณ์กันว่าเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาตอนปลาย โดยชาวจีนที่มีฐานะดีที่มีความประสงค์จะส่งบุตรหลานของตนไปศึกษาต่อ ณ ประเทศจีน นิยมจ้างครูจีนมาสอนภาษาจีนให้ก่อนออกเดินทาง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2497 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติโรงเรียนราษฎร์ กำหนดไว้ในมาตรา 20 (5) ให้มีโรงเรียนกวดวิชาขึ้น จัดเป็น โรงเรียนเอกชนประเภทการศึกษาพิเศษ (พรหมสร เดชากวินกุล, 2553, หน้า 6)

ในปี พ.ศ. 2503 ได้มีการประกาศใช้แผนการศึกษาแห่งชาติ โดยให้นักเรียนมีการแยกสายการเรียน ทำให้มีจุดอ่านในการเตรียมตัวเพื่อเข้าสอบแข่งขันของแต่ละสายการเรียน ดังนั้น เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย ส่งผลให้การกวดวิชามีบทบาทมากขึ้น ตั้งแต่นั้นมา (พรหมสร เดชากวินกุล, 2553, หน้า 7)

ปัจจุบัน สำนักคณะกรรมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบดูแลโรงเรียนกวดวิชา ภายใต้ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานโรงเรียนเอกชน ประเภทโรงเรียนกวดวิชาฉบับใหม่ ในปี พ.ศ. 2552 มีโรงเรียนกวดวิชาทั้งหมด 1,284 แห่ง โรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร 324 แห่ง และส่วนภูมิภาค 960 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2552)

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2545, หน้า 4-6) จากการศึกษาทางประวัติศาสตร์ยังไม่มีหลักฐานชัดเจนว่าการกวดวิชาในประเทศไทยเริ่มต้นในสมัยใด แต่มีผู้กล่าวไว้ว่าการกวดวิชาเริ่มต้นตั้งแต่สมัยพระนารายณ์ โดยชาวจีนที่มีฐานะดีจ้างครูจีนมาสอนภาษาจีนให้แก่บุคคลที่จะศึกษาในประเทศจีน หลังจากนั้นก็ไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจน จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2497 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติโรงเรียนราษฎร์ กำหนดไว้ในมาตรา 20 (5) ให้มีโรงเรียนกวดวิชาขึ้นจัดเป็นโรงเรียนเอกชนประเภทการศึกษาพิเศษ

ในปี พ.ศ. 2503 ได้มีการประกาศใช้แผนการศึกษาแห่งชาติ มีลักษณะที่แยกสายการเรียน ทำให้มีจุดอ่อนในการเตรียมตัวเพื่อสอบเข้าแข่งขันของแต่ละสายการเรียน ที่ต้องการจะให้ความพร้อมในการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยได้ จึงทำให้การกวดวิชามีบทบาทมากขึ้นในปี

พ.ศ. 2512 จึงได้มีการถกเถียงกันมากกว่า ควรจะมีการขยายโรงเรียนกวดวิชาให้มากขึ้นหรือไม่ แต่กระทรวงศึกษาธิการเห็นว่า ไม่มีความจำเป็นเพราะทำให้ผู้ปกครองสิ้นเปลือง

ในปี พ.ศ. 2520 มีการประกาศใช้แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2520 ที่เน้นให้ผู้เรียนเรียนควบคู่กันทั้งวิชาสามัญและวิชาอาชีพ เพื่อมุ่งให้ผู้เรียนมีพื้นฐานที่จะใช้ชีวิตได้อย่างดีในสังคม แต่กลับทำให้ผู้ที่มีความประสงค์จะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย มีพื้นฐานทางวิชาการอ่อนลง จึงทำให้มีการกวดวิชากันมากขึ้น แต่ในปี พ.ศ. 2520 นั้นเอง กระทรวงศึกษาธิการยื่นนโยบายเดิมที่ไม่อนุญาตให้มีการขยายหรือซื้อขยายโรงเรียนกวดวิชามากขึ้นไปอีก แม้จะมีผู้ร้องเรียนขอให้ขยายเพิ่มขึ้น แต่กระทรวงศึกษาธิการในการประชุมอธิการบดี ในปี พ.ศ. 2521 และ พ.ศ. 2524 ก็ยังไม่พิจารณาให้ขยายเพิ่มขึ้นเหมือนเดิม

ในระหว่างปี พ.ศ. 2520-2530 ได้มีการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องของการกวดวิชากันอย่างกว้างขวาง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้สนับสนุนให้มีการศึกษาเรื่องของการกวดวิชาอยู่หลายเรื่อง พบว่า การสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย มีการแข่งขันกันสูงมาก ผู้ที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้นั้นมีการกวดวิชาเพิ่มมากขึ้น การกวดวิชาจึงขยายวงกว้างขึ้น และมีผลต่อการเรียนในโรงเรียนปกติ ทำให้ไม่สนใจเรียนในโรงเรียน โดยเฉพาะในปีสุดท้ายและมีแนวโน้มที่จะทำให้นักเรียนสอนในแนวกวดวิชามากขึ้น อย่างไรก็ตาม พบว่า ผู้ที่ไม่ได้กวดวิชา ก็สามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้เช่นกัน นักวิชาการหลายคนได้ศึกษาวิเคราะห์และแสดงความเห็นเกี่ยวกับการกวดวิชาไว้มาก ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าเป็นเพราะการแข่งขันในการสอบเข้ามหาวิทยาลัยสูง การเตรียมตัวเพื่อการแข่งขันจึงมีสูงไปด้วย รูปแบบการกวดวิชาจึงมีหลากหลายขึ้นและขยายไปเป็นการกวดวิชาเพื่อการเข้าศึกษาในระดับต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งสะท้อนภาพการเอาชนะและนำไปสู่ระบบตัวใครตัวมันในวงการการศึกษาไทย

หลังจากที่ห้ามการขยายตัวของโรงเรียนกวดวิชามานานในปี พ.ศ. 2534 กระทรวงศึกษาธิการ ได้อนุมัติหลักการให้มีการเปิดโรงเรียนกวดวิชาขึ้นได้ และมีหลักเกณฑ์ที่รัดกุมขึ้น ทั้งสถานที่ ผู้บริหาร อาคาร อุปกรณ์ ฯลฯ โรงเรียนกวดวิชาจึงขยายตัวขึ้นอย่างกว้างขวางและในระหว่างปี พ.ศ. 2536-2540 ได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงการดูแลโรงเรียนกวดวิชาของเอกชนให้มีคุณภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

หลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2542 ความสนใจในเรื่องของกวดวิชาที่กลับมามีความกว้างขวางขึ้นอีก สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ได้จัดประชาพิจารณ์ขึ้น เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2542 และในปี พ.ศ. 2543 ข้อถกเถียงถึงบทบาทของโรงเรียนกวดวิชา ตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 ก็มีการอภิปรายกันมากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2544 สวนดุสิตโพลได้ทำการศึกษาเรื่อง การเรียนต่อในสถาบันอุดมศึกษาและพบว่า กวดวิชา

ยังจำเป็นอยู่ในปลายเดือนมกราคม พ.ศ. 2544 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จึงได้ออกระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐาน โรงเรียนเอกชนประเภทโรงเรียนกวดวิชา ฉบับใหม่ขึ้น ซึ่งมีมาตรการในเชิงความปลอดภัยและคุณภาพที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### ความหมายของการกวดวิชา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2550, หน้า 5) ให้ความหมายของการกวดวิชาว่า หมายถึง การจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนหรือผู้กวดวิชา ได้จัดกิจกรรมการสอนให้กับผู้เข้ารับการกวดวิชา มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่เคยศึกษามากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เข้ารับการกวดวิชาสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์

พิชัย สมส่งสวัสดิ์ (2552) ให้ความหมายของโรงเรียนกวดวิชาไว้ว่า เป็นสถานศึกษาที่จัดระบบการศึกษานอกระบบ โดยใช้หลักสูตรและวิธีการสอน ตามที่ยื่นขอรับใบอนุญาตกับกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสรุปเนื้อหา และทบทวนบทเรียนตามหลักสูตรปกติ เพิ่มเติมความรู้ แนะนำเทคนิคการจำ และการทำข้อสอบ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนมีผลการเรียนที่ดีขึ้น หรือนำไปใช้ในการสอบเข้าสถาบันการศึกษาที่ต้องการ

พรหมสร เดชกวินกุล (2553) ให้ความหมายของการกวดวิชา ไว้ว่า คือ การเรียนการสอนเนื้อหาตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการรับรอง ซึ่งผู้เรียนได้ศึกษามาจากในห้องเรียนปกติแล้ว ด้วยวิธีการสอนที่แตกต่างไปจากการสอนตามปกติทั่วไป โดยจะเป็นการเรียนจากครูในโรงเรียนเอง ครูสอนภายนอกหรือครูจากโรงเรียนกวดวิชาเฉพาะก็ได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการศึกษาของนักเรียนแต่ละคน

Bray (1999, p. 3) กล่าวว่า การกวดวิชา หมายถึง การเรียนที่ดีขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ที่เรียนอ่อนได้มีความรู้มากขึ้น และเพิ่มความรู้ที่มีอยู่ให้สูงขึ้น เป็นการช่วยลดภาระการเรียนอันหนักหน่วงในการเรียนภาคปกติที่โรงเรียน

นิภาพร พรุ่งโรจน์ (2549, หน้า 7) ให้ความหมายว่า การเรียนกวดวิชา หมายถึง การเรียนนอกห้องเรียน โดยเป้าหมายของผู้เรียนคือเรียนให้ทันผู้อื่นหรือมากกว่า และนำไปใช้สอบเพื่อเพิ่มเกรดหรือเพื่อสอบเข้าเรียนต่อ ซึ่งการกวดวิชาจะไม่ได้สอนเนื้อหาที่แตกต่างจากห้องเรียน แต่จะเป็นการสอนเนื้อหาบางส่วนที่สำคัญ และบางส่วนของกวดวิชาจะสอนถึงเทคนิคในการจำหรือวิธีลัด

รัชดา บุญมหาสิทธิ์ (2554, หน้า 10) กล่าวว่า การเรียนกวดวิชา หมายถึง การเรียนเนื้อหาเดิมหรือเนื้อหาใหม่ตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้เวลาเรียนที่นอกเหนือจากเวลาปกติจากในชั้นเรียน และใช้ระยะเวลาในการเรียนสั้น ผู้ที่มาเรียนกวดวิชาทุกคนจะมีเทคนิควิธีการจำ



เพื่อจะทำให้ผลการเรียนดีขึ้น สามารถสอบเข้าศึกษาต่อในระดับชั้นที่สูงขึ้นได้ หรือทำงานในสถาบันที่มีชื่อเสียงได้

ไพฑูรย์ ลินสารัตน์ (2545, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการกวดวิชาไว้ว่า การกวดวิชา หมายถึง การเรียนเพิ่มเติมจากการเรียนปกติในชั้นเรียน ซึ่งการเรียนเพิ่มเติมนี้จะเรียนจากครูในโรงเรียนของครูผู้สอนภายนอกหรือครูจากโรงเรียนกวดวิชาเฉพาะก็ได้ โดยมีเป้าหมายเพื่อการสอบแข่งขันเข้าศึกษาในสถานศึกษาต่าง ๆ เป็นหลัก แต่ในปัจจุบันการกวดวิชามีเป้าหมายครอบคลุมไปถึงการเรียนเพื่อเสริมความรู้ในชั้นเรียน การเรียนเพื่อเตรียมตัวล่วงหน้าในชั้นต่อไป และการเรียนเพื่อทำเกรดให้มากขึ้นอีกด้วย

จิตกาญจนน์ นันทันตวิงศ์ (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการกวดวิชาไว้ว่า การกวดวิชา หมายถึง การเรียนนอกเหนือเวลาเรียนตามปกติ และเนื้อหาที่เรียนไม่ใช่เนื้อหาใหม่ โดยที่ใครก็สามารถเรียนได้ ไม่ว่าจะเป็นคนที่มีผลการเรียนอ่อน ผลการเรียนปานกลางหรือผลการเรียนสูง และผู้เรียนทุกคนล้วนหวังผลจากการเรียนกวดวิชาว่าจะเกิดประโยชน์กับผู้เรียนโดยตรงในทันทีหรือไม่ก็เป็นประโยชน์ในอันไกล

ประภาวัลย์ ชวนไชยะกุล (2554, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของการกวดวิชาไว้ว่า การกวดวิชา หมายถึง การเรียนตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการนอกเวลาเรียนปกติ เพื่อเพิ่มเติม และพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้เรียนให้ดีขึ้น เพื่อให้ผลของความรู้เหล่านั้นเกิดประโยชน์โดยตรงในทันทีหรือในอนาคตอันใกล้ ต่อผู้เข้ารับการกวดวิชาเพื่อตอบสนองความต้องการ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งภายในเวลาจำกัด ซึ่งบางครั้งมีคำอื่นที่ใช้เรียก เช่น คิว การเรียนพิเศษ การเรียนเสริม เป็นต้น

นิชภา ภาภิธมาสน์ (2555, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของการกวดวิชาไว้ว่า การกวดวิชา เป็นการเรียนการสอนในเนื้อหาตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการรองรับ เพื่อสร้างความเข้าใจหรือทบทวนเนื้อหาบทเรียน ซึ่งเป็นการเรียนที่เพิ่มเติมมาจากการเรียนในห้องเรียนตามปกติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุความต้องการของนักเรียนแต่ละคน

สรุปความหมายของ การกวดวิชา ว่าเป็นการเรียนการสอนในเนื้อหาตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการรับรอง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือทบทวนในเนื้อหาบทเรียน ซึ่งเป็นการเรียนที่เพิ่มเติมมาจากการเรียนในห้องเรียนปกติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการสอบแข่งขันหรือตามที่จุดมุ่งหมายที่ตนเองตั้งไว้

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง เป็นการคาดเดาถึงโอกาสที่จะเกิดขึ้น เหตุการณ์หรือการกระทำของตนเอง ในลักษณะที่ว่า ใครทำอะไรก็จะได้อผลอย่างนั้น ดังนั้น บทบาทหน้าที่ที่คาดหวังนั้น จะออกมาในรูปของการกระทำที่บุคคลคิดว่าควรทำตามสิทธิหรือหน้าที่ต่างในตำแหน่งนั้น ๆ ที่ตนครอบครองอยู่ในชีวิตจริง มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ ดังนี้

Collin (1979, p. 580) ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งดีหรือไม่ดีก็ได้เอาไว้เป็นความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และเป็นไปตามความต้องการที่คาดหวังเอาไว้

Clay (1988, p. 252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

Webster (1994, p. 478 อ้างถึงใน นิภา นันทประยูร, 2550, หน้า 14) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์อนาคตที่ดี โดยความคาดหวังอาจเป็นการคาดการณ์ในอนาคตที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Hornby, 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540, หน้า 18) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ที่ก็มีจะคาดหวัง จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวัง

สุภักฎาณี สุขสำราญ (2544, หน้า 18) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง สภาพการประเมินความสามารถของตนเองกับความตั้งใจในการทำงานสู่เป้าหมายที่ต้องการ หากบุคคลที่มีความสามารถสูง ตั้งใจสูง จะนำไปสู่ความสำเร็จ หากบุคคลที่มีความสามารถต่ำ ไม่ตั้งใจ ก็จะนำไปสู่ความไม่สำเร็จในการทำงานตามที่หวังผล

จันทร์รา จันทร์สุขสวัสดิ์ (2546, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนาให้เป็นไป

วรรณ บันสมสกุล (2548, หน้า 14) ให้ความหมายความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดหรือความต้องการ การคาดคะเนการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ทั้งในทางที่ดีหรือไม่ดี

ต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามความเหมาะสมของสถานการณ์จากประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

Fin (1987 อ้างถึงใน บุญเพ็ญ พรเทพเกษมสันต์, 2545, หน้า 42) ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตัวตนด้วยจิตสำนึกและจิตใจสำนึก ความคาดหวัง จึงเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่คนคาดหวัง หรือตนเองในลักษณะที่คนคิดว่า ถูกต้อง

วิศิษฐ์ วิเศษเชียรกุล (2540, หน้า 8) ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นสถานะทางจิตที่เป็นความรู้สึกลึกซึ้งหรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี หรือควรที่จะเกิดขึ้น

Webster (1994, p. 478 อ้างถึงใน นิภา นันทประยูร, 2550) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า การคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดี โดยที่ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นการคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

ชิษณุกร พรภาณวิชัย (2546, หน้า 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่ง ที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

ประกาศ ศิลปรัศมี (2530, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนด หวังว่าคาดหมายว่าจะทำได้ เมื่อบุคคลทำงานที่ตนเคยทำ และความคาดหวังนี้เป็นระดับที่บุคคลปรารถนา จะนำไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของ ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำการใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

โยธิน ศันสนยุทธ (2535, หน้า 45) กล่าวถึงความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่า เมื่อกระทำอย่างนั้นแล้วจะเกิดผลอย่างนี้ขึ้น

รักชนก โสภพิศ (2542, หน้า 65) ให้ความหมายของคำว่า “ความคาดหวัง” ว่าเป็นความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อตนเอง หรือบุคคลอื่นให้กระทำการใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาหรือต้องการให้เป็นไป

Getzrls (1974, p. 132) ได้กล่าวไว้ว่า “ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน”

ศิริพงษ์ เสาภายน (2547, หน้า 106) กล่าวว่า ผู้นำทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ของวิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) โดยมีความคิดว่า คนเราทุกคนมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากผลของการกระทำที่ได้ทำไป นอกจากนั้นทุกคนต่างก็ชอบผลลัพธ์ต่าง ๆ แตกต่างกันไป

สมสนิธ สารรัมย์ (2553, หน้า 55) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่บุคคลมุ่งหวังผลที่จะเกิดขึ้น หรือคาดคะเนในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนาให้ เป็นไปตามที่คนต้องการ

วาสนา มีชัย (2553, หน้า 17) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าจะเป็น หรือเกิดขึ้นตามที่บุคคลปรารถนา ทั้งสิ่งทีบุคคลคาดหวังนั้น อาจไม่ตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นเสมอไป

สุภรัตน์ ธชณรงค์ (2550, หน้า 16) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้น หรือการได้รับผลที่ปรารถนาไว้ของแต่ละบุคคล ที่มีความคาดหมายและมีความเชื่อมั่นต่อระดับของผลงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลกำหนดต่างกัน ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง

สุพัตร จุณณะปิยะ (2546, หน้า 20) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด การคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตนและสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นอาจไม่ตรงกันเสมอไป

จากความหมายของความคาดหวังดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น พฤติกรรมหรือการทำงานที่คาดว่าบรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จที่หวังผล หรือควรจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยขึ้นอยู่กับความสามารถความตั้งใจที่ดีของบุคคลนั้น โดยมาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ โดยความคาดหวังของบุคคลจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดว่าจะทำได้ ผลตอบแทนหรือความพอใจที่จะได้และโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น

ความสำคัญของความคาดหวัง

Russell (1956, p. 156) กล่าวว่า “ความคาดหวังจัดเป็นทัศนคติอีกรูปแบบหนึ่งที่มีผลต่อการคิดของบุคคล”

พนัส หันนาคินท์ (2542, หน้า 41) กล่าวถึงความมุ่งหวังตามทฤษฎีของแอดเลอร์ว่า ความมุ่งหวังเป็นสิ่งที่อยากให้เป็นอนาคตของแต่ละคนแตกต่างกันไปนั้น มีอิทธิพลต่อความประพฤติ หรือบุคลิกภาพไม่น้อยไปกว่าความทรงจำ หรือประสบการณ์ จากอดีตตามที่พรอยด์เน้นและบุคคล จะประพฤติตัวตามที่คาดหวังไว้จนเป็นนิสัยของตัวเอง ตลอดจนไปถึงการกำหนดนิสัยคนอื่นว่า ต้องเป็นไปตามบทบาทที่คาดหวังอีกด้วย

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของคนเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่น เพราะได้รับแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในจุดมุ่งหมายนั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม (Vroom's expectancy theory) (พยอม วงศ์สารศรี, 2547, หน้า 217) ได้ทำนายว่า บุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งต่าง ๆ ตามที่ปรารถนา เขาได้ชี้ให้เห็นว่า การมุ่งใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลต่อผลที่จะเกิดขึ้น วูรัมได้ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังโดยใช้ปัจจัยหลัก คือ ความคาดหวัง ความพอใจ ผลลัพธ์และสื่อกลาง โดยแบ่งโดยละเอียด ดังนี้

1. ความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อถืออยู่ใน 0 ถึง 1 ถ้า 0 คือ ไม่เชื่อเลยว่าจะมีสิ่งที่คาดหวังเกิดขึ้น ถ้า 1 คือ มีความแน่ใจจะมีผลลัพธ์ที่คาดหวังเกิดขึ้นแน่

2. ความพอใจ คือ ผลที่เกิดขึ้นเมื่อเทียบกับความต้องการของบุคคล ถ้าผลนั้นตรงกับความต้องการของบุคคล ความพอใจนั้นจะเป็นบวก แต่ถ้าผลไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล ความพอใจจะเป็นลบ

