

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวความคิดและข้อสมมุติฐาน

การดำเนินธุรกิจโรงเรียนเอกชนก็เหมือนกับการดำเนินกิจการต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นเอกชน ราชการ หรือองค์การที่มีได้คำนึงถึงกำไร ต่างก็ต้องนำแนวความคิดทางการตลาด มาใช้ในการบริหารธุรกิจของตน เพื่อเป็นตัวเชื่อมในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การให้เป็น ไปโดยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจที่ได้กำหนดไว้

#### ทฤษฎีและแนวความคิด

การวิจัยธุรกิจโรงเรียนอนุบาลเอกชนนี้ ได้ใช้ทฤษฎีในการประกอบการพิจารณา ดังต่อไปนี้ :

1. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ E. Jerome McCarthy
2. กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการของ Philip Kotler
1. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดของ E. Jerome McCarthy ซึ่งแบ่งองค์ประกอบ พื้นฐานของส่วนประสมทางการตลาดเป็น 4 ประการ คือ

- 1.1. ผลิตภัณฑ์ ( Product )
- 1.2. ราคา ( Price )
- 1.3. สถานที่ ( Place )
- 1.4. การส่งเสริมการตลาด ( Promotion )

ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ประการ หรือ 4Ps จะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน เพื่อมุ่งสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนประสมทางการตลาดแต่ละประการมีความหมาย และรายละเอียดดังนี้ :

1.1. ผลิตภัณฑ์ หรือ product เป็นสิ่งที่ต้องมีการพิจารณาออกแบบหรือพัฒนา เพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาดหรือลูกค้า โดยผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสินค้าและ/หรือบริการ และส่วนที่สำคัญที่สุดของเรื่องผลิตภัณฑ์ คือ สินค้าและ/หรือบริการนั้นมีความสามารถตอบสนองความ

ต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ<sup>11</sup> เช่น ในธุรกิจโรงเรียนอนุบาล อาคารสถานที่ อุปกรณ์การเรียนการสอน วิชาการ การเอาใจใส่ในการพัฒนาการต่างๆของเด็ก รวมไปถึงการบริการและการอำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งเด็ก ถือว่าเป็นส่วนของผลิตภัณฑ์ที่จะต้องมีการจัดการอย่างเหมาะสม

1.2. ราคา หรือ price ต้องมีการกำหนดให้ถูกต้องเหมาะสม ในการกำหนดราคานี้ จะต้องมีการพิจารณาทั้งลักษณะของการแข่งขันในตลาดเป้าหมาย และปฏิกิริยาของลูกค้าต่อราคาที่แตกต่างกัน หากลูกค้าไม่ยอมรับในเรื่องราคาเมื่อใด ปัญหาก็จะเกิดขึ้น โดยแผนงานต่างๆที่กำหนดไว้แล้วจะเสียหายหมด และนำไปใช้ปฏิบัติไม่ได้ ดังนั้นราคาจึงเป็นตัวตัดสินที่สำคัญ<sup>12</sup> เช่น ค่าธรรมเนียมการเรียน ค่าอาหาร และค่าบริการต่างๆ ของโรงเรียนอนุบาลเอกชนแต่ละโรงเรียนก็จะแตกต่างกัน

1.3. สถานที่ หรือ place เป็นการนำผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาดเป้าหมาย กล่าวคือผลิตภัณฑ์จะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีไม่ได้ หากไม่สามารถไปถึงทันเวลา และในสถานที่ที่มีความต้องการแล้ว ดังนั้นในเรื่องของสถานที่จึงมีการพิจารณาถึง สถานที่ เวลา และบุคคลที่สินค้าและบริการควรจะถูกนำไปเสนอขายให้<sup>13</sup> เช่น ตำแหน่งที่ตั้งของโรงเรียน ควรจะมีการพิจารณาถึง สถานที่ เวลา และความสะดวกของผู้ปกครองที่จะมาใช้บริการ หรือทางโรงเรียนสามารถที่จะให้บริการหรืออำนวยความสะดวกได้

1.4. การส่งเสริมการตลาด หรือ promotion หรือ การแจ้ง การบอกกล่าว และการขายความคิดความเข้าใจให้ลูกค้าได้รู้ ซึ่งการส่งเสริมการตลาดนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ซื้อ นอกจากนี้ยังทำให้ลูกค้าเป้าหมายมั่นใจว่าผู้ขายมีสินค้าและ/หรือบริการที่ลูกค้าต้องการ<sup>14</sup> เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมที่แสดงออกต่อสาธารณะ

## 2. กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ

ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้เฉพาะส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4Ps นั้นไม่เพียงพอ เครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้เพิ่มเติมนอกเหนือจาก 4Ps คือ

2.1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัทจะรวมถึงการฝึกอบรมและการจูงใจบุคลากร ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึง

<sup>11</sup>Mc Carthy E. Jerome, Basic Marketing a Managerial Approach ( 7th ed ; Illinois : Richard D.Irwin, Inc., 1981 ), p. 40 - 45 .

<sup>12</sup>Ibid.

<sup>13</sup>Ibid.

<sup>14</sup>Ibid.