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีผลลัพธ์ระดับ ที่หนึ่ง ซึ่งเกิดการใช้ความพยายามหรือการพฤติกรรมโดยตรง และผลลัพธ์ระดับที่สองซึ่งเป็นผล ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่สอง ซึ่งกำหนดไว้ในช่วง +1.0 กับ -1.0 โดยถ้าผลการปฏิบัติงานดีในผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน

Bartal and Matin (1991 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎี ความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคล คาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้ว โอกาสที่จะกระทำ สิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรม ว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

อริยา คูหา (2546, หน้า 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกนี้เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จและในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้นเพื่อให้ความคาดหวังนั้นอาจเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแนวคิดนี้ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎี คือ Victor Vroom โดย Vroom ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการ ที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอ ที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้น ได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ

แต่ไม่มีค่า เขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่า คนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่ Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

สุพัตรา จุณณะปิยะ (2546, หน้า 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม

2. ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาและผลตอบแทนหรือความพึงพอใจที่จะได้หรือโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่ง ๆ นั้นอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์เดิม ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

วาสนา มีชัย (2553, หน้า 18) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคล เกิดจากลักษณะ ความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับความคาดหวัง จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

Bartol (n.d. อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2545, หน้า 101) ซึ่งให้เห็นว่า การที่คนงาน จะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายามหรือไม่นั้น จะพิจารณาตามองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน กับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือคุณค่าที่ได้รับ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP: Effort performance expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรม อย่างเต็มที่ที่สุดแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่งนั้นได้ สำเร็จ หรือกล่าวคือ เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งมักจะประเมินถึง ความสามารถ (Ability) และความเพียงพอของปัจจัยเชิงบริบทอื่น ๆ ด้วย เช่น ทรัพยากรที่จัดหา มาได้ เป็นต้น

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO: Performance outcome) หมายถึง การที่คาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมว่า หากเขาแสดงพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้รับ ผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไรต่อตัวเขาเอง กล่าวคือ เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่า เมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร โดยรางวัลตอบแทนจะมีสองลักษณะ คือ รางวัลตอบแทนภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่ได้รับจากบุคคลอื่น เช่น โบนัส การเลื่อน ตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตนเอง เช่น เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน เป็นต้น ในบางกรณีอาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ใน ทางลบด้วย เช่น การสูญเสียเวลาว่าง การสูญเสียเวลาให้กับครอบครัว เนื่องจากต้องทุ่มเทเวลา ให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือคุณค่าที่ได้รับ (V: Valence) หมายถึง คุณค่าหรือความตั้งใจที่รับรางวัลหรือผลกรรมนั้น แต่บุคคลมีการรับรู้ต่อรางวัลที่แตกต่างกันหรือ ผลกรรมเดียวกัน เช่น บุคคลให้ความสำคัญกับรางวัลที่ได้รับว่ามีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน

หากมีความสำคัญมาก ความคาดหวังก็จะสูง แต่ความคาดหวังนี้อาจถูกลบล้างด้วยคุณค่าของสิ่งที่ได้รับในทางลบ เช่น การสูญเสียเวลา เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอกคนเราจะมีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดความคาดหวังต่อผลของสิ่งที่กระทำหรือขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามเงื่อนไขแล้ว แรงจูงใจในการทำงานต่าง ๆ ย่อมขาดหายไป

ปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน

ปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรม ประเภทของครอบครัว สถานภาพทางสังคม วินัย สถานภาพในกลุ่ม กลไกทางจิต การบอกความคาดหวัง ความล้มเหลวและความสำเร็จในชีวิต เพศ เซอร์ปัญญา บุคลิกภาพ ซึ่งจะนำเสนอไว้ โดยสังเขป ดังนี้ (Hurlock, 1973, pp. 191-194 อ้างถึงใน วิไลวรรณ วิทยารมรัช, 2543, หน้า 23)

บุคคลมีความคาดหวังต่างกันทั้งสิ่งที่คาดว่า และระดับของความคาดหวังอันเนื่องมาจากปัจจัยต่อไปนี้ คือ

1. วัฒนธรรม วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้มาตรฐานความคาดหวังของบุคคลต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จ และทัศนคติต่อความสำเร็จ เมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในสังคมจึงแตกต่างกันไป

2. ประเภทของครอบครัว วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในอนาคตสูงกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวที่ไม่มั่นคง วัยรุ่นที่ต้องโยกย้ายถิ่นบ่อย ๆ ไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเองได้ชัดเจน เท่าผู้ที่ไม่ต้องย้ายถิ่น ขนาดของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวใหญ่ เพราะครอบครัวเล็กสามารถบังคับและห่มเท ส่งเสริม ตลอดจนสามารถวางแผนทางให้วัยรุ่นไปสู่ความสำเร็จได้มากกว่าครอบครัวขนาดใหญ่

3. สถานภาพทางสังคม ครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลาง และฐานะทางเศรษฐกิจสูง บิดามารดาจะให้ความคาดหวังและโอกาสแก่ลูกคนแรกมากที่สุด โดยเฉพาะลูกชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ลูกคนสุดท้ายจะได้รับการส่งเสริมจากบิดามารดาและพี่ ๆ มากที่สุด เพราะบิดามารดา มีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น พี่เติบโตและมีงานทำ เพื่อให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้ขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น



4. วินัย วัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอิตาเลียน มักจะตั้งความหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงกันข้าม วัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยจะตั้งความหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. สถานภาพในกลุ่ม กลุ่มจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับฐานะของวัยรุ่นในกลุ่ม และความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อวัยรุ่นเอง ถ้าฐานะในกลุ่มมีความมั่นคง และไม่จำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของวัยรุ่นก็จะใกล้เคียงกับความเป็นจริง แต่คนที่ไม่ไม่มีบทบาทสำคัญจะต้องการเลื่อนขั้นตนเองเข้าสู่ผู้นำในกลุ่ม ทำให้ความคาดหวังหลาย ๆ อย่าง ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

6. การใช้กลไลทางจิต การใช้กลไลทางจิตที่มีผลต่อการตั้งความหวังมากที่สุด คือ การฝันกลางวัน เช่น ฝันอยากเป็นพระเอกหรือนางเอก วัยรุ่นจะตั้งความหวังไว้ว่าจะต้องประสบความสำเร็จและหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวังที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7. การบอกความคาดหวัง ความคาดหวังที่วัยรุ่นบอกกล่าวมักจะตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นจริงมากกว่าคนที่เก็บไว้และคิดอยู่คนเดียว และความคาดหวังที่บอกเพื่อนสนิทเป็นลักษณะความใฝ่ฝัน ไม่ค่อยใกล้เคียงกับความเป็นจริง เท่ากับที่บอกบิดามารดา ครู หรือผู้ที่ไม่คุ้นเคย เพราะเป็นการท้าทายให้พิสูจน์ตนเองให้พยายามทำตามที่พูด เพื่อไม่ต้องการให้ผู้อื่นมองเห็นด้วยสายตาที่ผิดหวัง

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอ ๆ มีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังจะประสบความสำเร็จอีก ในทำนองเดียวกันบุคคลที่ผิดหวังซ้ำ ๆ มักคิดว่า จะผิดหวังอีก ประสบการณ์เช่นนี้มีผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่าจะตั้งได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่เพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของดีเซกโกที่ว่า บุคคลกำหนดความคาดหวังอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา นั่นคือ บุคคลที่ประสบผลสำเร็จมาก่อน ความคาดหวังในการทำงานครั้งต่อไปจะสูง และใกล้เคียงความจริงมากขึ้น หากประสบความล้มเหลวติดต่อกันเป็นเวลานาน ความคาดหวังจะลดต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกว่าตนไร้ค่า

9. เพศ บรรยากาศของบ้านและโรงเรียนมักจะกระตุ้นให้วัยรุ่นชายตั้งความคาดหวังสูงกว่าวัยรุ่นหญิง บิดามารดาคาดหวังในตัวลูกชายมากกว่าลูกสาว เด็กชายถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการกีฬา การงาน และการประกอบอาชีพ

10. เชาวน์ปัญญา เมื่อวัยรุ่นอยู่ในกลุ่มที่มีค่านิยมต่อความสำเร็จ มักจะตั้งความคาดหวังให้ตนเองประสบความสำเร็จเหมือนเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

คนที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังจากความสนใจและความสามารถของตนเอง มากกว่าทำตามจุดมุ่งหมายและค่านิยมของกลุ่ม

11. บุคลิกภาพ บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในเรื่องการชมเชย บุคคลที่ไม่ยอมรับความสามารถของตนเองและตั้งความคาดหวังไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง เพื่อเป็นการปกปิดบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง และตั้งความคาดหวังสอดคล้องกับความจริง ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำ มีแนวโน้มตั้งความคาดหวังไว้สูง เพราะเชื่อมั่นในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว บุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ มักจะมีความกลัวและความกังวลใจในความสำเร็จ มีแนวโน้มตั้งความคาดหวังต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริงมาก

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและความเป็นไปในอนาคต บุคลากรที่บุคคลตั้งความคาดหวังย่อมได้อิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ครอบครัว วินัย รวมทั้งประสบการณ์ของตนเอง ความคาดหวังดังกล่าวรวมไปถึงความคาดหวังหรือความต้องการที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย

ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวัง

Parasuraman, Zeithmal, and Berry (1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริหาร แบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ
5. ราคา

พัฒนาการของความคาดหวัง

เด็กได้พัฒนาระดับความคาดหวังก่อนที่จะเข้าสู่วัยรุ่น โดยมักจะคิดว่าโตขึ้นเขาควรจะเป็นอย่างไรในอนาคต ซึ่งความคาดหวังอาจจะสอดคล้องกับความจริงก็ได้

Hurlock (1973, pp. 187-191) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเกิดได้จาก

1. การฝึกฝนในวัยต้น (Early training) ก่อนเข้าสู่วัยรุ่นบิดามารดามักจะฝึกฝนให้ลูกประสบความสำเร็จในตนเอง โดยบิดามารดาจะตั้งความหวังไว้และหวังว่าลูกควรจะทำได้ดีอย่างน้อยเพียงใด และจะสอนให้ลูกได้ลองทำ

2. ความทะเยอทะยานของบิดามารดา (Parental ambition) บิดามารดามักจะฝึกฝนหรือหวังให้ลูกเป็นอะไร ตั้งแต่เด็กยังไม่คลอด สิ่งที่บิดามารดาหวังให้ลูกเป็นอย่างไรจะเป็นแบบที่

หล่อหลอมความคาดหวังของบิดามารดาที่มีต่อเด็กตลอดชีวิต บิดามารดามักจะตัดสินใจไว้เลยว่า ลูกหลานควรจบการศึกษาระดับใด เรียนได้ดีเพียงใด ประกอบอาชีพอะไร สถานภาพทางสังคม ระดับใด และควรมีกิจกรรมอะไรมาช่วยส่งเสริมความสามารถของลูก การที่บิดามารดา มีความทะเยอทะยาน อยากให้ลูกเป็นไปตามการตั้งความหวังจากตัวบิดามารดาเอง และทำไปโดยไม่พิจารณาถึงความสามารถของลูกว่าจะทำได้หรือ ซึ่ง Garrison (1966 อ้างถึงใน จิตกาญจนนันท์ ชันติวงศ์, 2546) ได้ทำการศึกษา พบว่า บิดามารดาจะหวังให้ลูกมีสิ่งในสิ่งที่ตนเองไม่เคยมี มาก่อน เช่น เงิน รถยนต์ เพื่อน การศึกษาที่ดีหรือกิจกรรมที่จะทำให้มีชื่อเสียง ความคาดหวังของ บิดามารดาบางคนเกิดจากการแข่งขันกับบิดามารดาคู่อื่น ๆ โดยอยากให้ลูกตบตีกว่าลูกคนอื่น นอกจากนี้ ยังมาจากประสบการณ์ส่วนตัว การมองเห็นคุณค่าหรือการได้รับผลตอบแทน ในอาชีพที่ดี มีผลทำให้บิดามารดาอยากให้ลูกประกอบอาชีพนั้น ๆ

3. ความคาดหวังจากบุคคลภายนอก (Expectation of significant outsiders) ความคาดหวัง ของเด็กจะได้รับอิทธิพลจากบุคคลที่เด็กคิดว่าสำคัญอื่น ๆ เช่น ครู เพื่อน

4. การแข่งขันกับเพื่อน (Competition with other) ความคาดหวังบางอย่างมีพื้นฐาน มาจากการเอาชนะคนอื่น จึงมีการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นทั้งในระดับเดียวกัน สูงกว่าหรือต่ำกว่า เช่น เปรียบเทียบความสามารถทางการเรียน

5. วัฒนธรรมจารีตประเพณี (Cultural traditions) ในสังคมประชาธิปไตย เชื่อว่าเด็ก มีศักยภาพในการคิดและการกระทำ ซึ่งในสังคมอเมริกันมากกว่าสังคมอื่น ๆ ที่ยังจำกัดขอบเขต ทำให้เด็กไม่สามารถแสดงออกในสิ่งที่ต้องการ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การที่เด็ก ถูกสกัดกั้นทำให้ไม่มีความมั่นใจ ระดับความมุ่งหวังก็จะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

6. สื่อมวลชน (Mass media) สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของวัยรุ่น รวมทั้ง การเอาแบบอย่างของบุคคลในอุดมคติ Strang (1957 อ้างถึงใน จิตกาญจนนันท์ ชันติวงศ์, 2546) ศึกษา พบว่า สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความคาดหวังระยะยาวมากกว่าความคาดหวังระยะสั้น

7. ประสบการณ์ (Past experiences) ถ้าบุคคลมีความจำกัดในประสบการณ์ ทำให้ ไม่สามารถประเมินความสามารถที่แท้จริงได้ถูกต้อง ในด้านความคาดหวังทางอาชีพ นอกจากจะมี ประสบการณ์ ซึ่งเป็นตัวตัดสินความคาดหวังว่าจะได้รับผลสำเร็จเพียงใด หรือจะหลีกเลี่ยง ความล้มเหลวที่เคยเกิดขึ้นในอดีต

8. ความสนใจและค่านิยม (Interests and values) ความสนใจมีอิทธิพลเหนือความคาดหวัง 2 ประการ คือ

8.1 ความสนใจเป็นสิ่งตัดสินว่าความคาดหวังนั้นพัฒนาขึ้นอย่างไร

8.2 ความสนใจเป็นสิ่งที่บอกถึงระดับความคาดหวัง ถ้าในสังคมนั้นมีค่านิยม หรือให้ความสำคัญต่อสิ่งที่บุคคลสนใจมากพอ ความคาดหวังก็จะสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันถ้าในสังคม ไม่ยอมรับสิ่งที่บุคคลสนใจ ความคาดหวังของเขาก็จะอ่อนลง

สรุปว่า ความคาดหวังของบุคคลเกิดจากการได้รับความคาดหวัง และการฝึกฝนตั้งแต่เด็ก ตามความทะเยอทะยานของบิดาและมารดา ที่อยากให้ลูกเป็นไปตามที่ตนมีประสบการณ์หรือ เห็นคุณค่าและทำตามค่านิยมของสังคม

### ความคาดหวังของผู้ปกครองที่ต่อการจัดการศึกษา

Turner (1986, p. 412 อ้างถึงใน ชัยฉกร พรภาณวิษญ์, 2540, หน้า 25) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ความคาดหวังเป็นลักษณะของความคิดหรือความต้องการของบุคคล ความต้องการหรือความคาดหวัง ต่อกัน ทั้งที่ตนเองซึ่งเป็นผู้กระทำก็มีความคาดหวังในการกระทำ หรือสังคมมีความคาดหวัง มองสังคมเป็นเครือข่ายของตำแหน่งทางสังคมหรือสถานภาพ โดยปัจเจกบุคคลเป็นผู้แสดงบทบาท ความคาดหวังที่เป็นกรอบปฏิบัติของแต่ละสถานภาพมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. Expectation from the “Script” ความคาดหวังจากความจริงของสังคมเป็นเหมือน บทเรียนที่สามารถอ่านได้ มีบรรทัดฐาน ระบุว่าปัจเจกบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไร เพราะฉะนั้น บท คือ บรรทัดฐานของสังคมที่กำหนดพฤติกรรมภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ กัน

2. Expectation from the “Player” ความคาดหวังจากผู้แสดงอื่น เมื่อผนวกการสร้าง พฤติกรรมตามบรรทัดฐานกับความสัมพันธ์ทางสังคมเข้าด้วยกัน ทฤษฎีบทบาทให้ความสนใจ ความต้องการที่ผู้แสดงคนอื่นฉายออกมาในสถานการณ์ที่เกิดปฏิสัมพันธ์ อันจะเป็นพลังสำคัญ ทำให้การกระทำของมนุษย์ชัดเจนขึ้น หมายความว่า ผู้แสดงอื่นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของเพื่อน ผู้แสดงด้วยกันเอง

3. Expectation from the “Audience” อย่างสุดท้ายมาจากผู้ชมที่มีต่อปัจเจกบุคคล ผู้ยึดครองสถานภาพ ผู้ชมอาจจะมิจริง ๆ หรือจินตนาการขึ้นก็ได้ ความคาดหวังของผู้ชมจะเป็น คำแนะนำสำหรับแสดงพฤติกรรม หมายความว่า ผู้แสดงต้องหาบทบาทตามความต้องการของ ผู้ชม ซึ่งเป็นกรอบการอ้างอิงหรือกลุ่มอ้างอิง

ความคาดหวังของผู้ปกครองที่ต่อการจัดการศึกษา หมายถึง ความปรารถนาหรือ ความมุ่งหวังของผู้ปกครองที่ต่อการจัดการศึกษาด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของผู้ปกครองที่ปรารถนาไว้ พ่อแม่ ผู้ปกครอง เป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับเด็กมากที่สุด สายใยความรักความผูกพันระหว่างเด็กกับพ่อแม่เป็นความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้ง มั่นคง และยาวนาน เป็นพลังยิ่งใหญ่ที่จะช่วยผลักดันในการดำเนินชีวิตด้านต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จได้ ด้านการศึกษา ก็เช่นกัน ผลการวิจัยด้านครอบครัวในรอบ 30 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่าง

พ่อแม่ ผู้ปกครอง และโรงเรียน นอกจากจะทำให้เด็กประสบผลสำเร็จในด้านวิชาการแล้ว ยังช่วยให้เด็กมีพัฒนาการที่สมบูรณ์ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา อันจะช่วยให้ความก้าวหน้าในชีวิตต่อไปในอนาคตด้วย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่พ่อแม่จะต้องให้ความสนใจใส่ใจต่อการเรียนรู้ของลูก สร้างโอกาสการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับวัยของเขาไม่ว่าจะเป็นช่วงแรกเกิด เข้าสู่วัยทารก วัยอนุบาล วัยเรียน จนถึงวัยรุ่นทุก ๆ ช่วงวัย พ่อแม่จะต้องช่วยให้เขามีโอกาสได้เห็น ได้ยิน ได้ฟัง ได้สัมผัส ทำความเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ให้มากที่สุด การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้จากทุกเรื่อง ทุกเวลา ทุกสถานการณ์ ฟังตระหนักไว้เสมอว่า พ่อแม่ นั่น คือ ครูคนแรกของลูก เป็นคนแรกที่จะนำพาลูกของเราไปสู่เส้นทางความรู้แห่งชีวิต ความรอบรู้มิได้หมายถึง ความรู้ที่ได้จากการศึกษาเล่าเรียนวิชาการเพียงส่วนเดียว หรือการส่งลูกเข้าโรงเรียนเพียงอย่างเดียว แท้จริงการเรียนรู้ต่าง ๆ เกิดขึ้นกับสมองของลูกนั้น มีทั้งการเรียนรู้วิชาการเพื่อเป็นรากฐานของการศึกษาในขั้นตอนต่อไปกับการเรียนรู้ เพื่อเป็นรากฐานของการดำรงชีวิตให้ปกติสุข การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทั้งในบ้านในห้องเรียน และนอกห้องเรียนอันกว้างไกล โลกใบนี้ เด็กต้องเรียนรู้จากสิ่งเหล่านั้นไปพร้อม ๆ กัน พ่อแม่ผู้ปกครองบางคนเข้าใจว่า เมื่อส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียนแล้วก็หมดหน้าที่ของตนเอง และยกความรับผิดชอบการเลี้ยงดูอบรมบ่มนิสัยให้โรงเรียนฝ่ายเดียว ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ระบบโรงเรียนสามารถแบกรับภาระหน้าที่เพียงเท่านั้น ครูอาจารย์ดูแลด้านวิชาการได้มาก ส่วนด้านความประพฤติ มารยาทในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอาจดูแลได้บ้าง หรือเสริมสร้างกิจกรรมบางอย่างที่ทางบ้านไม่อาจจัดหาให้ได้ เช่น การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม การฝึกทักษะชีวิต การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ที่หลากหลายในสังคม แม้โรงเรียนจะช่วยได้บ้าง แต่ก็ไม่อาจแทนที่บทบาทของพ่อแม่อย่างแน่นอน ยิ่งไปกว่านั้นในสังคมนับวันจะมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำรงชีวิตให้อยู่ได้อย่างเข้มแข็งและชาญฉลาด สามารถเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก ก็เป็นทักษะอีกอย่างหนึ่งที่แน่นอนว่าพ่อแม่ครอบครัวจะมีบทบาทในการให้การเรียนรู้ที่สำคัญที่สุด (จันทร์ สุขสวัสดิ์, 2546, หน้า 13-14) หากผู้ปกครองคาดหวังประโยชน์สูงสุด อันจะเกิดแก่บุตรหลานของเรา ในเรื่องการจัดการศึกษาของโรงเรียน พ่อแม่ ผู้ปกครอง และโรงเรียน หรือสถานศึกษา จำเป็นต้องจับมือกันให้มีจุดมุ่งหมายในทิศทางเดียวกัน มีความเข้าอกเข้าใจ เป็นหนึ่งเดียวกัน และสื่อสารกันอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ แม้ว่าบ้านกับโรงเรียนจะมีบทบาทแตกต่างกัน ในการทำหน้าที่ดูแลพัฒนาเด็ก แต่ด้วยสาเหตุที่ทั้งสองฝ่ายมีความคาดหวังอยู่ที่เด็ก หรือผู้เรียน เช่นเดียวกัน การช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันสร้างสรรค์ และร่วมมือแก้ไขรับผิดชอบ ไม่ใช่ต่างฝ่ายต่างทำภาระของตนเอง เพื่อเพียงบรรลุไปตามหน้าที่ความสำเร็จของการเป็นพ่อแม่ ผู้ปกครอง และความสำเร็จของสถานศึกษาล้วนเป็นความสำเร็จเดียวกัน นั่นคือ ความรู้ ความดีงาม และความ สุข ความสามารถในการพึ่งพาตนเองและสร้างสรรค์ของลูกหลาน สังคมไทยของเรา จากข้อความข้างต้น

จะเห็นได้ว่า พ่อแม่ ผู้ปกครอง ต่างก็มีความคาดหวังให้ลูกหลานสังคมไทยของเรา จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่า พ่อแม่ ผู้ปกครอง ต่างก็มีความคาดหวังให้ลูกหลานของตนได้มีการพัฒนาที่สมบูรณ์ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ทั้งนี้เพื่อจะให้บุตรหลานของตนมีศักยภาพสูงสุดในชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545, หน้า 3-6)

### ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) 5P

ปัจจัยด้านการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการดำเนินงานของโรงเรียนกวดวิชา เนื่องจากเป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางการบริหารงานของโรงเรียนกวดวิชา เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix หรือ 7 P, s) ของ Kotler (2003, p. 6) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ และกรอบแนวคิดของวนิดา ธนากรกุล (2553) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านราคา ค่าเล่าเรียน ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริหาร และด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ และภัทรพร วิวัฒน์สร (2554) ได้ศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการเรียนกวดวิชาใน 4 ด้าน ได้แก่ แหล่งการรับรู้ข่าวสอน ปัจจัยด้านผู้สอน ปัจจัยด้านสื่อการสอน โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดเพื่อให้อสอดคล้องกับการศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการเรียนการสอนโรงเรียนกวดวิชา มุมภาษา อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ราคา (Price)
3. สถานที่ (Place)
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. ด้านบุคลากร (People)

Kotler (1997) ให้ความหมายของการตลาด (Marketing) คือ กระบวนการทางสังคมและการบริหาร เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภค ด้วยการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และมูลค่าผลิตภัณฑ์นั้นระหว่างกัน

McCarthy (1998) ได้ให้ความหมายของการดำเนินการตลาด เป็นปัจจัยที่เกิดจากการประกอบกันขึ้นมาของกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix)

**1. ผลิตภัณฑ์ (Product)** คือ แบบรูปร่างของผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงการบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้น และต้องมีการพัฒนาหรือออกแบบผลิตภัณฑ์นั้นให้ตรงความต้องการของตลาด

และลูกค้า โดยผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขายนั้นจะมีตัวตนหรือไม่ก็ได้ แต่ผลิตภัณฑ์จะต้องมี  
อรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์ของสถาบันกวดวิชา คือ  
อาคารสถานที่ อุปกรณ์การเรียน ครูผู้สอน หลักสูตรและเนื้อหาวิชาการ เป็นต้น

สื่อการเรียนการสอน นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งในกระบวนการเรียน  
การสอนนอกจากตัวผู้สอนผู้เรียน และเทคนิคต่าง ๆ บทบาทของสื่อการเรียนการสอน ก็คือ  
เป็นตัวกลางหรือพาหนะ หรือเครื่องมือ หรือช่องทางที่ให้นำเรื่องราว ข้อมูลความรู้ หรือสิ่งที่  
บอกกล่าว (Information) ของผู้ส่งสารหรือผู้สอน ไปสู่ผู้รับหรือผู้เรียน เพื่อให้การเรียนรู้หรือ  
การเรียนการสอนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้เป็นอย่างดี สื่อการเรียน  
การสอนได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ  
จากสื่อพื้นฐาน ซึ่งเป็นภาษาพูดหรือเขียน ถึงปัจจุบันสื่อมีหลายประเภท หลายรูปแบบให้ผู้สอน  
ได้พิจารณาเลือกใช้ตามความเหมาะสมของสื่อแต่ละประเภทที่มีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติ  
เฉพาะตัวของมันเอง สื่อการเรียนการสอนที่ถือว่าทันสมัยมากในปัจจุบัน คือ สื่อประเภทซอฟต์แวร์  
คอมพิวเตอร์ ซึ่งการพัฒนาเป็นไปได้อย่างรวดเร็วควบคู่ไปกับเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์  
ที่เรียกว่า บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer assisted instruction: CAI) หรือสื่อประสม  
ที่เรียกว่า มัลติมีเดีย (Multi media) เป็นต้น (ชาลิต แข่งทอง, ม.ป.ป.)

สื่อ หมายความว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้เป็นสื่อการสอน เช่น เครื่องวีดิทัศน์  
ระบบโทรทัศน์วงจรปิด เครื่องมือหรืออุปกรณ์ใด ๆ ที่สามารถถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียงจาก  
สถานที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้ การใช้สื่อมาช่วยในการเรียนการสอนในการเรียนกวดวิชา ปัจจุบัน  
นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็น ซึ่งอาจพอสรุปได้ ดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2545)

1. ปัจจุบันแต่ละโรงเรียนมีจำนวนที่มากขึ้นกว่าเดิม ตามหลักการศึกษามุ่งให้การศึกษา  
เหมาะแก่การพัฒนาวุฒิภาวะของเด็กแต่ละคน โดยทั่วถึงกัน ดังนั้น การสอนโดยใช้วาจาตำรา  
เหมือนกับสมัยก่อนจึงอาจไม่เพียงพอ

2. ปัจจุบันวิทยาการต่าง ๆ ทวีจำนวนมากขึ้นและขยายขอบข่ายอย่างกว้างขวาง ผู้เรียน  
จึงต้องเรียนรู้มากขึ้น ดังนั้น การจะจัดให้ผู้เรียนเรียนรู้แต่ในตำราอย่างเดียวไม่เพียงพอที่ต้องใช้  
อุปกรณ์อื่น ๆ เข้ามาช่วยเพื่อให้เด็กได้เรียนรู้มากที่สุด

3. ปัจจุบันผู้สอนมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนนักเรียนซึ่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุก ๆ ปี  
ดังนั้น การสอนจึงจำเป็นต้องใช้เครื่องมืออื่น ๆ เข้ามาช่วยผ่อนแรง

คุณค่าของสื่อการสอน จำแนกได้ 3 ด้าน คือ (วิสุทธิ วิวัฒน์วิศวกร, 2532 อ้างถึงใน ชาลิต  
แข่งทอง, ม.ป.ป.)

1. ด้านคุณค่าวิชาการ
    - 1.1 ทำให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์ตรง
    - 1.2 ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดีกว่าและมากกว่าไม่ใช่สื่อการสอน
    - 1.3 ลักษณะที่เป็นรูปธรรมของสื่อการสอน ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายของสิ่งต่าง ๆ ได้กว้างขวางและเป็นแนวทางให้เข้าใจสิ่งนั้น ๆ ได้ดียิ่งขึ้น
    - 1.4 สร้างเสริมด้านความคิดและการแก้ปัญหา
    - 1.5 ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้อย่างถูกต้อง และจำเรื่องราวได้มากและได้นาน
    - 1.6 สื่อการสอนบางชนิดช่วยเร่งทักษะในการเรียนรู้ เช่น ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง เป็นต้น
  2. คุณค่าด้านจิตวิทยาการเรียนรู้
    - 2.1 ทำให้เกิดความสนใจ
    - 2.2 ทำให้เกิดความคิดรวบยอดเป็นอย่างดี
    - 2.3 สร้างความสนใจ ทำให้เกิดความพอใจ และช่วยผู้ให้กระทำกิจกรรมด้วยตนเอง
  3. คุณค่าด้านเศรษฐกิจการศึกษา
    - 3.1 ช่วยให้ผู้เรียนที่เรียนซ้ำเรียนได้เร็วขึ้น
    - 3.2 ประหยัดเวลาในการทำความเข้าใจในเนื้อหาต่าง ๆ
    - 3.3 ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้เหมือนกันครั้งละหลาย ๆ คน
    - 3.4 ช่วยจัดปัญหาเรื่องเวลา สถานที่ ขนาด และระยะทาง
- ประเภทของสื่อการเรียนการสอน
1. การจำแนกสื่อการสอนตามคุณสมบัติ ซึ่ง ชัยขงค์ พรหมวงศ์ (2545, หน้า 112) ได้กล่าวไว้ว่า สื่อการสอนแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ
    - 1.1 วัสดุ (Materials) เป็นสื่อเล็กหรือสื่อเบา บางที่เรียกว่า Software สื่อประเภทนี้ ผูกได้ง่าย เช่น
      - แผนภูมิ (Charts)
      - แผนภาพ (Diagrams)
      - ภาพถ่าย (Photo)
      - โปสเตอร์ (Poster)
      - ภาพเขียน (Drawing)
      - ภาพโปร่งแสง (Transparencies)
      - फिल्मสตริป (Filmstrip)
      - แถบเทปบันทึกภาพ (Video tapes)



- เทปเสียง (Tapes)

1.2 อุปกรณ์ (Equipment) เป็นสื่อใหญ่หรือหนัก บางทีเรียกว่า สื่อ Hardware สื่อประเภทนี้ ได้แก่

- เครื่องฉายข้ามศีรษะ (Overhead projectors)
- เครื่องฉายสไลด์ (Slide projectors)
- เครื่องฉายภาพยนตร์ (Motion picture projectors)
- เครื่องเทปบันทึกเสียง (Tape receivers)
- เครื่องรับวิทยุ (Radio receivers)
- เครื่องรับโทรทัศน์ (Television receivers)

1.3 วิธีการ เทคนิค หรือกิจกรรม (Method technique or activities) ได้แก่

- บทบาทสมมติ (Role playing)
- สถานการณ์จำลอง (Simulation)
- การสาธิต (Demonstration)
- การศึกษานอกสถานที่ (Field trips)
- การจัดนิทรรศการ (Exhibition)
- กระบะทราย (Sand trays)

2. การจำแนกสื่อการสอนตามแบบ (Form) โดย Shorse (1960, p. 11 อ้างถึงใน นิภา นันทประยูร, 2550) ได้จำแนกสื่อการสอนตามแบบเป็นหมวดหมู่ ดังนี้

2.1 สิ่งพิมพ์ (Printed materials)

- หนังสือแบบเรียน (Text books)
- หนังสืออุเทศก์ (Reference books)
- หนังสืออ่านประกอบ (Reading books)
- นิตยสารหรือวารสาร (Serials)

2.2 วัสดุกราฟิก (Graphic materials)

- แผนภูมิ (Charts)
- แผนสถิติ (Graph)
- แผนภาพ (Diagrams)
- โปสเตอร์ (Poster)
- การ์ตูน (Cartoons)

### 2.3 วัสดุและเครื่องฉาย (Projector materials and equipment)

- เครื่องฉายภาพนิ่ง (Still picture projector)
- เครื่องฉายภาพเคลื่อนไหว
- เครื่องฉายข้ามศีรษะ (Overhead projectors)
- फिल्मสไลด์ (Slides)
- फिल्मภาพยนตร์ (Films)
- แผ่นโปร่งใส (Transparencies)

### 2.4 วัสดุถ่ายทอดเสียง (Transmission)

- เครื่องเล่นแผ่นเสียง (Disc recording)
- เครื่องบันทึกเสียง (Tape recording)
- เครื่องรับวิทยุ (Radio recording)
- เครื่องรับโทรทัศน์ (Television receiver)

สรุปได้ว่า คุณภาพของผู้สอนและสื่อการสอนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการจัดการเรียนการสอน เพราะทั้งสองส่วนนี้จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ซึ่งโรงเรียนกวดวิชาจำเป็นต้องมีครูผู้สอนที่มีคุณภาพ รวมถึงสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

**2. ด้านราคา (Price)** คือ คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคา ลูกค้าหรือผู้บริโภค จะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์นั้น และจะส่งผลกระทบต่อปฏิกิริยาของลูกค้าโดยตรง เพราะปัจจุบันนี้เป็นกลไกที่สำคัญที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคได้ เช่น ค่าเรียนตลอดหลักสูตร เป็นต้น

ราคาเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจจะซื้อ หรือใช้บริการสินค้านั้น มีผู้ได้ให้นิยามไว้ ดังนี้

กตัญญู หิริฐสมบุรณ์ (2549, หน้า 117) กล่าวว่า ราคา คือ จำนวนเงินที่ใช้แลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ และเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณค่าของตัวผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าให้การยอมรับ เพราะลูกค้าจะคาดหวังประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่จำนวนเงินที่เขาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นมา

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 9) กล่าวว่า ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคานั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552, หน้า 80) กล่าวว่า ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/ บริการ หรือเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้เพื่อให้ได้ผลประโยชน์จากการใช้

ผลิตภัณฑ์/ บริการคุ้มกับเงินที่จ่ายไป หรือหมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดจาก Product ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง 1) คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น 2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง 3) การแข่งขัน 4) ปัจจัยอื่น ๆ

สรุปได้ว่า ราคา หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าตั้งขึ้น และเป็นคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ายอมรับจากประโยชน์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าจ่ายเงินให้กับสินค้าหรือบริการที่ตนเองได้รับ

**3. ด้านสถานที่ (Place)** คือ การเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือบริการไปสู่ผู้บริโภค ดังนั้น การเลือกช่องทางในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น จะต้องตัดสินใจเลือกช่องทางในการนำเสนอที่เหมาะสมที่สุด ในธุรกิจสถาบันกวดวิชา ด้านสถานที่ คือ สถานที่ตั้งของสถาบัน ดังนั้น ควรมีการพิจารณาถึงสถานที่ เวลา และความสะดวกของนักเรียนหรือผู้ใช้บริการ

สถานที่ในการจัดตั้ง โรงเรียนกวดวิชา เป็นปัจจัยด้านการบริหารที่สำคัญอีกด้านหนึ่ง เนื่องจากการเลือกสถานที่ตั้ง โรงเรียนควรคำนึงถึงความสะดวกสบายในการคมนาคม ความเหมาะสมของอาคารที่ใช้เป็นที่เรียกว่า ความมีลักษณะที่กว้างขวาง

สำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2550) ได้กล่าวถึงระเบียบของสถานที่ตั้ง โรงเรียนและอาคาร ดังนี้

1. สถานที่และบริเวณที่ตั้ง โรงเรียน ต้องมีลักษณะที่กว้างขวางและเหมาะสมเพียงพอแก่กิจกรรมของโรงเรียน โดยต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 100 ตารางเมตร ไม่ขัดต่อสุขลักษณะหรืออนามัยของนักเรียน การคมนาคมสะดวก ตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่อยู่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรม ที่อาจเกิดภัยอันตรายใด ๆ หรืออยู่ใกล้สถานที่อื่นที่ไม่เหมาะสมแก่กิจการของโรงเรียน

2. ผู้มีกรรมสิทธิ์ในอาคารหรือกรณีเช่า ต้องมีสัญญาเช่าอาคารจากผู้มีสิทธิในการให้เช่า มีกำหนดระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยระบุวัตถุประสงค์การเช่า เพื่อใช้จัดตั้ง โรงเรียน ยกเว้น กรณีเช่าที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ที่ราชพัสดุ ของศาสนสมบัติกลาง ที่ธรณีสงฆ์ หรือที่องค์การของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ

3. อาคารต้องเป็นเอกเทศหรืออาคารร่วมต้องแยกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับกิจการอื่น ๆ และเป็นอาคารที่มีความมั่นคง แข็งแรง เพียงพอที่จะใช้จัดการเรียนการสอน

4. ต้องเป็นอาคารที่ได้รับใบอนุญาตก่อสร้างหรือใบอนุญาตต่อเติมอาคารจากทางราชการ ให้เป็นอาคารเรียนเพื่อการศึกษา เว้นแต่ในกรณีที่ไม่สามารถหาเอกสารจากทางราชการได้ให้

วิศวกรที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมตามกฎหมาย ว่าด้วยวิชาชีพวิศวกรรม เป็นผู้ตรวจสอบและรับรองมั่นคงแข็งแรงของอาคาร

ความหมายของสถานที่

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549, หน้า 10) กล่าวว่า สถานที่ (Place) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องพิจารณาหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ การเข้าถึงได้และความพร้อมที่จะให้บริการได้ โดยนำกลยุทธ์การจัดจำหน่ายบริการต้องพิจารณาถึงประเด็นหลักในเรื่องของทำเลที่ตั้ง (Location)

วนิดา ชนากรกุล (2553, หน้า 8) กล่าวว่า ในธุรกิจโรงเรียนกวดวิชา สถานที่ คือ สถานที่ตั้งของโรงเรียน ซึ่งควรมีการพิจารณาถึงสถานที่ เวลา และความสะดวกของนักเรียนที่จะมาใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกได้

สรุปได้ว่า สถานที่ทำเลที่ตั้ง หมายถึง ที่ตั้งของอาคารที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ โดยการจัดหาสถานที่ให้ผู้รับบริการนั้นได้เข้าถึงได้สะดวก เพื่อประสิทธิภาพของการดำเนินกิจการ

**4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) หรือด้านการส่งเสริมการตลาด** เป็นขั้นตอนการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ โดยมีจุดประสงค์เพื่อนำเสนอข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ไปยังผู้บริโภค โดยจะช่วยชักจูงให้เกิดการตัดสินใจซื้อ เกิดการแข่งขัน ส่วนแบ่งทางการตลาด ตลอดจนเป็นการรักษาลูกค้าไว้ไม่ให้เปลี่ยนใจไปซื้อของกลุ่มคู่แข่ง เช่น การโฆษณา การขายโดยพนักงาน การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ในวงการธุรกิจจะรู้จักและคุ้นเคยกับภาพลักษณ์ขององค์กรที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารในหน่วยงานเป็นที่เชื่อถือ ได้รับการยอมรับ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก

เสรี วงศ์มณฑา (2542, หน้า 84) กล่าวว่า ภาพลักษณ์มีความสำคัญ ซึ่งมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จ ซึ่งกล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านจิตวิทยา (Psychological) ภาพลักษณ์เปรียบประดุจหางเสือที่กำหนดทิศทางพฤติกรรมของปัจเจกชนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อยู่รอบตัวบุคคลนั้น ถ้าบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์เชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อยู่รอบตัว จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเชิงบวกออกมาเช่นกัน และสิ่งสำคัญ คือ ภาพลักษณ์นั้นก่อให้เกิดอคติ (Bias)

2. ด้านธุรกิจ (Commercial) ภาพลักษณ์ในด้านนี้ถือว่าเป็นคุณค่าเพิ่ม (Value added) ที่มีให้กับสินค้าและบริการ ซึ่งถือว่าเป็นผลประโยชน์เชิงจิตวิทยาที่มีอยู่ในตัวสินค้า เป็นตัวที่ทำให้ตัวสินค้าหลายชนิดตั้งราคาได้สูงกว่าคุณค่าทางกายภาพ และนับวันยังมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ยี่ห้อที่มีความทัดเทียมกันทางกายภาพมากขึ้นเท่าใด ภาพลักษณ์ยังมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ

รัตนาวดี ศิริทองถาวร (2546, หน้า 155-157) กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กร มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดจากความประทับใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนได้รับ และสิ่งเหล่านี้จะก่อตัวขึ้นเป็นความประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้แล้วแต่พฤติกรรมหรือการกระทำของหน่วยงาน เช่น ธนาคาร ต้องมีภาพลักษณ์ที่ “ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน” องค์กรหรือธนาคารนั้น จะต้องประพฤติในสิ่งดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ซึ่งกลุ่มประชาชนที่เป็นลูกค้าสามารถประสบได้ด้วยตนเอง หรือได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่นที่มีประสบการณ์เหล่านั้นมา ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดี ซึ่งนำไปสู่การมีภาพลักษณ์ที่ดี ตรงตามจุดประสงค์ของธนาคาร

2. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ กล่าวคือ อาจเปลี่ยนแปลงจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี หรืออาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้อันเนื่องมาจากสถานการณ์ภายในหรือภายนอกองค์กรมากระทบ ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงจะต้องมีการสำรวจภาพลักษณ์ปัจจุบันขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบว่าภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างไร และจะได้ส่งเสริมรักษา หรือแก้ไขให้ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรคงอยู่ตลอดไป

3. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่อยู่หนึ่ง คือ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ไม่ต้องโต้แย้งกับความจริง แต่ภาพลักษณ์จะต้องถูกนำเสนออย่างสอดคล้องและเป็นในทิศทางเดียวกันกับความจริง นั่นคือ ปรัชญา นโยบาย การดำเนินงาน การประพฤติปฏิบัติ รวมทั้งคุณภาพของสินค้าหรือบริการขององค์กร

4. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือ คือ ภาพลักษณ์เป็นการสร้างภาพในใจของคนเรา เกี่ยวกับบุคคล องค์กร สถาบัน หรือสิ่งต่าง ๆ ให้มันคงเป็นที่ยอมรับ โดยอยู่บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือ การสร้างภาพลักษณ์จะไม่เกิดผลใด ๆ ถ้าไม่มีความน่าเชื่อถือในบุคคล หรือองค์กร สถาบันนั้น

5. ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน คือ ภาพลักษณ์ถูกสร้างขึ้นจากสิ่งที่เป็นนามธรรม ขึ้นเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการสร้างจินตนาการรูปธรรม เพื่อให้ตอบสนองดึงดูดใจและความรู้สึกทางอารมณ์ได้อย่างชัดเจนต่อกลุ่มประชาชน เช่น โรงแรมแห่งหนึ่งต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความหรูหรา สะดวกสบาย การนำเสนอภาพลักษณ์นี้ให้ออกมาเป็นรูปธรรมด้านภาพของสถานที่ ห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกแก่แขกผู้มาพักในแผ่นพับแนะนำโรงแรม

6. ภาพลักษณ์จะต้องเป็นสิ่งที่ถูกทำให้ดูง่ายและแตกต่าง คือ ภาพลักษณ์จะต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ ง่ายต่อการจดจำ มีความแตกต่าง แต่สื่อความหมายได้ครบถ้วนตรงตาม

ความต้องการ เช่น เครื่องหมาย (Logo) คำขวัญ (Slogan) เป็นต้น ซึ่งก็คือ การสร้างภาพลักษณ์ให้มีเอกลักษณ์ (Identify) ที่โดดเด่นนั่นเอง

นอกจากนี้ รัตนาวดี ศิริทองถาวร (2546, หน้า 160) ยังกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่องค์กรธุรกิจต้องการว่า องค์กรธุรกิจจะต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มประชาชนหลายกลุ่ม เช่น พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ผู้ส่งวัสดุ ตัวแทนจำหน่าย ประชาชนทั่วไป ดังนั้น ภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของประชาชนที่เกี่ยวข้อง จะมีผลต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือการกระทำในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรการด้วย กล่าวคือ ถ้าประชาชนทั่วไปมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรธุรกิจนั้น ก็จะเป็นผลดีต่อองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น ช่วยให้ขายสินค้าได้มากขึ้น ช่วงชิงลูกค้าให้มีผู้สนใจเป็นตัวแทนจำหน่ายหรือสมัครเป็นพนักงานขององค์กรมากขึ้น สร้างความพอใจให้กับผู้ถือหุ้น เป็นแนวทางในการแนะนำสินค้าใหม่เข้าสู่ตลาด ซึ่งเท่ากับเป็นการวางรากฐานที่ดีให้กับองค์กร ทำให้องค์กรมีชื่อเสียงที่ดีในกลุ่มคนต่าง ๆ ที่องค์กรธุรกิจนั้นต้องเกี่ยวข้อง ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ สำหรับภาพลักษณ์ที่องค์กรธุรกิจโดยทั่วไปให้ความสำคัญและใช้กระบวนการประชาสัมพันธ์และโฆษณา เข้าไปสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีตามสายตาของกลุ่มประชาชนเป้าหมาย คือ การวางตำแหน่งหรือจุดยืน (Position) ขององค์กรนั้น ๆ นั่นเอง องค์กรธุรกิจจะให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ต่อไปนี้

#### 1. ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image)

องค์กรธุรกิจแต่ละองค์กรจะต้องมีการให้บริษัทหรือหน่วยงานของตน มีภาพลักษณ์องค์กรอย่างไรมันแตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับประเภทและสภาพธุรกิจที่องค์กรนั้นดำเนินการอยู่ เช่น สถาบันการเงินจะเน้นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ ธุรกิจบริการจะเน้นที่บริการรวดเร็ว สะดวกสบาย และประทับใจ เป็นต้น อย่างไรก็ตามมององค์กรธุรกิจโดยทั่วไปคาดหวังและต้องการให้องค์กรของตน มีภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่องต่อไปนี้ (รัตนาวดี ศิริทองถาวร, 2546, หน้า 155-157)

- 1.1 เป็นองค์กรธุรกิจที่มีคุณประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ โดยส่วนรวมของประเทศ
- 1.2 เป็นองค์กรธุรกิจที่มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า
- 1.3 เป็นองค์กรธุรกิจที่มีการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง
- 1.4 เป็นองค์กรธุรกิจที่มีใช้เทคโนโลยีและวิธีการผลิตที่ทันสมัย ตลอดจน

มีความปลอดภัย

- 1.5 เป็นองค์กรธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและราคายุติธรรม

1.6 เป็นองค์การธุรกิจที่มีความสัมพันธ์อันดีกับประชากรกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.7 เป็นองค์การธุรกิจที่ประพฤติปฏิบัติภายในกรอบ ขนบธรรมเนียมประเพณี และกฎหมายของสังคม

1.8 เป็นองค์การธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาขององค์การธุรกิจทั้ง 8 ประการข้างต้นนั้น บางองค์การสามารถสร้างภาพลักษณ์ให้ครบถ้วนได้ทั้งหมด ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำได้ยากและต้องใช้เวลา บางองค์การธุรกิจจะเน้นเฉพาะบางประการที่คิดว่าสำคัญ และอยู่ในเงื่อนไขที่องค์การธุรกิจสามารถจะสร้างขึ้นได้ ในขณะที่ด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ข้างต้นนั้นเป็นสิ่งที่องค์การธุรกิจพึงสร้างและรักษาไว้เป็นอย่างยิ่ง

ในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรนี้ มีดังนี้ (ภัทรพร วิวัฒน์สร, 2554, หน้า 13)

1. ในการรับรู้ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย หรือนำมากำหนดเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรหน่วยงาน
2. ต้องกำหนดทิศทางให้ชัดเจนถึงเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้บริหารจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุดในการกำหนดแนวทาง
3. รู้จักตนเองว่าองค์กรหรือหน่วยงานมีภาพลักษณ์อย่างไร และภาพลักษณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นคืออะไร
4. ต้องรู้ว่าจุดเน้นของหน่วยงานที่กำลังทำอะไรอยู่ คือ การเข้าใจงาน บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน
5. การสร้างสรรค์โดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด
6. ความคงเส้นคงวา ความสม่ำเสมอในการสร้างภาพลักษณ์
7. การประชาสัมพันธ์ในสิ่งที่ได้กระทำจริงหรือการปรับความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวหรือให้ถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อบุคคลได้รับทราบเหตุการณ์ เรื่องราวและลักษณะของภาพลักษณ์ จะเห็นได้ว่าภาพลักษณ์เป็นภาพที่เกิดขึ้นจากความประทับใจ ทั้งด้านบวกและด้านลบ หรือได้เข้าไปมีส่วนร่วมโดยภาพลักษณ์นั้นสามารถเกิดขึ้นได้ 2 ทาง คือ

1. ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นเอง โดยธรรมชาติ ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาตินี้เป็นภาพลักษณ์ใดก็ได้ที่เกิดขึ้นไปตามสภาวะแวดล้อมที่มากระทบ และเป็นภาพที่เกิดจากการที่ประชาชนทั่วไปได้รับรู้เรื่องราว หรือมีประสบการณ์กับองค์การตามปกติ หรือตามธรรมชาติ โดยที่

ประชาชนจะตีความหมาย และสรุปจากที่เขาประสบมาหรือได้ยินเกี่ยวกับองค์กรทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นแบบฉบับในการบริหารงานบุคลิกภาพของผู้บริหาร บริหารอวัยวะของพนักงานสินค้าและบริการขององค์กร

ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้น โดยวิธีนี้ อาจผิดไปจากความจริงก็ได้ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนแต่ละคนรับรู้อาจแตกต่างจากสิ่งที่ป็นจริงได้ รวมทั้งความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลแต่ละคน ก็แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้มีความตีความที่แตกต่างกันออกไป

2. ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการปรุงแต่ง เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดจากการที่องค์กรใช้กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ตามที่ต้องการไม่ว่าภาพลักษณ์นั้นจะเป็นสิ่งที่เป็นจริงหรือไม่ก็ตาม โดยการปรุงแต่งนั้นกระทำโดยมีความพยายามที่จะให้องค์กรมีพฤติกรรมที่ดีเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี หรือถ้าประชาชนมีภาพลักษณ์ที่ผิดไปจากสิ่งที่ป็นจริง ก็มีการพยายามแก้ไข โดยเผยแพร่เรื่องราวที่ถูกต้องออกไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการแก้ไขข้อเท็จจริงหรือปรุงแต่งภาพลักษณ์ในทิศทางที่พึงประสงค์นั่นเอง

ในองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ จะไม่ปล่อยให้ภาพลักษณ์เกิดขึ้นโดยวิธีธรรมชาติ เพราะองค์กรเหล่านั้นตระหนักดีว่า การปล่อยให้เกิดภาพลักษณ์ตามธรรมชาติอาจทำให้ลักษณะที่แท้จริงขององค์กรออกไปไม่ครบถ้วน หรือไม่ป็นระบบ ภาพลักษณ์ที่ออกอาจผิดพลาดไปจากความเป็นจริงและเกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรจึงต้องมีการบริหารที่ดี ซึ่งเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ในการบริหารที่ดี ซึ่งเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ในการบริหาร กระบวนการสร้างภาพลักษณ์ คือ การประชาสัมพันธ์เพราะการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นเรื่องของการให้ความรู้ (Knowledge) และการให้คุณค่าองค์กร (Value) ในลักษณะที่ถูกกำหนด

สรุป ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญ สามารถทำให้สถาบัน หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือสรรถจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และจะทำให้องค์กรหน่วยงานสถาบันนั้นมีความเจริญก้าวหน้า และมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ

2. ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product/ Service image) ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการเป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการที่องค์กรธุรกิจผลิตขึ้นเพื่อจำหน่ายแก่ผู้บริโภค ซึ่งภาพลักษณ์นี้จะมักอาศัยวิชาทางการโฆษณามาปรุงแต่งให้สินค้าหรือบริการเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค

เสรี วงศ์มณฑา (2542, หน้า 98) ได้กำหนดลักษณะของสินค้าและบริการไว้ดังนี้

1. มีบุคลิกภาพที่ยั่งยืน (Durable personality) ประกอบด้วย การรวมกันทางคุณค่าทางกายภาพและคุณค่าด้านการใช้สอย ตลอดจนคุณค่าด้านจิตวิทยา



2. มีผู้บริหารที่ตัดสินใจซื้อสินค้าเพราะมีความรู้ที่ถูกต้องและความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า
3. ผลผลิตเป็นสิ่งของที่สร้างในโรงงาน แต่คุณค่าสินค้าเกิดขึ้นเป็นภาพพจน์ในสมองของมนุษย์
4. ผลผลิตสามารถเลียนแบบได้ แต่คุณค่าของสินค้าในสมองของมนุษย์ไม่อาจเลียนแบบได้

สรุป ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการจะต้องอาศัยการโฆษณาเข้ามาช่วยปรุงแต่งสินค้าหรือการบริการ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้าและเพื่อสนองให้ต่างกับความต้องการของลูกค้า โดยมีการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์จากการอาศัยเกณฑ์ต่าง ๆ

**5. ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employees)** ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด การบริการของพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญสำหรับกิจการที่มีความสำเร็จของกิจการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พนักงานต้องเป็นผู้มีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี มีความคิดริเริ่ม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร เช่น การสร้างสัมพันธ์ระหว่างพนักงานผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ

ครูผู้สอนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะวัฒนธรรมการเรียนรู้ เน้นการฟังบรรยายจากครูผู้สอนมากกว่าที่นักเรียนจะรู้จักอ่านศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทำให้คุณภาพในการสอนของครูเปรียบเสมือนตัวชี้วัดผลสำเร็จต่อคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียน ซึ่งคุณภาพการสอนที่ดีขึ้นอยู่กับครูผู้สอนที่ดี โดยมีผู้ให้ความเห็นไว้ดังนี้

Bloom (1976, p. 112) กล่าวว่า คุณภาพการสอน หมายถึง เจตคติ ความสามารถของครูผู้สอนในการหาวิถีทางสร้างความเข้าใจกระจ่างชัดในการเรียนการสอน ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

Flanders (1970, p. 376) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการสอน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสอนของครูกับความเจริญงอกงาม พัฒนาการของนักศึกษาที่เกิดจากการสอนนั้น ประสิทธิภาพการสอนจึงเกี่ยวกับลักษณะการสอนที่ครูเป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงในชั้นเรียน โดยพิจารณาจากการจัดเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องเป็นระบบ และเป็นประโยชน์ต่อนักเรียน มีการใช้สื่อวัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอน ตลอดจนความสัมพันธ์ของครูที่มีต่อนักเรียน

Dodl (1978, p. 194) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการสอนว่า หมายถึง เจตคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของครูที่เอื้ออำนวยต่อการเจริญงอกงามของนักเรียน ทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

Glover and Bruning (1993, p. 6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการสอน หมายถึง ครูที่สามารถพัฒนาทักษะการคิด ส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการทุกด้าน ดำเนินหรือจัดกิจกรรมในชั้นเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี สามารถประเมินผลการเรียนและปรับวิธีการสอนให้สอดคล้องกับความแตกต่างระหว่างผู้เรียนได้อย่างเหมาะสม

สุรางค์ โค้วตระกูล (2545, หน้า 13) ให้ความหมายของประสิทธิภาพการสอนว่า หมายถึง การสอนที่สามารถให้นักเรียนเกิดการเรียนตามความถนัด และความสามารถของทุกคน Grush and Costin (1975, p. 64) ให้ความเห็นว่า ผู้ที่สอนอย่างมีประสิทธิภาพ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถและมีความกระตือรือร้นในด้านการเรียนการสอน เป็นคนซื่อสัตย์สุจริต นำใจไว้วางใจ รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับผู้เรียนเสมอ เป็นคนที่เข้าใจผู้เรียนได้ดี ควบคุมกิจกรรมในชั้นเรียนโดยการให้คำแนะนำปรึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์ และเปิดโอกาสให้มีการอภิปรายในชั้นเรียน สามารถควบคุมชั้นเรียนได้ กระตุ้นให้ผู้เรียนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ให้ความรู้ที่ทันสมัยทันต่อความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการ ตลอดจนมีอารมณ์ขัน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการสอนหรือประสิทธิภาพการสอนของครู หมายถึง การที่ครูสามารถใช้การสอนที่มีการประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียน มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนการสอน และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เรียน

ผลสรุปจากการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 5 ส่วน จะพบว่า เป็นองค์ประกอบทางการตลาดที่ถูกควบคุมโดยองค์การ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่องค์กรนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และถือเป็นตัวแปรทางการตลาดที่เราสามารถควบคุมได้ โดยกลยุทธ์ทางการตลาดนั้น ถ้ามีการนำมาพัฒนาอย่างเหมาะสม ย่อมเกิดผลประโยชน์แก่สถาบัน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

สุมาลี ออวิเชียร (2548) ได้ศึกษาความเป็นจริงและความคาดหวังผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับอนุบาล โรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความเป็นจริงของการจัดการศึกษาระดับอนุบาล โรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ตามความคิดเห็นของผู้ปกครอง อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านครูผู้สอน รองลงมา คือ ด้านการจัดประสบการณ์ และกิจกรรมการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสื่อการเรียนการสอน ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษา ผู้ปกครองคาดหวัง ในระดับ 7 ด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านครูผู้สอน รองลงมา คือ ด้านการจัดประสบการณ์ และกิจกรรมการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนและผู้ปกครอง ผลการเปรียบเทียบความเป็นจริงและความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับอนุบาลของโรงเรียนเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 7 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $< .001$  ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง พบว่า สถานศึกษาควรจัดให้เด็กมีการเตรียมความพร้อม ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาสติปัญญา มีการสร้าง

ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง โรงเรียนควรแจ้งข่าวสารและพฤติกรรมของเด็กให้ผู้ปกครองทราบเป็นระยะ ๆ การจัดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ห้องเรียนควรเน้นเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของอาคารเรียน

ภาวินี กำไร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีบุตรหลานที่กำลังศึกษาในโรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 341 คน ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ จังหวัดนนทบุรี โดยความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ จังหวัดนนทบุรี ของผู้ปกครองมีอาชีพต่างกัน ไม่แตกต่าง

ปนัดดา พุทธินันท์ (2549) ได้ศึกษาความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนเทศบาลอินทปัญญา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ และวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนเทศบาลอินทปัญญา จำนวน 311 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสำรวจรายบุคคล และแบบสอบถามผลการศึกษา พบว่า ความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก การได้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ความต้องการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา จำแนกตามเพศและวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การได้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา จำแนกตามเพศ และวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุพัชรี เชาวน์นาคี (2551) ได้ศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล (วัดใน) ช่วงชั้นที่ 2 สังกัดเทศบาลนครสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 2 (วัดใน) มีระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนมากไปหาน้อย คือ ด้านกิจกรรมนักเรียน มีค่าเฉลี่ย .93 ด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 ด้านบริหารงานทั่วไป มีเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 และด้านสัมพันธ์ชุมชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 2 (วัดใน) จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพการเป็นศิษย์เก่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านกิจกรรมนักเรียนและด้านสัมพันธ์ชุมชน โดยผู้ปกครองมีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาท จะมีความคาดหวังสูงกว่าผู้ปกครองมีรายได้ตั้งแต่ 8,000 บาท ขึ้นไป

มาโนช วงษ์ชอุ่ม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานงบประมาณ

เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลบ้านบางพระ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Faye (1997, p. 5688-A) ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้ปกครองต่อการเรียนการสอนระดับอนุบาล โดยศึกษาจากผู้ปกครอง 219 คน จากสมาคมผู้ปกครอง ที่เมืองเอ็ดมอนด์ มาร์รัฐโอคลาโฮมา ผลการวิจัย พบว่า เด็กก่อนวัยเรียน จำเป็นต้องเริ่มพัฒนาโปรแกรมการเรียนตั้งแต่อนุบาล การสอนในชั้นอนุบาลควรเป็นพัฒนาการทางอารมณ์ จิตวิทยาเด็ก และพัฒนาการทางด้านร่างกาย ตามลำดับ ควรจัดกิจกรรมที่ช่วยให้เด็กมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองให้มาก

Callard (1990, p. 563-A) ได้ศึกษาผลการเพิ่มความคาดหวังของบิดามารดาต่อความสำเร็จทางการศึกษาของนักเรียน พบว่า ผู้บริหารที่มุ่งเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนจะต้องสร้างความเข้าใจกับบิดามารดา และต้องยอมรับว่าความคาดหวังของบิดามารดาต่อความสำเร็จทางการเรียนของนักเรียน สัมพันธ์กับการเพิ่มแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักเรียน

Vankawala (1999, p. 307) ได้ศึกษาความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับครอบครัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเห็นเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและครอบครัว เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงโปรแกรมการอบรมครูในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง จากการศึกษา พบว่า อุปสรรคที่ขัดขวางการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและโรงเรียน คือ พื้นฐานการศึกษาของผู้ปกครอง ซึ่งจะต้องใช้กลยุทธ์ในการทำงานร่วมกับครอบครัวเด็ก เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและโรงเรียน

Sorbello (1978, p. 598) ได้ศึกษาบทบาทของผู้ปกครองนักเรียนในด้านความสัมพันธ์ของโรงเรียนกับชุมชนในบทบาทที่เป็นจริง และความคาดหวังตามทัศนะของครูประถมศึกษา

ครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา ผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา และผู้ปกครองนักเรียนที่ไม่ใช่โรงเรียนประถมศึกษา โดยการศึกษาความสัมพันธ์ต่าง ๆ คือ การบริหารทั่วไป หลักสูตร อาคารสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความเกี่ยวข้องกับโรงเรียนในระดับน้อย ทุกกลุ่มเสนอให้ผู้ปกครองนักเรียนมีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือการจัดหลักสูตร การประเมินครู ระเบียบวินัยของโรงเรียน และเสนอให้บุคคลทุกฝ่ายไม่เฉพาะผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดมุ่งหมายของโรงเรียน คณะครู และครูใหญ่มีความเห็นว่า ผู้ปกครองไม่ควรมีความเกี่ยวข้องกับทางโรงเรียน ในส่วนของผู้ปกครองมีความรู้ไม่เพียงพอ และไม่แน่ใจกลุ่มที่ไม่ใช่ผู้ปกครองไม่เห็นด้วยที่ผู้ปกครองจะไม่กระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบน้อย