บุคลากรที่มีความถนัดเพื่อสนับสนุนการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า<sup>15</sup> โดยเฉพาะการดำเนินกิจการโรงเรียนอนุบาล ที่บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน

2.2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ( Interactive Marketing ) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ซึ่งคุณภาพจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้า การพิจารณาคุณภาพการให้บริการลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ :

- การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมอันแสดงถึง ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
- การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
- ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
- ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
- ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
- การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

<sup>15</sup>Kotler Philip, Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control ( 7th ed ; New Jersey : Prentice - Hall, Inc., 1991 ), p.459 -465 .

2.3. การทำให้บริการแตกต่างจากคู่แข่ง ( Competitive Differentiation ) งานการตลาดของผู้ขายบริการ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แต่เป็นความลำบากที่จะสร้างข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งสามารถทำได้โดยการ เสนอบริการ ในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป ในด้านบุคลากร สถานที่ สภาณแวดล้อม กระบวนการ ในการให้บริการ บริการเสริมที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป<sup>16</sup>

#### สมมติฐานการวิจัย

1) ผู้บริหาร โรงเรียนอนุบาลเอกชนให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์การตลาดแตกต่างกัน ในด้าน การให้บริการ ราคา ที่ตั้งของโรงเรียน และการส่งเสริมการตลาด

ตัวแปรเหตุ : ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลเอกชน

ตัวแปรผล : การให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์การตลาดแตกต่างกัน ได้แก่ด้าน การให้บริการ ราคา ที่ตั้งของโรงเรียน และการส่งเสริมการตลาด

2) กลยุทธ์การตลาดด้าน การให้บริการ ราคา ที่ตั้งของโรงเรียน และการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของโรงเรียนอนุบาลเอกชน

ตัวแปรเหตุ : กลยุทธ์การตลาดด้าน การให้บริการ ราคา ที่ตั้งของโรงเรียน และการส่งเสริมการตลาด

ตัวแปรผล : การประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงเรียนอนุบาลเอกชน

<sup>16</sup> Ibid.

3) ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลเอกชนให้ความสำคัญต่อการวางกลยุทธ์การตลาด  
สำหรับการจัดการธุรกิจบริการแตกต่างกันในด้านดังต่อไปนี้

- การตลาดภายใน
- คุณภาพในการให้บริการ
- การทำให้บริการแตกต่างจากคู่แข่ง

ตัวแปรเหตุ : ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลเอกชน

ตัวแปรผล : การให้ความสำคัญต่อการวางกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการ  
ธุรกิจบริการแตกต่างกันในด้าน การตลาดภายใน คุณภาพในการ  
ให้บริการ การทำให้บริการแตกต่างจากคู่แข่ง

4) ปัญหาในการดำเนินธุรกิจโรงเรียนอนุบาลเอกชน มีความแตกต่างกันในด้าน  
ดังต่อไปนี้

- ด้านการเงิน
- ด้านบุคลากร
- ด้านวัสดุครุภัณฑ์
- ด้านที่ตั้งของโรงเรียน

ตัวแปรเหตุ : การดำเนินธุรกิจโรงเรียนอนุบาลเอกชน

ตัวแปรผล : ปัญหาในด้าน การเงิน บุคลากร วัสดุครุภัณฑ์ และที่ตั้งของ  
โรงเรียน มีความแตกต่างกัน

## นิยามศัพท์

ผู้บริหาร	หมายถึง ผู้รับผิดชอบต่อการดำเนินงาน และวินัจฉัยชี้ขาด ในปัญหาต่าง ๆ ทั้งทางด้านนโยบาย และปัญหาด้านการปฏิบัติงาน และเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามการวินัจฉัยชี้ขาด
โรงเรียนอนุบาลเอกชน	หมายถึง โรงเรียนเอกชนที่เปิดสอนระดับอนุบาล มีเวลาเรียนต่อเนื่องกันเป็นเวลา 2 ปี หรือ 3 ปี โดยโรงเรียนเหล่านี้ มิได้เปิดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา และได้รับอนุญาตเป็นโรงเรียนที่ถูกต้องตามระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ
กลยุทธ์การตลาด	หมายถึง วิธีการใช้ส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งได้แก่ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ 4 ประการ คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการขาย สถานที่ ซึ่งธุรกิจจะต้องนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้เหมาะสมกับตลาดเป้าหมาย โดยตลาดเป้าหมายในที่นี้ คือ กลุ่มพ่อแม่หรือผู้ปกครองที่มีบุตรหลานอายุ 2 - 5 ปี ที่มีความจำเป็น ความต้องการ มีอำนาจในการใช้บริการ และมีความพอใจที่จะใช้บริการของโรงเรียนอนุบาลเอกชน
การให้บริการ	หมายถึง การเอาใจใส่ในด้านการพัฒนาการต่างๆของเด็กได้อย่างทั่วถึง การอำนวยความสะดวกในด้าน อาคาร สถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ วิชาการ การรับ-ส่งเด็ก
ราคา	หมายถึง ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งได้มีการจัดเก็บเป็นประจำ ได้แก่ ค่าเล่าเรียน ค่าอาหาร ค่าซักผ้า ค่าบำรุงต่าง ๆ ฯลฯ
ที่ตั้งของโรงเรียน	หมายถึง สถานที่ที่โรงเรียนตั้งอยู่ รวมทั้งสภาพแวดล้อมรอบๆโรงเรียน
การส่งเสริมการตลาด	หมายถึง การแจ้งข่าวสารให้บุคคลภายนอกรับรู้ข่าวสาร ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมพิเศษภายในโรงเรียน กิจกรรมพิเศษภายนอกโรงเรียน