Barnes (1995, p. 315-A) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของผู้ปกครองนักเรียน พบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสอนของโรงเรียน โดยอุดมคติแล้วผู้ปกครองมีบทบาทในโรงเรียนหรือชั้นเรียน แม้ว่าจริง ๆ แล้ว การมีส่วนร่วมของพวกเขาจะไม่เป็นไปตามอุดมคติดังกล่าว และพบว่า ผู้ปกครองยังมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนที่บ้านด้วยการศึกษาค้นคว้าหลักฐานเพิ่มเติมว่า บิดามารดาชาวอเมริกัน-แอฟริกันเห็นคุณค่าของการศึกษา และเห็นว่าโรงเรียนจำเป็นต้องตระหนักถึงความคาดหวังด้านการศึกษาและวัฒนธรรมของผู้ปกครองด้วย

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอจะสรุปเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้ปกครองส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน เนื่องจากคุณภาพและประสิทธิภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนนั้น ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการบริหารงานของทางโรงเรียน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครอง ต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยมุ่งความสนใจไปที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ หรือ “ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ” คือ ผู้ปกครอง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง กลุ่มเป้าหมายจึงเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถให้ข้อมูลในเรื่องนี้ได้ลึกซึ้ง ดีที่สุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การสรุปผลและการจัดทำรายงานวิจัย

#### ผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายจากกลุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 10 ท่าน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนมาแล้วอย่างน้อย 1 ปีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน
2. ผู้ปกครองที่ยินดีให้ข้อมูล จำนวน 7 ท่าน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยเป็นครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยเป็นผู้ที่เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยต้องเตรียมความพร้อมให้กับตนเองในการศึกษาเอกสาร บทความ ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการได้รับคำชี้แนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ผู้วิจัยกำหนดหัวข้อคำถามที่ทำการศึกษาในลักษณะกว้าง ๆ ล่วงหน้าก่อนทำการศึกษา เป็นลักษณะคำถามแบบเปิดที่ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึก การตั้งคำถามในการสัมภาษณ์เป็นหน้าที่ของผู้วิจัย

ที่จะซักถามรายละเอียดจากผู้ให้สัมภาษณ์ มีการกำหนดคำถาม มีประเด็นที่สำคัญ ลักษณะของการสัมภาษณ์จะออกมาในลักษณะของการสนทนากลุ่มแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ในการสัมภาษณ์จะเป็นไปอย่างไรไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง

3. เครื่องบันทึกเสียง พร้อมแถบเสียงเปล่าเพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบและป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และบุคคล

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้สัมภาษณ์ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 ท่าน

2. การสร้างแบบสัมภาษณ์ การสร้างเครื่องมือในการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยการสำรวจเอกสาร ค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้วบันทึกเนื้อหาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

2.2 ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ปกครองและทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) 5P เพื่อนำข้อมูลมาเป็นหัวข้อในการสัมภาษณ์

3. การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การหาคุณภาพแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นารี อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 ดร.สุรัตน์ ไชยชมภู อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นายศุภรัตน์ เลิศสุวรรณวงษ์ ผู้บริหารโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มา คือ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันในแต่ละประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยจะอ่านคำสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลยืนยันความถูกต้องอีกครั้ง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักวิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้า จากแหล่งบุคคล ข้อมูลที่ได้ต้องสอดคล้องกันจากการสัมภาษณ์ จึงจะเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หากการวิเคราะห์แบบสามเส้าเกิดปัญหาว่าข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกัน ควรมีการอภิปรายในกลุ่มของผู้ประเมินและผู้ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ว่าข้อมูลหลักฐานใดน่าเชื่อถือที่สุด ทั้งนี้ การตัดสินใจควรตั้งอยู่บนข้อมูลหลักฐานและเหตุผลที่นำมาอ้างอิงเป็นสำคัญ แต่หากยังสรุปไม่ได้ถือว่ายังไม่มีข้อมูลยุติ ควรหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น สัมภาษณ์จากผู้ปกครองรายอื่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมกันนี้ก็ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ สร้างข้อสรุปโดยวิธีอุปนัยเป็นสำคัญ การวิเคราะห์ข้อมูลจึงสรุปได้ว่า จะดำเนินการ 3 ประการ คือ การจัดประเภทข้อมูล การตีความ และการสรุปความ

### การสรุปผลและการจัดทำรายงานวิจัย

การเขียนรายงานและเสนอข้อมูลในการรายงานนี้ ใช้วิธีเขียนพรรณนาวิเคราะห์เป็นหลัก โดยเมื่อเขียนงานวิจัยได้นำข้อมูลอ่านทบทวนแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และดูการตีความหมายของผู้วิจัยว่าเที่ยงตรงตามที่ผู้ให้ข้อมูลหลัก แล้วนำมาเอาข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผล แล้วจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษา โรงเรียน กวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษา โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และการบันทึกการสัมภาษณ์ ตามประเด็นต่อไปนี้

#### ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) 5P

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ราคา (Price)
3. สถานที่ (Place)
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. บุคลากร (People)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคำถามความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษา โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยใช้การลงสรุป และลดทอนข้อมูล จากการบันทึกผลการสัมภาษณ์ ตามประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

#### ผลความคาดหวังของผู้ปกครองตามแนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) 5P

1. ความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

1.1 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา เน้นการจัดการเรียน การสอนในทุกทักษะ ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน โดยให้ความสำคัญในด้านการพูดมากที่สุด เพราะผู้ปกครองต้องการให้นักเรียนสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวัน ได้ ซึ่งสอดคล้อง กับผู้ปกครองคนที่ 2 กล่าวว่า “ที่อยากให้ทางโรงเรียนเน้นด้านการพูดให้มาก ๆ เป็นพวก Conversation อยากให้ลูกสนทนา สื่อสารกับชาวฝรั่งได้ เพราะพี่ก็มีอาชีพค้าขาย บางทีลูกค้าก็เป็นฝรั่ง เป็นต่างชาติ ลูกจะได้ช่วยคุย จะได้ช่วยพูดได้บ้าง ตัวพี่เองจะให้คุยกับฝรั่งก็พูดไม่เป็น เพราะเรียนมาน้อย

พี่เลยอยากให้โอกาสลูกได้เรียนสูง ๆ ได้เรียนภาษาอังกฤษเก่ง ๆ เพื่ออนาคตของเค้า” นอกจากนั้น ผู้ปกครองยังคาดหวังให้เห็นเนื้อหาพื้นฐาน คำศัพท์พื้นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 7 กล่าวว่า “ก็หวังให้โรงเรียนเน้นการสอนคำศัพท์พื้นฐาน คำศัพท์ที่หลากหลาย เพราะปกติแล้ว นักเรียนควรเริ่มจากคำศัพท์พื้นฐานก่อนเรื่องอื่น ๆ ที่โรงเรียนที่เค้าเรียนอยู่ก็สอนคำศัพท์ทั่ว ๆ ไป แต่ว่าดูไม่มาก อยากให้ลูกได้รู้ศัพท์เยอะ ๆ จะได้เอาไปใช้ที่โรงเรียนด้วย แต่ว่าที่นี้ก็สอนคืออยู่แล้ว มีคำศัพท์เยอะดี ดูจากใบงานในแต่ละครั้งแล้ว เลยอยากให้เน้นเพิ่มไปอีก” นอกจากนั้นผู้ปกครอง ยังมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนเน้นการใช้หลักภาษาให้ถูกต้อง บทสนทนาต่าง ๆ ที่ใช้ใน ชีวิตประจำวันและทางราชการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 3 กล่าวว่า “คุณแม่มีความคาดหวัง ให้คุณครูเน้นการเรียนการสอนในทุกด้านเลย เช่น ฟัง พูด อ่าน เขียน เพราะว่าสมัยนี้เด็กแต่ละคน ต้องรู้จักอาชีพการเอาตัวรอดของแต่ละคนอยู่แล้ว คุณแม่ต้องการให้ลูกสามารถนำภาษาอังกฤษ ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง ไม่ว่าจะป็นตอนอยู่ที่บ้าน หรือออกไปข้างนอกกับคุณแม่” และนอกจากนั้นผู้ปกครองยังมีความคาดหวังให้นักเรียนกล้าแสดงออก และมีความเป็นผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 10 กล่าวว่า “ดิฉันอยากให้คุณครูฝึกความกล้าแสดงออกให้เด็ก กล้าพูด กล้าคุย และอยากให้มีความเป็นผู้นำด้วย เพราะเค้าค่อนข้างขี้อาย ไม่ค่อยกล้าแสดงออก ไม่กล้าพูดกล้าคุย อยู่บ้านนะถามว่าวันนี้เรียนอะไรมา ไหนพูดให้ฟังซิ เค้าไม่ยอมจะพูดเลย สายหัว อย่างเดียว”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนทวดวิชา มุมภาษา เน้นการจัดการเรียนการสอนเนื้อหาพื้นฐาน ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน คำศัพท์พื้นฐาน การใช้หลักภาษาให้ถูกต้อง บทสนทนาต่าง ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน รวมถึงฝึกความกล้าแสดงออก ความเป็นผู้นำ เพื่อให้ นักเรียนสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันทำให้เกิดประโยชน์ และ สื่อสารกับชาวต่างชาติได้

1.2 ผู้ปกครองส่วนใหญ่ ได้แก่ ผู้ปกครองคนที่ 1, 3, 4, 5, 6 และ 10 มีความคาดหวัง ให้เพิ่มระยะเวลาในการเรียนแต่ละคอร์ส เนื่องจากผู้ปกครองเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญ จึงต้องการบุตรหลานของตนเองได้เรียนรู้อย่างเต็มที่ และผู้ปกครองอีกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ปกครองคนที่ 2, 7, 8 และ 9 มีความเห็นว่า ระยะเวลาในการเรียนแต่ละคอร์สมีความเหมาะสมแล้ว ซึ่งเพียงพอต่อการเรียนรู้ของนักเรียน และผู้ปกครองยังสามารถจัดสรรวันเวลาเรียนในวิชาอื่น ๆ ได้เหมาะสม อีกด้วย

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่คาดหวังให้ทางโรงเรียนเพิ่มระยะเวลา ในการเรียนแต่ละคอร์ส แต่ผู้ปกครองบางส่วนยังคงไม่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนเพิ่มหรือลด ระยะเวลาเรียนในแต่ละคอร์ส

1.3 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวศวิชามุมภาษา จัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมในการทำกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก และฝึกสำเนียงการพูดให้นักเรียน โดยใช้กิจกรรมแบบบูรณาการ เช่น การร้องเพลง การเล่านิทาน และเกมส์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 4 กล่าวว่า “ให้เพิ่มการร้องเพลง และการเล่นเกมที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกสำเนียง และให้คำผลิตเพลินกับการเรียน” และผู้ปกครองคนที่ 10 กล่าวว่า “ดิฉันอยากให้ออนร้องเพลง และเล่านิทาน เพื่อกระตุ้นความสนใจในการเรียนการสอน และฝึกฝนให้นักเรียนมีความกล้าแสดงออก และเสริมสร้างความมั่นใจให้กับนักเรียน”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวศวิชามุมภาษา จัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมโดยใช้กิจกรรมบูรณาการต่าง ๆ เช่น การร้องเพลง การเล่นเกมส์ และการเล่านิทาน เพราะกิจกรรมเหล่านี้จะให้นักเรียนได้ฝึกการพูด การฟัง การออกเสียงสำเนียงที่ถูกต้อง และยังช่วยให้นักเรียนสนุกเพลิดเพลินไปกับการเรียนด้วย นอกจากนี้ผู้ปกครองยังต้องการให้การจัดกิจกรรมที่เสริมความมั่นใจ และความกล้าแสดงออกให้นักเรียนอีกด้วย

จากการสัมภาษณ์ความคาดหวังผู้ปกครองด้านผลิตภัณฑ์ สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวศวิชามุมภาษา เน้นการจัดการเรียนการสอนเนื้อหาพื้นฐาน ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน คำศัพท์พื้นฐาน การใช้หลักภาษาให้ถูกต้อง บทสนทนาต่าง ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน รวมถึงฝึกความกล้าแสดงออก ความเป็นผู้นำ เพื่อให้ นักเรียนสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันทำให้เกิดประโยชน์ และสื่อสารกับชาวต่างชาติได้

2. ผู้ปกครองส่วนใหญ่คาดหวังให้ทางโรงเรียนเพิ่มระยะเวลาในการเรียนแต่ละคอร์ส แต่ผู้ปกครองบางส่วนยังคงไม่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนเพิ่มหรือลดระยะเวลาเรียนในแต่ละคอร์ส

3. ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวศวิชามุมภาษา จัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมโดยใช้กิจกรรมบูรณาการต่าง ๆ เช่น การร้องเพลง การเล่นเกมส์ และการเล่านิทาน เพราะกิจกรรมเหล่านี้จะให้นักเรียนได้ฝึกการพูด การฟัง การออกเสียงสำเนียงที่ถูกต้อง และยังช่วยให้นักเรียนสนุกเพลิดเพลินไปกับการเรียนด้วย นอกจากนี้ผู้ปกครองยังต้องการให้การจัดกิจกรรมที่เสริมความมั่นใจ และความกล้าแสดงออกให้นักเรียนอีกด้วย

## 2. ความคาดหวังด้านราคา (Price)

2.1 ผู้ปกครองส่วนมากมีความเห็นว่า ราคาค่าเล่าเรียนมีความเหมาะสมดีแล้ว ซึ่งผู้ปกครองคนที่ 1 กล่าวว่า “พี่เห็นว่าเหมาะสมดีแล้วนะ ไม่แพงจนเกินไป ผู้ปกครองส่วนใหญ่ก็โอเคกับราคานี้ พี่คุยกับผู้ปกครองคนอื่น ๆ และอีกอย่างนักเรียนยังได้เรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากด้านวิชาการ คือ นักเรียนได้ฝึกความกล้าแสดงออก ถือว่าราคาค่าเล่าเรียนนี้

มีความคุ้มค่าเป็นอย่างมาก และถ้าโรงเรียนตั้งราคาค่าเรียนสูงเกินไป ผู้ปกครองก็ไม่มีกำลังจ่าย เพราะยังต้องจ่ายในวิชาอื่น ๆ อีก ในสมัยนี้ ผู้ปกครองมุ่งหวังให้ลูกเก่งทุกวิชา ใครบอก ใครแนะนำ อะไรที่ดี ๆ ผู้ปกครองก็จะไปเสาะหาข้อมูลมาให้ลูก ใครว่าดีก็ไป ไม่ดีก็เปลี่ยน” และผู้ปกครองคนที่ 2 กล่าวว่า “พี่ว่าเหมาะสมแล้วนะ เพราะราคาไม่สูงเท่ากับโรงเรียนที่สอนวิชาอื่น ๆ บางที่เก็บแพงกว่าโรงเรียนนี้เยอะเกือบเท่าตัว โดยเฉพาะพวกวิทย์คณิต” แต่ผู้ปกครองคนที่ 9 มีความเห็นว่าราคาค่าเล่าเรียนไม่เหมาะสม ซึ่งกล่าวว่า “น่าจะลดลงจากเดิมหน่อย เพราะช่วงนี้เศรษฐกิจไม่ค่อยไม่ดี ที่ต้องจ่ายค่าเรียนให้ลูกหลาย ๆ ที่ แต่ละที่ก็ราคาสูง แต่เป็นวิชาที่ลูกไม่ค่อยได้ จึงต้องยอมจ่ายเพื่อผลการเรียนลูกอาจจะดีขึ้นจากเดิม”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองไม่มีความคาดหวังทางโรงเรียนเพิ่มราคาค่าเล่าเรียน เพราะราคาค่าเล่าเรียนมีความเหมาะสมดีแล้ว ราคาไม่สูงเกินไป ผู้ปกครองยินดีที่จะชำระ ถ้าราคาสูงเกินไป ผู้ปกครองก็ไม่มีกำลังจ่ายและยังเป็นราคาที่คุ้มค่า เพราะสถาบันที่สอนวิชาอื่น ๆ มีราคาค่าเล่าเรียนที่สูงกว่านี้ แต่ผู้ปกครองบางท่านมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนลดราคาค่าเล่าเรียน เพราะเห็นว่าเศรษฐกิจไม่ดี

2.2 ผู้ปกครองส่วนมากมีความคาดหวังให้การชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือนมากกว่าเป็นคอร์ส เพราะผู้ปกครองส่วนใหญ่มีรายได้เป็นรายเดือน ยอดชำระไม่สูงเท่าการชำระเป็นคอร์ส ซึ่งสะดวกและจดจำง่ายต่อการชำระ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 4 กล่าวว่า “พี่คิดว่าคงมีผู้ปกครองหลายคนที่มีรายได้เป็นรายเดือน ต้องรอสิ้นเดือนเงินเดือนถึงจะออก ก็พอดีกับต้องจ่ายค่าเรียนพิเศษให้ลูกในแต่ละเดือน พี่ว่าจ่ายเป็นรายเดือนจะจำได้ง่ายกว่า เพราะเงินเดือนแม่ออกก็เตรียมไว้จ่ายค่าเรียนลูกต่อได้เลย จะได้ไม่หลงไม่ลืมกับการจ่ายค่าเล่าเรียนในแต่ละเดือน” และผู้ปกครองคนที่ 8 กล่าวว่า “พี่คิดว่าจ่ายเป็นรายเดือนสะดวกกว่าจ่ายเป็นคอร์ส ต้องใช้เงินก้อนใหญ่ บางเดือนรายได้ก็ได้ไม่มากนัก แต่ละเดือนก็ได้รับไม่เท่ากัน” แต่ผู้ปกครองบางท่านต้องการชำระค่าเล่าเรียนเป็นคอร์ส เพราะชำระเพียงครั้งเดียวนักเรียนสามารถเรียนได้ในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 9 กล่าวว่า “พอคิดว่าการชำระเป็นคอร์สดีกว่า เพราะว่าไม่ต้องกังวลที่จะมาจ่ายเดือนต่อเดือน จ่ายทีเดียวก็จบ หยอดหนึ่งคอร์สก็ต่อคอร์สที่สองได้เลย”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนมากมีความคาดหวังให้การชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือน เพราะผู้ปกครองส่วนใหญ่มีรายได้เป็นรายเดือน ยอดชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือนไม่สูงเท่ากับการชำระเป็นคอร์ส ซึ่งสะดวกและจดจำง่ายต่อการชำระ แต่ผู้ปกครองบางท่านต้องการชำระค่าเล่าเรียนเป็นคอร์ส เพราะไม่ต้องกังวลที่ต้องมาชำระค่าเล่าเรียนในทุก ๆ เดือน

2.3 ผู้ปกครองส่วนมากมีความคาดหวังให้ราคาค่าเล่าเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษา ไม่มีความแตกต่างกัน เพราะเห็นว่าถึงแม้ชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ก็มีความสามารถในการสอนได้เทียบเคียงเจ้าของภาษา และบางครั้งชาวต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา มีความสามารถในการสอนได้ดีกว่าเจ้าของภาษาเสียอีก เพราะเจ้าของภาษาอาจเป็นเพียงแค่นักท่องเที่ยว ไม่ได้มีความสามารถในการสอน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 5 กล่าวว่า “ผมต้องการแค่ผลลัพธ์ที่มันเหมือนกันนั่นแหละ คือ ให้ตัวนักเรียนเข้าใจ และสามารถสื่อสาร อ่าน และเขียนได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของภาษาก็ได้ แต่สำเนียงของครูก็ควรจะมีความใกล้เคียงกับเจ้าของภาษาสักหน่อยนะ เพราะถ้าเป็นพวกครูฟิลิปปินบางคนนี่เด็กฟังไม่รู้เรื่องเลย ลูกเคยมาเล่าให้ฟังอยู่ว่าหนูฟังไม่รู้เรื่องเลย” และผู้ปกครองคนที่ 3 กล่าวว่า “พีคิดว่าการสอนให้นักเรียนเข้าใจได้ดีขึ้นอยู่กับตัวครูผู้สอน ไม่ใช่เจ้าของภาษาจะเก่งในการสอนเสมอไป บางทีโรงเรียนที่หาฝรั่งจากไหนก็ไม่รู้เอามาสอน อาจเป็นแค่นักท่องเที่ยวและมาสอนชั่วคราวแค่นั้น ไม่ได้จบครุมา ครูคนไทยบางคนมีเทคนิคเฉพาะตัว และสามารถสอนเด็กนักเรียนที่เป็นคนไทยเหมือนกันเข้าใจง่ายกว่า ครูชาวต่างชาติ” แต่ผู้ปกครองบางท่านความคาดหวังให้ราคาค่าเล่าเรียนในการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษามีราคาที่แตกต่างกันไม่มากนัก ยินดีชำระเพิ่มขึ้น เพราะคำนึงถึงผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 7 กล่าวว่า “พียอมจ่ายค่าเรียนแพงขึ้นอีกหน่อยก็ได้ อยากให้ได้เรียนกับเจ้าของภาษา เพื่อสำเนียงที่ชัดเจนและได้หัดสื่อสารแบบจริงจัง ๆ ตัวนักเรียนเองได้ประสิทธิภาพมากขึ้น พีก็ยินดี”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนมากมีความคาดหวังให้ราคาที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษา มีราคาที่ไม่แตกต่างกัน เพราะว่าการให้นักเรียนเข้าใจ และสามารถสื่อสาร อ่าน และเขียนได้เหมือนกัน ครูต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาก็สามารถสอนนักเรียน และสื่อสารได้ แม้ไม่ใช่เจ้าของภาษา แต่ผู้ปกครองบางท่านความคาดหวังให้ราคาที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษา และไม่ใช่เจ้าของภาษา มีราคาที่แตกต่างกันไม่มากนัก เพราะคำนึงถึงผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพของนักเรียนที่เพิ่มขึ้น

จากการสัมภาษณ์ความคาดหวังผู้ปกครองด้านราคา สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ปกครองไม่มีความคาดหวังทางโรงเรียนเพิ่มราคาค่าเล่าเรียน เพราะราคาค่าเล่าเรียนมีความเหมาะสมดีแล้ว ราคาไม่สูงเกินไป ผู้ปกครองยินดีที่จะชำระ ถ้าราคาสูงเกินไป ผู้ปกครองก็ไม่มีกำลังจ่ายและยังเป็นราคาที่คุ้มค่า เพราะสถาบันที่สอนวิชาอื่น ๆ มีราคาค่าเล่าเรียนที่สูงกว่านี้ แต่ผู้ปกครองบางท่านมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนลดราคาค่าเล่าเรียน เพราะเห็นว่าเศรษฐกิจไม่ดี

2. ผู้ปกครองส่วนมากมีความคาดหวังให้การชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือน เพราะว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่มีรายได้เป็นรายเดือน ยอดชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือนไม่สูงเท่ากับการชำระเป็นคอร์ส ซึ่งสะดวกและจดจำง่ายต่อการชำระ แต่ผู้ปกครองบางท่านต้องการชำระค่าเล่าเรียนเป็นคอร์ส เพราะไม่ต้องกังวลที่ต้องมาชำระค่าเล่าเรียนในทุก ๆ เดือน

3. ผู้ปกครองส่วนมากมีความคาดหวังให้ราคาที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษา มีราคาที่ไม่แตกต่างกัน เพราะว่าการให้นักเรียนเข้าใจ และสามารถสื่อสาร อ่าน และเขียนได้เหมือนกัน ครูต่างชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาก็สามารถสอนนักเรียน และสื่อสารได้ แม้ไม่ใช่เจ้าของภาษา แต่ผู้ปกครองบางท่านมีความคาดหวังให้ราคาที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษา มีราคาที่แตกต่างกันไม่มากนัก เพราะคำนึงถึงผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพของนักเรียนที่เพิ่มขึ้น

### 3. ความคาดหวังด้านสถานที่ (Place)

3.1 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ขยายจัดสถานที่ บริเวณให้กว้างและโปร่งสบายมากขึ้น และยังคงคาดหวังให้ทางโรงเรียนติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 1 กล่าวว่า “สถานที่ดูแลไปหน่อย ควรขยายสถานที่ให้กว้างกว่านี้” และผู้ปกครองคนที่ 9 กล่าวว่า “พื๋อยากให้ติดกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน และเพื่อความปลอดภัยของโรงเรียนกววิชานี้ด้วย” เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน เช่น อุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้อันทันสมัยหลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างบรรยากาศที่น่าเรียนยิ่งขึ้น ให้นักเรียนสามารถค้นคว้าได้ด้วยตัวเอง และเพลินเพลินกับการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 5 กล่าวว่า “ผมก็อยากให้ห้องเรียนมีบรรยากาศที่น่าเรียนนะ ให้มีสื่อการสอนต่าง ๆ ที่หลากหลายพวกคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต อะไรพวกนี้ ช่วยให้นักเรียนสามารถค้นคว้าได้ด้วยตนเอง มีสื่อการสอนที่ทำให้เด็กรู้ว่าอยากรู้ อยากค้นหา เพื่อเสริมแรงกระตุ้นให้เรียนนักเรียนมีความต้องการที่จะเรียนมากกว่าเดิม” และผู้ปกครองคนที่ 6 กล่าวว่า “พื๋ต้องการให้มีสื่อการสอนที่ทันสมัยหลากหลายรูปแบบและมีจำนวนมากขึ้น เช่น สื่อ ICT และสื่อเรียนหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการทางการศึกษาในตัวเด็กแต่ละคน”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้สถานที่โปร่งสบายและกว้างขวางยิ่งขึ้น จัดทำสื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัยเพิ่มเติม ให้นักเรียนสามารถค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้น่าเรียนยิ่งขึ้น

3.2 ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้จัดสถานที่รับรองผู้ปกครอง เพราะว่าเป็นสถานที่เอื้ออำนวยความสะดวกระหว่างรอรับนักเรียน ไม่ต้องยืนรอหรือนั่งรอในรถ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 3 กล่าวว่า “บ้านพื๋อยู่ไกลต้องออกมารับนักเรียนให้เร็วกว่าปกติ ซึ่งบางครั้งมาถึง

ก่อนเวลาเลิกเรียน และไม่มีนั่งรอ พี่เลยคาดหวังให้ทางโรงเรียนจัดสถานที่รับรองสำหรับผู้ปกครอง ที่มารอรับด้วย” และผู้ปกครองคนที่ 8 กล่าวว่า “พี่เห็นด้วยกับการที่ควรจัดให้มีที่รับรองผู้ปกครอง เพราะเวลาที่มารับ จะได้ลงมานั่งรอในที่ที่จัดเตรียมไว้สำหรับผู้ปกครองไม่ต้องนั่งรอในรถ” แต่ผู้ปกครองอีกกลุ่มหนึ่งไม่ได้มีความคาดหวังให้มีการจัดสถานที่รับรองผู้ปกครอง เพราะหาไม่มี ความจำเป็น ผู้ปกครองบางท่านเป็นคนในพื้นที่ มารับมาส่งนักเรียนตรงเวลา บางท่านเห็นว่าการรอ ด้านนอกนั้นจะได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้ปกครองท่านอื่น คนที่ 10 กล่าวว่า “คุณแม่คิดว่าไม่จำเป็นต้องใช้ที่รับรองสำหรับผู้ปกครอง เพราะมารับมาส่งนักเรียนตรงเวลาอยู่แล้ว” และผู้ปกครองคนที่ 7 กล่าวว่า “พี่ว่ารอข้างนอกสะดวกกว่านะ ระหว่างรอรับลูกก็จะได้พูดคุยกับผู้ปกครองท่านอื่นด้วย มีเพื่อนคุยเยอะ ๆ จะได้ไม่รอเหงาคนเดียว” และบางท่านเห็นว่าสถานที่นั้นคับแคบเกินไปที่จะจัด สถานที่รับรองผู้ปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครอง คนที่ 9 “พี่คิดว่าสถานที่นี้เล็กและแคบเกินไป ที่จะจัดที่รับรองผู้ปกครอง แต่ถ้าจัดที่รับรองผู้ปกครองก็จะทำให้กินที่ห้องเรียน ก็จะทำให้พื้นที่เรียน น้อยลงไปอีก”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้จัดสถานที่รับรอง ผู้ปกครอง เพราะเป็นสถานที่อำนวยความสะดวกระหว่างรอรับนักเรียน บางครั้งผู้ปกครองมารับเร็ว หรือนักเรียนเลิกช้ากว่าปกติ ผู้ปกครองจึงไม่ต้องยืนรอด้านนอกหรือนั่งรอในรถ แต่ผู้ปกครอง อีกกลุ่มหนึ่งไม่ได้มีความคาดหวังให้มีการจัดสถานที่รับรองผู้ปกครอง เพราะเห็นว่าไม่มีความจำเป็น ผู้ปกครองบางท่านเป็นคนในพื้นที่ มารับมาส่งนักเรียนตรงเวลา บางท่านเห็นว่าการรอด้านนอกนั้น จะได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้ปกครองท่านอื่น และบางท่านเห็นว่าสถานที่นั้นคับแคบเกินไปที่จะจัด สถานที่รับรองผู้ปกครอง

3.3 ผู้ให้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้จำนวนนักเรียนต่อกลุ่มที่มีความเหมาะสม คือ จำนวนไม่เกิน 10 คน และมีการดูแลนักเรียนอย่างทั่วถึง เพื่อคุณภาพในการสอน ซึ่งสอดคล้อง กับผู้ปกครองคนที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 และ 9 กล่าวว่า “พี่มีความคาดหวังให้โรงเรียนจัดจำนวนเด็ก ในแต่ละห้องให้มีนักเรียนจำนวนไม่เกิน 10 คน ต่อกลุ่ม เพราะถ้ามากกว่านี้จะทำให้ครูผู้สอนดูแล นักเรียนไม่ทั่วถึง และกลัวว่าจะเล่นกันจนไม่ตั้งใจเรียน” และผู้ปกครองคนที่ 5 ยังกล่าวอีกว่า “ผมคิดแค่จะให้ครูที่สอนเค้าดูแลนักเรียนทุกคนอย่างทั่วถึงก็พอแล้ว แต่ถ้ามากไปก็ไม่ไหวเหมือนกัน อย่างเช่นในโรงเรียนเค้า ห้องหนึ่งเกือบ 40 คน” และผู้ปกครองบางคนมีความคาดหวังให้จัดกลุ่ม นักเรียน จำนวน 7 คน เพื่อให้ให้นักเรียนมีสมาธิในการเรียนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครอง คนที่ 10 กล่าวว่า “ดิฉันอยากให้มีนักเรียนต่อกลุ่มจำนวนไม่เกิน 7 คน จะเหมาะสม ถ้ามากกว่านี้ กลัวเด็กจะไม่มีสมาธิเท่าที่ควร คิดว่า 1 ห้องเรียน ควรจะมีสัก 7 คน กำลังพอดี ไม่มากไม่น้อยเกินไป”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้จัดกลุ่มนักเรียนตามความเหมาะสมของผู้เรียน คือ มีจำนวนนักเรียนไม่เกิน 10 คน ต่อกลุ่ม เพื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพและดูแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึง

3.4 ผู้ปกครองทุกคนไม่มีข้อเสนอแนะใด ๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างบรรยากาศในหน้าเรียนยิ่งขึ้น

จากการสัมภาษณ์ความคาดหวังผู้ปกครองด้านสถานที่ สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้สถานที่โปร่งสบาย และกว้างขวางยิ่งขึ้น จัดทำสื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัยเพิ่มเติม ให้นักเรียนสามารถค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อสร้างบรรยากาศในห้องเรียนในหน้าเรียนยิ่งขึ้น

2. ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้จัดสถานที่รับรองผู้ปกครอง เพราะเป็นสถานที่อำนวยความสะดวกระหว่างรอรับนักเรียน บางครั้งผู้ปกครองมารับเร็วหรือนักเรียนเลิกช้ากว่าปกติ ผู้ปกครองจึงไม่ต้องยืนรอนอกหรือนั่งรอในรถ แต่ผู้ปกครองอีกกลุ่มหนึ่งไม่ได้มีความคาดหวังให้มีการจัดสถานที่รับรองผู้ปกครอง เพราะเห็นว่าไม่มีความจำเป็น ผู้ปกครองบางท่านเป็นคนในพื้นที่ มารับมาส่งนักเรียนตรงเวลา บางท่านเห็นว่าการรอนอกนั้นจะได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้ปกครองท่านอื่น และบางท่านเห็นว่าสถานที่นั้นคับแคบเกินไปที่จะจัดสถานที่รับรองผู้ปกครอง

3. ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้จัดกลุ่มนักเรียนตามความเหมาะสมของผู้เรียน คือ มีจำนวนนักเรียนไม่เกิน 10 คน ต่อกลุ่ม เพื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพและดูแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึง

4. ความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

4.1 ผู้ปกครองทุกคนมีความคาดหวังว่าให้ให้ทางโรงเรียนจัดการชำระด้วยเงินสดเพียงอย่างเดียว ไม่เพิ่มช่องทางการชำระเงิน เช่น ชำระผ่านทางธนาคาร หรือมีการผ่อนชำระ เพราะสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องไปต่อคิวที่ธนาคาร และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (ค่าธรรมเนียมของธนาคาร) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 4 กล่าวว่า “ที่สะดวกชำระด้วยเงินสดมากกว่านะ เพราะรวดเร็ว ไม่ต้องไปต่อคิวที่ธนาคาร ทุกวันนี้เวลาไปธนาคารก็ต้องไปต่อคิวนาน เวลาที่จะไปก็ต้องไปช่วงกลางวัน ซึ่งเวลาช่วงกลางวันก็มีคนไปใช้บริการธนาคารค่อนข้างเยอะ ทำให้ที่ต้องเสียเวลากับการต่อคิว บางทีทำให้ไปทำงานช่วงบ่ายไม่ทันอีกด้วย” และผู้ปกครองคนที่ 2 กล่าวว่า “ที่คาดหวังว่าชำระด้วยเงินสดดีกว่า เพราะจะได้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (ค่าธรรมเนียมของธนาคาร) เพราะบางทีโอนเงินต่างสาขาก็ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น”



จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียน กวดวิชามุมภาษา เพิ่มช่องทางการชำระเงิน เช่น ชำระผ่านทางธนาคาร หรือมีการผ่อนชำระ เพราะว่าการชำระด้วยเงินสดนั้นเป็นช่องทางการชำระที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด

4.2 ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าให้ทางโรงเรียนจัดให้มีส่วนลดสำหรับการชำระเงินล่วงหน้า เพราะจะได้ช่วยลดค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 2 กล่าวว่า “พีคิดว่าถ้าได้จ่ายล่วงหน้าแล้วมีส่วนลดก็ดีนะ เพราะจะได้จ่ายน้อยลง” แต่ผู้ปกครองบางส่วนไม่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนจัดให้มีส่วนลดสำหรับการชำระเงินล่วงหน้า เพราะอาจจะทำให้สับสนในการชำระค่าเล่าเรียนแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 8 “พีคิดว่าถ้ามีการจ่ายเงินล่วงหน้า กลัวว่าจะทำให้สับสนกับการจ่ายครั้งต่อไป พีคิดว่าจ่ายแบบเดิมสะดวกกว่าและง่ายกว่า ไม่สับสนอีกด้วย”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียน กวดวิชามุมภาษา จัดให้มีส่วนลดสำหรับการชำระเงินล่วงหน้า เพราะจะได้ลดค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง แต่อีกกลุ่มหนึ่ง ไม่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา จัดให้มีส่วนลดสำหรับการชำระเงินล่วงหน้า เพราะในการชำระเงินแบบปกติ ผู้ปกครองจะสามารถจดจำการชำระค่าเล่าเรียนในแต่ละงวดได้ง่ายกว่า

4.3 ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนจัดการส่งเสริมทางการตลาด โดยการแจกของรางวัลให้แก่นักเรียนทุกคนตามความเหมาะสม เพื่อสร้างกำลังใจในกับเด็ก ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 1 กล่าวว่า “พีคิดว่าน่าจะมีการแจกรางวัลให้นักเรียนที่ได้ผลคะแนนดี นักเรียนที่ได้ผลคะแนนเพิ่มขึ้นจากครั้งก่อน เพื่อเป็นแรงจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจให้นักเรียนตั้งใจเรียนมากขึ้น” และบางส่วนมีการลดราคาสำหรับนักเรียนที่เรียนมาเป็นระยะเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 2 กล่าวว่า “พีอยากให้ลดราคาค่าเรียนให้กับนักเรียนที่เรียนมานาน เพราะเป็นพีคิดว่าเป็นการสมนาคุณสำหรับผู้ปกครองที่ส่งลูกมาเรียนเป็นเวลานาน”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียน แจกของรางวัลให้แก่เรียนทุกคน ตามความเหมาะสม เช่น นักเรียนสอบได้คะแนนเต็มหรือ มีผลการเรียนดีขึ้น และมีการลดราคาสำหรับนักเรียนที่เรียนมาเป็นระยะเวลานาน

จากการสัมภาษณ์ความคาดหวังผู้ปกครองด้านการส่งเสริมการตลาด สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา เพิ่มช่องทางการชำระเงิน เช่น ชำระผ่านทางธนาคาร หรือมีการผ่อนชำระ เพราะว่าการชำระด้วยเงินสดนั้นเป็นช่องทางการชำระที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด

2. ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา จัดให้มีส่วนลดสำหรับการชำระเงินล่วงหน้า เพราะจะได้ลดค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง แต่อีกกลุ่มหนึ่ง ไม่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา จัดให้มีส่วนลดสำหรับการชำระเงินล่วงหน้า เพราะในการชำระเงินแบบปกติ ผู้ปกครองจะสามารถจดจำการชำระค่าเล่าเรียนในแต่ละงวดได้ง่ายกว่า

3. ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนแจกของรางวัลให้แก่นักเรียนทุกคนตามความเหมาะสม เช่น นักเรียนสอบได้คะแนนเต็ม หรือมีผลการเรียนดีขึ้น และมีการลดราคาสำหรับนักเรียนที่เรียนมาเป็นระยะเวลาานาน

### 5. ความคาดหวังด้านด้านบุคลากร (People)

5.1 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญด้านภาษาอังกฤษ มีทักษะฟัง พูด อ่าน เขียนได้เหมือนเจ้าของภาษา มีเทคนิคการสอนที่สามารถทำให้นักเรียนเข้าใจง่าย สนุกสนาน เพลิดเพลิน พร้อมกับได้ความรู้ควบคู่กันไป มีการสอนแบบบูรณาการ และถ่ายทอดความรู้ให้นักเรียนได้อย่างเต็มที่ เพื่อนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 5 กล่าวว่า “ผมอยากให้ครูผู้สอนต้องเข้าใจเด็ก ใส่ใจเด็ก และให้เด็กนำความรู้ที่ได้เรียนมานำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน เข้าใจความเป็นเด็ก ธรรมชาติของเด็ก และนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้กับเด็กแต่ละคน” และผู้ปกครองคนที่ 6 กล่าวว่า “ที่คาดหวังให้ครูผู้สอนควรจะสอนการพูด อ่าน เขียนได้ สำเนียงเหมือนเจ้าของภาษาและสอนแบบเข้าใจง่าย และทำให้นักเรียนสนุก ให้เค้าได้รู้สึกผ่อนคลายจากการเรียนในโรงเรียน” นอกจากนั้นผู้ปกครองยังมีความคาดหวังให้ครูผู้สอน มีอบรมสั่งสอนเรื่องมารยาทให้แก่เด็กนักเรียนอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 4 กล่าวว่า “เพื่ออยากให้ทางคุณครูเสริมเรื่องมารยาทให้กับนักเรียนด้วย เพราะพ่อแม่บอกบางทีนักเรียนไม่ค่อยฟัง ”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญในการสอนภาษาอังกฤษ ให้ครูผู้สอนมีความเข้าใจและใส่ใจนักเรียนในแต่ละคน และทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจง่าย โดยเทคนิคการสอนต่าง ๆ จัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ เพื่อให้นักเรียนนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้จริง และเสริมสร้างมารยาทที่ดีให้แก่เด็กนักเรียน

5.2 ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ครูผู้สอนเป็นชาวไทยมากกว่าชาวต่างชาติ เพราะการสอนโดยครูชาวต่างชาติจะมีอุปสรรคในการสื่อสาร นักเรียนอาจจะเข้าใจได้ยากกว่า ครูไทยที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี จะสอนให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายกว่า ครูต่างชาติ สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 8 กล่าวว่า “ที่ไม่คาดหวังให้ครูเป็นชาวต่างชาติมาสอนภาษาอังกฤษลูกนะ เพราะครูไทยสอนให้นักเรียนเข้าใจมากกว่า และเข้าใจได้เร็วกว่า เพราะบางทีนักเรียนจะเงินอายุไม่กล้าซักถามครูต่างชาติ เพราะไม่รู้

จะใช้คำพูดอย่างไร” และผู้ปกครองคนที่ 9 กล่าวว่า “ที่คิดว่าชาวต่างชาติเป็นผู้สอน อาจจะติดขัดด้านการสื่อสาร ทำให้ยังไม่เข้าใจจะทำให้เด็กไม่ได้อะไรเลย” แต่ผู้ปกครองอีกส่วนหนึ่ง คาดหวังให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปโดยครูต่างชาติมาสอนเสริมบ้างเป็นครั้งคราว โดยให้ครูไทยมีส่วนร่วมในการสอนด้วย เพราะจะได้อธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 1 กล่าวว่า “คุณแม่ต้องการให้มีครูเป็นชาวต่างชาติมาสอนบ้าง อาจจะสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง และอยากให้มีครูไทยช่วยในการสอนด้วย เพราะนักเรียนจะได้เข้าใจได้ที่ครูต่างชาติสอน”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่ได้มีความคาดหวังให้ครูผู้สอนเป็นชาวต่างชาติ เพราะว่ามันนักเรียนอาจจะเข้าใจได้ยากกว่าการสอนโดยครูคนไทย เพราะการสื่อสารกับชาวต่างชาติเข้าใจยาก ครูไทยที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดีจะสอนให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายกว่าครูต่างชาติ สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ แต่ผู้ปกครองอีกส่วนหนึ่ง คาดหวังให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปโดยครูต่างชาติ โดยให้ครูไทยมีส่วนร่วมในการสอนด้วย เพราะจะได้อธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้มากขึ้น

5.3 ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ครูผู้สอนชาวต่างชาติเป็นได้ทั้งเจ้าของภาษาและไม่ใช่อเจ้าของภาษา แต่ต้องสามารถถ่ายทอดวิชาความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ผู้ปกครองยังต้องการให้ครูคนไทยสอนควบคู่ไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ปกครองคนที่ 1 กล่าวว่า “ที่คิดว่าถ้าครูผู้สอนเป็นชาวต่างชาติ ที่ก็อยากให้มีครูไทยประกบในการสอนด้วย เพราะจะได้อธิบายให้เด็กนักเรียนเข้าใจ เวลาคอนักเรียนไม่เข้าใจตรงไหนก็สามารถถามครูไทย เพื่อช่วยเพื่อเป็นตัวช่วยอีกทางหนึ่ง”

จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่ได้มีความคาดหวังให้ครูผู้สอนชาวต่างชาติ เป็นเจ้าของภาษาหรือไม่ใช่อเจ้าของภาษา การสอนนักเรียนให้มีประสิทธิภาพนั้นควรใช้ครูผู้สอนที่เป็นคนไทยเข้าไปมีส่วนร่วมในชั้นเรียนด้วย เนื่องจากครูคนไทยจะเป็นผู้ช่วยในการสื่อสารและอธิบายให้นักเรียนเข้าใจ

จากการสัมภาษณ์ความคาดหวังผู้ปกครองด้านบุคลากร สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญในการสอนภาษาอังกฤษ ให้ครูผู้สอนมีความเข้าใจและใส่ใจนักเรียนในแต่ละคน และทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจง่าย โดยเทคนิคการสอนต่าง ๆ จัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ เพื่อให้นักเรียนนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้จริง และเสริมสร้างมารยาทที่ดีให้แก่เด็กนักเรียน

2. ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่ได้มีความคาดหวังให้ครูผู้สอนเป็นชาวต่างชาติ เพราะว่ามันนักเรียนอาจจะเข้าใจได้ยากกว่าการสอนโดยครูคนไทย เพราะการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เข้าใจยาก ครูไทยที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี จะสอนให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายกว่าครูต่างชาติ

สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ แต่ผู้ปกครองอีกส่วนหนึ่งคาดหวังให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปโดยครูต่างชาติ โดยให้ครูไทยมีส่วนร่วมในการสอนด้วย เพราะจะได้อธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้มากขึ้น

3. ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่ได้มีความคาดหวังให้ครูผู้สอนชาวต่างชาติ เป็นเจ้าของภาษาหรือไม่ใช่เจ้าของภาษา การสอนนักเรียนให้มีประสิทธิภาพนั้นควรใช้ครูผู้สอนที่เป็นคนไทยเข้าไปมีส่วนร่วมในชั้นเรียนด้วย เนื่องจากครูคนไทยจะเป็นผู้ช่วยในการสื่อสารและอธิบายให้นักเรียนเข้าใจ

#### ตารางที่ 1 สรุปผลความคาดหวังของผู้ปกครอง

| ด้าน                      | ประเด็นที่คาดหวัง   |
|---------------------------|---|
| ด้านผลิตภัณฑ์             | ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนทววิชาวมภาษา เน้นการจัดการเรียนการสอนเนื้อหาพื้นฐาน คำศัพท์พื้นฐาน บทสนทนาต่าง ๆ คำศัพท์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้นักเรียนสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันทำให้เกิดประโยชน์         |
| ด้านราคา                  | ผู้ปกครองมีความคาดหวังทางโรงเรียนคงราคาค่าเล่าเรียน เพราะเป็นราคาที่เหมาะสม ผู้ปกครองยินดีที่จะชำระ และต้องการชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือน  |
| ด้านสถานที่               | ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้สถานที่สะอาด โปร่งสบาย กว้างขวางยิ่งขึ้น และจัดทำสถานที่รับรองผู้ปกครองเพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างรอรับนักเรียน สร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้น่าเรียนยิ่งขึ้น โดยจัดทำสื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัย |
| ด้านการส่งเสริมทางการตลาด | ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้การชำระเงินค่าเล่าเรียนเป็นเงินสด เพราะว่าเป็นช่องทางการชำระที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด   |
| ด้านบุคลากร               | ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ ซึ่งไม่ได้คาดหวังให้ครูผู้สอนเป็นชาวต่างชาติ แต่ต้องการให้ครูผู้สอนมีความเข้าใจและใส่ใจนักเรียนในแต่ละคน และทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจง่าย                               |

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสัมภาษณ์ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

#### สรุปผลการวิจัย

ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สรุปผลการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) 5P ได้ดังนี้

##### 1. ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา เน้นการจัดการเรียนการสอนเนื้อหาพื้นฐาน คำศัพท์พื้นฐาน บทสนทนาต่าง ๆ คำศัพท์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้นักเรียนสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันทำให้เกิดประโยชน์ และสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ โดยบางส่วนคาดหวังให้ทางโรงเรียนเพิ่มระยะเวลาในการเรียนในแต่ละคอร์ส แม้ส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนเพิ่มหรือลดระยะเวลาเรียน และจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมโดยใช้กิจกรรมแบบบูรณาการ ที่จะทำให้นักเรียนได้ฝึกการฟังการพูด การออกเสียงสำเนียงที่ถูกต้อง อีกทั้งยังเสริมความมั่นใจและความกล้าแสดงออกให้แก่เด็กเรียนอีกด้วย

##### 2. ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านราคา

ผู้ปกครองมีความคาดหวังทางโรงเรียนคงราคาค่าเล่าเรียน เพราะเป็นราคาที่เหมาะสม ผู้ปกครองยินดีที่จะชำระ และต้องการชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือน เพราะสำหรับผู้ปกครองส่วนใหญ่มีรายได้เป็นรายเดือน ซึ่งยอดชำระไม่สูงเท่าการชำระเป็นคอร์ส แต่บางส่วนต้องการชำระค่าเล่าเรียนเป็นคอร์ส เพราะไม่ต้องกังวลที่ต้องมาชำระค่าเล่าเรียนในทุก ๆ เดือน และยังได้รับส่วนลดอีกด้วย ผู้ปกครองมีความหวังให้ราคาค่าเล่าเรียนไม่มีความแตกต่างกัน ในกรณีที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษา เพราะคำนึงถึงผลลัพธ์ของนักเรียนมีความเข้าใจ สามารถสื่อสาร อ่าน และเขียนได้เหมือนกัน แต่บางส่วนคำนึงถึงผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า จึงต้องการให้มีการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษา และยอมรับในราคาค่าเล่าเรียนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

### 3. ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านสถานที่

ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้สถานที่สะอาด โปร่งสบาย กว้างขวางยิ่งขึ้น และจัดทำสถานที่รับรองผู้ปกครอง เพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างรอรับนักเรียน สร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้น่าเรียนยิ่งขึ้น โดยจัดทำสื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัยเพิ่มเติม เพื่อให้นักเรียนสามารถค้นคว้าด้วยตนเอง และเพื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพและดูแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึงควรมีจำนวนนักเรียนไม่เกิน 10 คนต่อกลุ่ม

### 4. ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้การชำระเงินค่าเล่าเรียนเป็นเงินสด เพราะว่าเป็นช่องทางการชำระที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด ส่วนลดสำหรับการชำระเงินล่วงหน้าก็ช่วยให้ผู้ปกครองลดค่าใช้จ่ายลงด้วย อีกทั้งสร้างแรงจูงใจให้กับนักเรียนโดยการแจกของรางวัล เช่น นักเรียนสอบได้คะแนนเต็ม หรือมีผลการเรียนดีขึ้น และมีการลดราคาสำหรับนักเรียนที่เรียนมาเป็นระยะเวลาานาน

### 5. ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านบุคลากร

ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ ซึ่งไม่ได้คาดหวังให้ครูผู้สอนเป็นชาวต่างชาติ แต่ต้องการให้ครูผู้สอนมีความเข้าใจและใส่ใจนักเรียนในแต่ละคน และทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจง่าย เพราะครูไทยที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดีจะสอนที่ทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจได้ง่ายกว่าครูต่างชาติ สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพโดยใช้เทคนิคการสอนต่าง ๆ ที่เป็นการสอนแบบบูรณาการ เพื่อให้เด็กนักเรียนนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้จริง

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ตามแนวคิดทฤษฎีส่วนผสมการตลาด (Marketing mix) 5P ได้ดังนี้

### ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา เน้นการจัดการเรียนการสอนเนื้อหาพื้นฐาน คำศัพท์พื้นฐาน บทสนทนาต่าง ๆ คำศัพท์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เด็กนักเรียนสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันทำให้เกิดประโยชน์ และสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ โดยบางส่วนคาดหวังให้ทางโรงเรียนเพิ่มระยะเวลาในการเรียนในแต่ละคอร์ส แม้ส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนเพิ่มหรือลดระยะเวลาเรียนก็ตาม และจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมโดยใช้กิจกรรมแบบบูรณาการ ที่จะทำให้นักเรียนได้ฝึกการฟัง

การพูด การออกเสียงสำเนียงที่ถูกต้อง อีกทั้งยังเสริมความมั่นใจและความกล้าแสดงออกให้แก่ นักเรียนอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากโรงเรียนกวศวิชาวมุขภาษาเปิดสอน จนถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ผู้ปกครองส่วนใหญ่คาดหวังให้ลูกได้เรียนต่อในระดับที่สูงขึ้นกว่าการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพราะในเขตอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ที่โรงเรียนตั้งอยู่นี้ หากเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ด้านภาษาอังกฤษจะมีความต้องการสูงกว่า และเป็นที่ต้องการของเขตอุตสาหกรรม ซึ่งหมายถึง ฐานะทางบ้านจะดีขึ้นตามไปด้วยกับการได้มีอาชีพที่มั่นคง ผู้ปกครองจึงคาดหวังให้โรงเรียน กวศวิชาวมุขภาษา เน้นการจัดการเรียนการสอนที่ได้คุณภาพ และสามารถนำไปใช้ได้จริง เพื่อความเจริญก้าวหน้า การที่นักเรียนสามารถนำความรู้ และทักษะการใช้ภาษาเพื่อดำรงชีวิต ในสังคมให้อยู่รอดได้นั้น จะทำให้นักเรียนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ต่อตัวนักเรียนเอง ครอบครัวและชุมชน การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้น จัดให้มีระบบการจัดการความรู้ ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม และทัดเทียมกับมาตรฐานสากล สร้างโอกาสทางการศึกษา และความคาดหวังของผู้ปกครองที่ต้องการจัดการศึกษา คือ ความปรารถนา หรือความมุ่งหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาด้านต่าง ๆ ของโรงเรียน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของผู้ปกครองที่ปรารถนาไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพ่อแม่ผู้ปกครองเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับเด็กมากที่สุด สายใยความรักความผูกพันระหว่างเด็กกับพ่อแม่เป็นความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งซึ่งมั่นคงและยาวนาน เป็นพลังยิ่งใหญ่ที่จะช่วยผลักดันในการดำเนินชีวิตด้านต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จได้ ด้านการศึกษา ก็เช่นกัน ผลการวิจัยด้านครอบครัวในรอบ 30 ปี ที่ผ่านมามีพบว่า ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่าง พ่อแม่ ผู้ปกครอง และโรงเรียน นอกจากจะทำให้เด็กประสบผลสำเร็จในด้านวิชาการแล้วยังช่วยให้ เด็กมีพัฒนาการที่สมบูรณ์ทั้งทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา อันจะช่วยให้ความก้าวหน้า ในชีวิตต่อไปในอนาคตด้วย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่พ่อแม่จะต้องให้ความสนใจใส่ใจต่อการเรียนรู้ ของลูก สร้างโอกาสการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับวัยของเขาไม่ว่าจะเป็นช่วงแรกเกิด เข้าสู่วัยทารก วัยอนุบาล วัยเรียน จนถึงวัยรุ่นทุก ๆ ช่วงวัย พ่อแม่จะต้องช่วยให้เขามีโอกาสได้เห็น ได้ยิน ได้ฟัง ได้สัมผัส ทำความเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ให้มากที่สุด การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้จากทุกเรื่อง ทุกเวลา ทุกสถานการณ์ ฟังตระหนักไว้เสมอว่า พ่อแม่นั้น คือ ครูคนแรกของลูก เป็นคนแรกที่จะนำพา ลูกของเราไปสู่เส้นทางความรู้แห่งชีวิต ความรอบรู้มิได้หมายถึง ความรู้ที่ได้จากการศึกษาเล่าเรียน วิชาการเพียงส่วนเดียว หรือการส่งลูกเข้าโรงเรียนเพียงอย่างเดียว แท้จริงการเรียนรู้ต่าง ๆ เกิดขึ้นกับ สมองของลูกนั้นมีทั้งการเรียนรู้วิชาการ เพื่อเป็นรากฐานของการศึกษาในขั้นตอนต่อไปกับการเรียนรู้ เพื่อเป็นรากฐานของการดำรงชีวิตให้ปกติสุข การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทั้งในบ้านในห้องเรียน และนอกห้องเรียนอันกว้างไกล ไพศาล เด็กต้องเรียนรู้จากสิ่งเหล่านั้นไปพร้อม ๆ กัน พ่อแม่ ผู้ปกครองบางคนเข้าใจว่า เมื่อส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียนแล้วก็หมดหน้าที่ของตนเอง และยก

ความรับผิดชอบการเลี้ยงดูอบรมบ่มนิสัยให้โรงเรียนฝ่ายเดียว ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ระบบโรงเรียนสามารถแบกรับภาระหน้าที่เพียงเท่านั้น ครูอาจารย์ดูแลด้านวิชาการได้มากส่วนด้านความประพฤติมารยาทในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอาจดูแลได้บ้าง หรือเสริมสร้างกิจกรรมบางอย่างที่ทางบ้านไม่อาจจัดหาให้ได้ เช่น การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม การฝึกทักษะชีวิต การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ที่หลากหลายในสังคม แม้โรงเรียนจะช่วยได้บ้างแต่ก็ไม่อาจแทนที่บทบาทของพ่อแม่อย่างแน่นอน ยิ่งไปกว่านั้นในสังคมนับวันจะมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำรงชีวิตให้อยู่ได้อย่างเข้มแข็งและชาญฉลาด สามารถเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่เป็นยุ่งยาก ก็เป็นทักษะอีกอย่างหนึ่ง ที่แน่นอนว่าพ่อแม่ครอบครัวจะมีบทบาทในการให้การเรียนรู้ที่สำคัญที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน (จันทรา จันทรสุขสวัสดิ์, 2546, หน้า 13-14) หากผู้ปกครองคาดหวังประโยชน์สูงสุด อันจะเกิดแก่บุตรหลานของเรา ในเรื่องการจัดการศึกษาของโรงเรียน พ่อแม่ ผู้ปกครอง และโรงเรียนหรือสถานศึกษาจำเป็นต้องจับมือกัน ให้มีจุดมุ่งหมายในทิศทางเดียวกัน มีความเข้าใจเป็นหนึ่งเดียวกันและสื่อสารกันอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ แม้ว่าบ้านกับโรงเรียนจะมีบทบาทแตกต่างกัน ในการทำหน้าที่ดูแลพัฒนาเด็ก แต่ด้วยสาเหตุที่ทั้งสองฝ่ายมีความคาดหวังอยู่ที่เด็ก หรือผู้เรียนเช่นเดียวกัน การช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันสร้างสรรค์ และร่วมมือแก้ไข รับผิดชอบ ไม่ใช่ต่างฝ่ายต่างทำภาระของตนเอง เพื่อเพียงบรรลุไปตามหน้าที่ความสำเร็จของการเป็นพ่อแม่ผู้ปกครอง และความสำเร็จของสถานศึกษาล้วนเป็นความสำเร็จเดียวกัน นั่นคือความรู้ ความดีงาม และความ สุข ความสามารถในการพึ่งพาตนเองและสร้างสรรค์ของลูกหลาน สังคมไทยของเรา จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่า พ่อแม่ผู้ปกครองต่างก็มีความคาดหวังให้ลูกหลาน สังคมไทยของเรา จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่า พ่อแม่ ผู้ปกครองต่างก็มีความคาดหวังให้ลูกหลานของตน ได้มีการพัฒนาที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ทั้งนี้เพื่อให้บุตรหลานของตนมีศักยภาพสูงสุดในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับการกล่าวถึงศักยภาพที่สูงที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545, หน้า 3-6)

### ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านราคา

ด้านราคา พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังทางโรงเรียนคงราคาค่าเล่าเรียน เพราะเป็นราคาที่เหมาะสม ผู้ปกครองยินดีที่จะชำระ และต้องการชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือน เพราะสำหรับผู้ปกครองส่วนใหญ่มีรายได้เป็นรายเดือน ซึ่งยอดชำระไม่สูงเท่าการชำระเป็นคอร์ส แต่บางส่วนต้องการชำระค่าเล่าเรียนเป็นคอร์ส เพราะไม่ต้องกังวลที่ต้องมาชำระค่าเล่าเรียนในทุก ๆ เดือน และยังสามารถลดอีกด้วย ผู้ปกครองมีความหวังให้ราคาค่าเล่าเรียนไม่มีความแตกต่างกันในกรณีที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษาเพราะคำนึงถึง



ผลลัพธ์ของนักเรียน มีความเข้าใจ สามารถสื่อสาร อ่าน และเขียนได้เหมือนกัน แต่บางส่วน คำนึงถึงผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า จึงต้องการให้มีการจัดการเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษา และยอมรับในราคาค่าเล่าเรียนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปกครอง ยังมีภาระที่ต้องส่งนักเรียนในสถาบันอื่น ๆ และผู้ปกครองส่วนใหญ่มีรายได้เป็นรายเดือน สะดวกต่อการชำระแบบรายเดือน เพราะในการชำระแต่ละครั้งใช้เงินจำนวนน้อยกว่าในการชำระเงินแบบเป็นคอร์ส เพราะในบางเดือนผู้ปกครองไม่สะดวกที่จะส่งนักเรียนมาเรียนด้วยสาเหตุที่ว่า มีถิ่นฐานอยู่ต่างจังหวัด จึงจำเป็นต้องให้นักเรียนหยุดเรียนในบางเดือน ผู้ปกครองจึงยึดราคา เป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจ เพื่อที่จะให้นักเรียนได้เรียนครบตามจำนวน ที่จ่ายไป ซึ่งสอดคล้องกับความเหมาะสมของการเสียค่าเรียนกับผลลัพธ์ที่ได้ (กตัญญู หิรัญสมบุรณ์, 2549, หน้า 117) และผู้ปกครองนั้นจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับต่อการจ่ายค่าเล่าเรียนในแต่ละครั้งว่า เหมาะสมมากน้อยเพียงใด กล่าวคือ คุณค่าของความคาดหวังของผู้ปกครองนั้น เป็นที่ยอมรับจากผลประโยชน์ที่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับการกล่าวถึงราคา ค่าเล่าเรียน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552, หน้า 80)

#### ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านสถานที่

ด้านสถานที่ พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้สถานที่สะอาด โปร่งสบาย กว้างขวาง ยั่งยืน และจัดทำสถานที่รับรองผู้ปกครองเพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างรอรับนักเรียน ทั้งนี้ เนื่องจากการเลือกสถานที่ตั้ง โรงเรียนควรคำนึงถึงลักษณะ และบริเวณที่ตั้ง โรงเรียนต้องมีลักษณะ ที่กว้างขวางและเหมาะสมเพียงพอแก่กิจกรรมของโรงเรียน โดยต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 100 ตารางเมตร ไม่ขัดต่อสุขลักษณะหรืออนามัยของนักเรียน การคมนาคมสะดวก ตั้งอยู่ใน สิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่อยู่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรมที่อาจเกิดภัยอันตรายใด ๆ หรืออยู่ใกล้สถานที่อื่น ที่ไม่เหมาะสมแก่กิจการของโรงเรียน และความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อสถานที่ที่ต้องการ ให้สร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้น่าเรียนยิ่งขึ้น โดยจัดทำสื่อการสอนที่หลากหลายและทันสมัย เพิ่มเติม เพื่อให้นักเรียนสามารถค้นคว้าด้วยตนเอง และเพื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพและ คุณแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึง ควรจัดให้จำนวนนักเรียนมีไม่เกิน 10 คน ต่อกลุ่ม ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนการสอน นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งในกระบวนการเรียนการสอน นอกจากตัวผู้สอนผู้เรียน และเทคนิคต่าง ๆ บทบาทของสื่อการเรียนการสอน ก็คือเป็นตัวกลางหรือ พาหนะ หรือเครื่องมือ หรือช่องทางที่ใช้นำเรื่องราว ข้อมูลความรู้ หรือสิ่งที่บอกกล่าว (Information) ของผู้ส่งสารหรือผู้สอนไปสู่ผู้รับหรือผู้เรียน เพื่อทำให้การเรียนรู้หรือการเรียนการสอนบรรลุ ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้เป็นอย่างดี สื่อการเรียนการสอนได้รับการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ จากสื่อพื้นฐาน ซึ่งเป็นภาษา

พูดหรือเขียน ถึงปัจจุบันสื่อมีหลายประเภท หลายรูปแบบให้ผู้สอนได้พิจารณาเลือกใช้ตามความเหมาะสมของสื่อแต่ละประเภทที่มีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติเฉพาะตัวของมันเอง สื่อการเรียนการสอนที่ถือว่าทันสมัยมากในปัจจุบัน คือ สื่อประเภทซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ซึ่งการพัฒนาเป็นไปได้อย่างรวดเร็วควบคู่ไปกับเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer assisted instruction: CAI) หรือสื่อประสมที่เรียกว่า มัลติมีเดีย (Multi media) เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องสื่อการเรียนการสอนสำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา (ชวลิต เข่งทอง, ม.ป.ป.) ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบของสถานที่ตั้ง โรงเรียนและอาคาร (สำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2550)

#### ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้การชำระเงินค่าเล่าเรียนเป็นเงินสด เพราะว่าเป็นช่องทางการชำระที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด ส่วนลดสำหรับการชำระเงินล่วงหน้าก็ช่วยให้ผู้ปกครองลดค่าใช้จ่ายลงด้วย อีกทั้งสร้างแรงจูงใจให้กับนักเรียน โดยการแจกของรางวัล เช่น นักเรียนสอบได้คะแนนเต็ม หรือมีผลการเรียนดีขึ้น และมีกรลดราคาสำหรับนักเรียนที่เรียนมาเป็นระยะเวลานาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปกครองนั้นเน้นความสะดวกสบายและผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างเต็มที่จากโรงเรียน การสร้างแรงจูงใจให้กับนักเรียนด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การแจกของรางวัลหรือการลดค่าเล่าเรียนให้กับนักเรียน ไม่ว่าจะอยู่ในเหตุผล เรียนเป็นกลุ่ม หรือนักเรียนที่เรียนมานาน อย่างไรก็ตาม เป็นขั้นตอนการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครองนั้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อเป็นแรงจูงใจ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า ความสะดวกสบาย ความสบายใจ และความพอใจที่ตัดสินใจเลือก เพื่อให้เกิดการตัดสินใจ รวมไปถึงภาพลักษณ์ที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความประทับใจ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้ปกครองพบเห็น โรงเรียนควรมีภาพลักษณ์ที่ “ให้ความสำคัญกับนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน” ซึ่งสอดคล้องกับการกล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์การ (รัตนาวดี ศิริทองถาวร, 2546, หน้า 155-157)

#### ความคาดหวังของผู้ปกครองด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ ซึ่งไม่ได้คาดหวังให้ครูผู้สอนเป็นชาวต่างชาติ แต่ต้องการให้ครูผู้สอนมีความเข้าใจและใส่ใจนักเรียนในแต่ละคน และทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจง่าย เพราะครูไทยที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี จะสอนที่ทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจได้ง่ายกว่าครูต่างชาติ สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยใช้เทคนิคการสอนต่าง ๆ ที่เป็นการสอนแบบบูรณาการ เพื่อให้นักเรียนนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้จริง ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ครูผู้สอนที่ดีต้องเข้าใจ

เอาใจใส่นักเรียนและดำเนินการสอนได้เต็มความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ให้กับนักเรียน เพื่อนำเอาไปใช้ได้จริง ครูผู้สอนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะวัฒนธรรม การเรียนรู้เน้นการฟังบรรยายจากครูผู้สอนมากกว่าที่นักเรียนจะรู้จักอ่าน ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทำให้คุณภาพในการสอนของครูเปรียบเสมือนตัวชี้วัดผลสำเร็จต่อคุณภาพ การเรียนรู้ของนักเรียน ซึ่งคุณภาพการสอนที่ดีขึ้นอยู่กับครูผู้สอนที่ดี มีเจตคติ ความสามารถของ ผู้สอนในการหาวิถีทางสร้างวามเข้าใจกระจ่างชัดในการเรียนการสอน ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการสอน (Bloom, 1976, p.112) และประสิทธิภาพการสอนของครูผู้สอน ที่ควรมี คือ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสอนของครูกับความเจริญงอกงาม พัฒนาการของ นักศึกษาที่เกิดจากการสอนนั้น ประสิทธิภาพการสอนจึงเกี่ยวกับลักษณะการสอนที่ครูเป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรงในชั้นเรียน โดยพิจารณาจากการจัดเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องเป็นระบบ และเป็นประโยชน์ ต่อนักเรียน มีการใช้สื่อวัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอน ตลอดจนความสัมพันธ์ของครูที่มีต่อนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิภาพการสอน (Flanders, 1970, p. 376) นอกจากนี้จะมีประสิทธิภาพ ในการสอนที่ยึดจากความสัมพันธ์ของครูผู้สอนและนักเรียน ยังกล่าวได้อีกเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การสอน ที่ครูสามารถพัฒนาทักษะการคิด ส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการทุกด้าน ดำเนินหรือจัดกิจกรรม ในชั้นเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ให้เด็กเกิดการเรียนรู้ที่ดีถ่ายทอดความรู้ ได้เป็นอย่างดี สามารถประเมินผลการเรียนและปรับวิธีการสอนให้สอดคล้องกับความแตกต่าง ระหว่างผู้เรียนได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิภาพการสอน (Glover & Bruning, 1993, p. 6)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะนำไปใช้ในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชาภาษา อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ตามทฤษฎีสี่ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) 5P เรียงลำดับ ความสำคัญจากมากไปน้อย

1. ความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ครูผู้สอนควรมีการวิเคราะห์ข้อสอบ จัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ และจัดติวข้อสอบ เพื่อเพิ่ม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนให้เพิ่มขึ้นจากเดิม
2. ความคาดหวังด้านบุคลากร (People) ผู้บริหาร โรงเรียนควรจัดหาครูผู้สอนคนไทยที่มีความรู้ ความชำนาญในภาษาอังกฤษ มีความเข้าใจและใส่ใจนักเรียนในแต่ละคน สามารถถ่ายทอด

ความรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยครูผู้สอนนั้นควรใช้เทคนิคการสอนต่าง ๆ ที่เป็นการสอนแบบบูรณาการ เพื่อให้นักเรียนนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้จริง

3. ความคาดหวังด้านราคา (Price) ผู้บริหารโรงเรียนควรคงราคาค่าเล่าเรียน ให้เป็นราคาที่เหมาะสม และมีการชำระค่าเล่าเรียนเป็นรายเดือนเพื่อความสะดวกของผู้ปกครอง

4. ความคาดหวังด้านสถานที่ (Place) โรงเรียนกวดวิชามุมภาษาควรจัดสถานที่ให้สะอาด โปร่งสบาย กว้างขวางยิ่งขึ้น และจัดทำสถานที่รับรองผู้ปกครองเพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างรอรับนักเรียน สร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้น่าเรียนยิ่งขึ้น โดยจัดทำสื่อการสอนที่หลากหลาย และทันสมัยเพิ่มเติม เพื่อให้นักเรียนสามารถค้นคว้าด้วยตนเอง รวมไปถึงการดูแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึง และควรจัดห้องเรียนให้มีจำนวนนักเรียนต่อ 1 ห้อง ไม่เกิน 10 คน

5. ความคาดหวังด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ผู้บริหารโรงเรียนควรสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปกครองและนักเรียน โดยการจัดส่วนลดสำหรับการชำระเงินล่วงหน้า และควรแจกของรางวัลให้นักเรียนสอบได้คะแนนเต็ม หรือมีผลการเรียนดีขึ้น ตามลำดับ

#### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

ควรมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อศึกษาคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษา โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เพื่อเพิ่มเติมข้อมูลทฤษฎีส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ

ศึกษาด้านกระบวนการ (Process) ขั้นตอนและกระบวนการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ปกครองอย่างแท้จริง

ศึกษาด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical evidence) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบ่งชี้คุณภาพ ที่ก่อให้เกิดการสร้าง พัฒนา และปรับปรุง เพื่อช่วยให้สถาบันสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## บรรณานุกรม

- กตัญญู หิรัญสมบุรณ์. (2549). *การจัดการธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล  
พับลิเคชั่น.
- จันทร์ จันทรสุขสวัสดิ์. (2546). *ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับ  
ประถมศึกษาของโรงเรียนอนุบาลจันทร์ อำเภอบางประกง*. วิทยานิพนธ์การศึกษา  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาลัทยมหิดล.
- จิตกาญจนนันท์ ชันติวงศ์. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเรียนกวดวิชาของนักเรียน  
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตติมา อัจฉริยกุล. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษา  
ตอนปลาย ในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวลิต แข่งทอง. (ม.ป.ป.) *เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง สื่อการเรียนการสอน*. ม.ป.ท.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2545). *ชุดวิชาสื่อการสอนระดับประถมศึกษา หน่วยที่ 8-15*. ใน *เอกสาร  
การสอน* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชิษณุกร พรภาณูวิชญ์. (2540). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดทรัพยากรธรรมชาติ  
ในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์  
สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (Service marketing:  
concepts and strategies)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แอคทีฟพรีน.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). *ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐาน  
สำหรับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษา  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- นิชาภา ภาปีทมาสน์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับ  
มัธยมศึกษาตอนปลายอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- นิภา นันทประยูร. (2550). ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ  
โรงเรียนสุรศักดิ์วิทยาคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
การบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิภาพร พรุ่งโรจน์. (2549). พฤติกรรมทางคุณธรรมตามระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม  
ที่ดีของผู้บริหารสถานศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญเพ็ญ พรเทพเกษมสันต์. (2545). ความคาดหวังเชิงพนักงานเคหะแห่งชาติต่อการบริหาร  
จัดการใหม่ตามนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปนัดดา พุทธินันท์. (2549). ความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษา  
โรงเรียนเทศบาลอินทปัญญา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาวัลย์ ชวนไชยะกุล. (2554). การศึกษาสภาพและผลกระทบของโรงเรียนกวดวิชาใน  
ประเทศไทย. ปรินญาณิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภาส ศิลปรัศมี. (2530). ความคาดหวังของผู้ปกครองเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กก่อนวัย  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,  
คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปริญญา แก้วไทรนันท์. (2545). ความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการเรียนกวดวิชา  
ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2547). องค์กรและการจัดองค์การ. กรุงเทพฯ: สุภา.
- พรหมสร เดชากวินกุล. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเรียนกวดวิชา ของนักเรียน  
ระดับประถมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พาณิชยศาสตร์และการบัญชี  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชัย สมส่งสวัสดิ์. (2552). ปัจจัยความสำเร็จของโรงเรียนกวดวิชา. สารวิจัยธุรกิจธนาคารกรุงไทย,  
13(14).

- พิไลวรรณ จันทรสุกรี. (2540). ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีสี่ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพฑูรย์ สีนสารัตน์. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องการกวดวิชาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ภัทรพร วิวัฒน์สร. (2554). การตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี. ม.ป.ท.
- ภาวิณี กำไร. (2548). ความคาดหวังผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). เอกสารประกอบการสอนวิชาชีพพัฒนาการเด็กและการเลี้ยงดู (พิมพ์ครั้งที่ 11). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มานิช วงษ์ช่อม. (2552). ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาล บ้านบางพระ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โยธิน ศันสนยุท. (2535). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- รักษนก โสภพิศ. (2542). การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการอาชีวศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชดา บุญมหาสิทธิ์. (2554). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย บริเวณสยามสแควร์. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตนาดี ศิริทองถาวร. (2546). การประชาสัมพันธ์ธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วนิดา ธนากรกุล. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจ โรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- วรรณ ปั่นสมสกุล. (2548). *ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนประถมศึกษาโรงเรียนอนุบาลศรีวัฒนา อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาสนา มีชัย. (2553). *สภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนอนุบาลระยอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์องค์การศึกษาไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิมพ์พิสูทธิ์.
- วิไลวรรณ วิทยาธรรมชัย. (2543). *การศึกษาความคาดหวังของบิดามารดาต่อพฤติกรรมของนักเรียนตามการรับรู้ของนักเรียน*. ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิศิษฐ์ วิเศษเชียรกุล. (2540). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาของโรงเรียนคาทอลิก สังคมสงฆมณฑลจันทบุรี*. ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพงษ์ เสาภายน. (2547). *หลักการบริหารการศึกษา: ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: นีลพ้อยท์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). *การวิจัยตลาด: ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- ศุภรัตน์ ชชนรงค์. (2550). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับก่อน ประถมศึกษาของโรงเรียนवासูเทวี*. กรุงเทพฯ: สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1.
- สมสนิท สารรัมย์. (2553). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยในโรงเรียนเขตตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอวังสมบูรณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2549)*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2550). *เอกสารการจัดตั้งโรงเรียนเอกชนนอกระบบ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.



- สำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2552). *รวบรวมระเบียบและประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.
- สุพัชรี เชาว์นาคี. (2551). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล (วัดใน) ช่วงชั้นที่ 2 สังกัดเทศบาลสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ*. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัตร จุณณะปิยะ. (2546). *คู่มือการวิจัยทางรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์*. นครปฐม: โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติสำนัก ส่งเสริมและฝึกอบรมกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน.
- สุภักฎาณี สุขสำราญ. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและความคาดหวังของผู้บริหารและครูผู้สอนสถาบันศึกษาเอกชน เขตศึกษา 5 ในการปฏิรูปการศึกษา*. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.
- สุมาลี อ่อวิเชียร. (2548). *ความเป็นจริงและความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับอนุบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ*. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, โครงการบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2545). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อริยา กูหา. (2546). *แรงจูงใจและอารมณ์*. ปัตตานี: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนวคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- Barnes, R. A. (1995). A African American parent 'involvement in their children is school. *Dissertation Abstract International*, 55(10), 3152-A.
- Bloom, B. (1976). *Human characteristics and school learning*. New York: McGraw-Hill.
- Bray, M. (1999). *The shadow education system: Private tutoring and its applications and planner*. UNESCO: International Institute for Educational Planning.
- Callard, R. S. (1990). A study of the effect of increasing parental expectation for study academic access. *Dissertation Abstract International*, 40(2), 563-A.

- Clay, R. (1988). *Expectancy theory*. Retrieved from [http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy\\_/Theory.html](http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_/Theory.html)
- Collin, C. B. (1979). *English dictionary*. England: Harper Collins.
- Dodl, N. R. (1978). Selecting competencies outcome for teacher education. *The Journal of Teacher Education*, 26(2), 194.
- Faye, B. J. (1997, March). Parents perceptions of early childless. *Dissertation Abstracts Interactional*, 9(37), 5688-A.
- Flanders, A. (1970). *Management and union: The theory and reform of industrial 165 relations*. London: Faber and Faber.
- Glover, J. A., & Bruning, R. H. (1993). *Educational psychology: Principle and applications*. Glenview, IL: Scott, Foresman/ Little, Brown Higher Education.
- Grush, J. E., & Costin, F. (1975). The student as consumer of the teaching process. *American Education Research Journal*, 12(4), 64-67.
- Homby, A. S. (2000). *Oxford advanced learner's dictionary of current English* (6<sup>th</sup> ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Hurlock, E. B. (1973). *Adolescent development* (3<sup>rd</sup> ed.). USA: McGraw Hill.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis of consumer market and buyer behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11<sup>th</sup> ed.). Upper Sanddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- McCarthy, E. J. (1998). *Applications in basic marketing*. Homewood: Irwin.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Russell, D. H. (1956). *Children's thinking*. New York: Oinn and Company.
- Sorbello, A. F. (1978). Deception for actual and in deal roles in school community relation for parent of elementary school children. *Dissertation Abstract International*, 35(1), 598-A.
- Vankawala, K. H. (1999, June). Pre-service teachers perception of family-school collaboration: A qualitative study. *Masters Abstracts International*, 37(03), 103.

ภาคผนวก

#### ภาคผนวก ก

- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการวิจัย
- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ
- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ศธ 6218.8/ ว.1248

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

19 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. คำโครงการวิจัย  
2. เครื่องมือในการวิจัย

ด้วย นายวรัญญู เลิศสุวรรณวงษ์นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา รหัส 58920450 ได้ความเห็นชอบในการทำงานนิพนธ์ เรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยอยู่ในความดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภายู ชีระวิชิตระกูล ประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ภาควิชาการบริหารการศึกษา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

สุเมธ งามกนก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ งามกนก)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 038-102052

โทรสาร 038-745811

(สำเนา)

ที่ ศธ 6218.8/ ว.1249

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

22 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

เรียน

ด้วย นายวีรณัฐ เลิศสุวรรณวงษ์นิติระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา รหัส 58920450 ได้ความเห็นชอบในการทำงานนิพนธ์ เรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยอยู่ในความดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภายู ชีระวิชิตระกูล ประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ ภาควิชาการบริหารการศึกษา มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

สุเมธ งามกนก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ งามกนก)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 038-102052

โทรสาร 038-745811

(สำเนา)

ที่ ศธ 6218.8/ ว.1250

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

22 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

ด้วย นายวีรณัฐ เลิศสุวรรณวงษ์นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา รหัส 58920450 ได้ความเห็นชอบในการทำงานนิพนธ์ เรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยอยู่ในความดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภายู ชีระวัฒน์ตระกูล ประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ภาควิชาการบริหารการศึกษา มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

สุเมธ งามกนก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ งามกนก)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 038-102052

โทรสาร 038-745811

#### ภาคผนวก ข

- แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
- ความเที่ยงตรงและความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์



**แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย**  
**ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการภาษาโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา**  
**อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**

**คำชี้แจง** การตอบแบบสัมภาษณ์

1. แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสัมภาษณ์ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

2. แบบสัมภาษณ์นี้มีทั้งหมด 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคำถามความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และบันทึกผลการสัมภาษณ์ตามประเด็นต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ราคา (Price)
3. สถานที่ (Place)
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. ด้านบุคลากร (People)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและเสนอผลงานวิจัยโดยภาพรวมจึงขอความร่วมมือจากท่าน เพื่อตอบแบบสัมภาษณ์ในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายวัลลภ เลิศสุวรรณวงษ์  
 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาด้านบริหารการศึกษา  
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก.....

วันที่ให้สัมภาษณ์.....เวลา.....น

สถานที่สัมภาษณ์.....

สถานะของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนกววมภาษา

ผู้สัมภาษณ์ นายวรัญญ เลิศสุวรรณวงษ์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคำถาม ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการเรียนการสอน

ของโรงเรียนกววมภาษา อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และบันทึกการสัมภาษณ์

ตามประเด็นคำถาม ต่อไปนี้

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) 5P

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)

2. ราคา (Price)

3. สถานที่ (Place)

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

5. ด้านบุคลากร (People)

**1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)**

1.1 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกววมภาษา เน้นการจัดการเรียนการสอนเนื้อหาอะไรบ้าง เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

1.2 ผู้ปกครองมีความคาดหวังอย่างไร ต่อระยะเวลาในการเรียนแต่ละคอร์ส

.....

.....

.....

.....

1.3 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา จัดการเรียนการสอน  
อะไรเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

## 2. ด้านราคา (Price)

2.1 ผู้ปกครองมีความเห็นว่าราคาค่าเล่าเรียนเหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

2.2 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้การชำระค่าเล่าเรียนเป็นคอร์ดหรือรายเดือน  
เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

2.3 ผู้ปกครองมีความคาดหวังอย่างไรต่อความแตกต่างทางด้านราคาที่มีการจัด  
การเรียนการสอนโดยชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษา

.....

.....

.....

.....

## 3. ด้านสถานที่ (Place)

3.1 ผู้ปกครองมีความคาดหวังอย่างไร ต่อการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  
ภายในห้องเรียน

.....

.....

.....

.....

3.2 ผู้ปกครองมีความคาดหวังอย่างไร ต่อความเหมาะสมของจำนวนนักเรียน  
ในแต่ละกลุ่ม

.....

.....

.....

3.3 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนจัดสถานที่รับรองผู้ปกครองหรือไม่  
เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

3.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างบรรยากาศให้การเรียนรู้ดีขึ้น

.....

.....

.....

#### 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

4.1 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา เพิ่มช่องทางการ  
ชำระเงิน เช่น ชำระผ่านทางธนาคาร หรือมีการผ่อนชำระ อย่างไร

.....

.....

.....

4.2 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา จัดให้มีส่วนลด  
สำหรับการชำระเงินล่วงหน้า หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

4.3 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ทางโรงเรียนกวดวิชามุมภาษา มีการจัดการส่งเสริม การตลาด เช่น มีของแจกหรือลดค่าเล่าเรียนเมื่อเรียนเป็นกลุ่มหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

**5. ด้านบุคลากร (People)**

5.1 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนมีคุณภาพอย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

5.2 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนเป็นชาวต่างชาติหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....  
.....  
.....  
.....

5.3 ผู้ปกครองมีความคาดหวังให้ครูผู้สอนชาวต่างชาติ เป็นเจ้าของภาษาหรือไม่ใช่ เจ้าของภาษา เพราะเหตุใด

.....  
.....  
.....  
.....

ขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริงและถูกต้องทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ให้สัมภาษณ์

(.....)

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

|                           |  |
|---------------------------|--|
| ชื่อ-สกุล                 | นายวีรัญญ์ เลิศสุวรรณวงษ์  |
| วัน เดือน ปีเกิด          | 1 กันยายน พ.ศ. 2533  |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน       | 61 หมู่ที่ 10 ตำบลหน้าพระธาตุ อำเภอพนัสนิคม<br>จังหวัดชลบุรี 20140 |
| ตำแหน่งและประวัติการทำงาน |  |
| พ.ศ. 2556-2558            | ครูอัตราจ้างโรงเรียนพนัสพิทยาคาร จังหวัดชลบุรี                     |
| พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน        | ครู โรงเรียนกวดวิชามุมภาษา จังหวัดชลบุรี                           |
| ประวัติการศึกษา           |  |
| พ.ศ. 2551                 | ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)<br>มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ |
| พ.ศ. 2556                 | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ครู)<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช        |
| พ.ศ. 2560                 | การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)<br>มหาวิทยาลัยบูรพา          |