การดำเนินธุรกิจ	หมายถึง การนำทรัพยากรที่หามาได้และปัจจัยต่าง ๆ มาเปลี่ยนด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และเมื่อให้บริการแล้วก็จะได้รับรายได้มา เพื่อดำเนินการแปรสภาพทรัพยากรต่อไป
ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ	หมายถึง จำนวนนักเรียนที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือขนาดของโรงเรียนที่โรงเรียนสามารถรับเด็กนักเรียนอนุบาลได้
การจัดการธุรกิจบริการ	หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่จำเป็นต้องใช้เพิ่มจากส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจที่มีการให้บริการ เป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ได้แก่ การตลาดภายใน คุณภาพการให้บริการ และการทำให้บริการแตกต่างจากคู่แข่ง
การตลาดภายใน	หมายถึง การเลือกสรร การฝึกอบรมและการจูงใจบุคลากรในการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการ เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า
คุณภาพการให้บริการ	หมายถึง การอเนกมัย บุคลากรที่มีความชำนาญ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า การเอาใจใส่ และการบริการรับ-ส่งเด็ก
การทำให้บริการแตกต่างจากคู่แข่ง	หมายถึง การสร้างภาพพจน์และการบริการเสริมที่ทำให้เห็นถึงข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในการเสนอบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง
ปัญหา	หมายถึง สิ่งขัดข้องและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจโรงเรียนอนุบาลเอกชน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านวัสดุครุภัณฑ์และ ด้านที่ตั้งของโรงเรียน
ด้านการเงิน	หมายถึง เงินที่โรงเรียนนำมาใช้จ่าย และลงทุนในการดำเนินกิจการโรงเรียนอนุบาล

ด้านบุคลากร	หมายถึง กระบวนการการบริหารงานบุคคลในด้านการสรรหา การเข้า-ออกของบุคลากร และการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยบุคลากรในที่นี้ คือ ครูผู้สอนชั้นเด็กเล็กหรืออนุบาลพี่เลี้ยงซึ่งเป็นบุคคลผู้ทำหน้าที่ช่วยเหลือครูดูแลนักเรียนและคนงาน
ด้านวัสดุครุภัณฑ์	หมายถึง อุปกรณ์การเล่น และสื่อการสอนต่างๆที่ช่วยในการพัฒนาความพร้อมด้านร่างกาย ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์ - จิตใจ ที่โรงเรียนมีไว้จัดกิจกรรมและประสบการณ์ ให้แก่นักเรียนชั้นเด็กเล็ก หรืออนุบาลของโรงเรียน

#### บททวนวรรณกรรม

ในการวิจัยกลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ได้มีศึกษาบทความและรายงานวิจัยหลายเรื่องดังสรุปได้ในหัวข้อต่อไปนี้

#### โรงเรียนอนุบาล

โรงเรียนอนุบาลเป็นการจัดการศึกษาสำหรับเด็กก่อนวัยเรียน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ : (2530)<sup>17</sup> ได้กล่าวถึงการศึกษาในระดับนี้ว่า การศึกษาในระดับก่อนประถมศึกษาในปัจจุบันมีความสำคัญ และจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการศึกษาระดับอื่น มิใช่เพื่อให้ความรู้แก่เด็กวัยดังกล่าว แต่เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กที่จะเข้าเรียนในชั้นประถมศึกษา และแบ่งเบาภาระของบิดามารดาในการเลี้ยงดูบุตร นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมพัฒนาการด้านต่างๆ ของเด็กให้เติบโตด้วยดี และในบทความของจินตนา หมูผึ้ง : (2525)<sup>18</sup> ก็ได้เขียนไว้ว่า โรงเรียนอนุบาลเป็นการจัดการศึกษาแบบมีระบบที่รับเด็กอายุ 4 -5 ปี เข้าเรียนในชั้นอนุบาล

<sup>17</sup> คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. การดำเนินงานโครงการเปิดขยายชั้นเด็กเล็กในพื้นที่ที่มีปัญหาทางเศรษฐกิจ และ โครงการอนุบาลชนบท (เอกสารประจำสำนักงาน) 2530, หน้า 1.

<sup>18</sup> จินตนา หมูผึ้ง, การอบรมดูแลเด็ก (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนส์โตร์, 2528), หน้า 2.



ซึ่งมีหลักสูตร 2 ปี คืออนุบาล 1-2 การเรียนการสอนได้แก่ การเตรียมความพร้อมให้แก่เด็ก เพราะเด็กในวัยนี้เป็นวัยที่ยังช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ กล้ามเนื้อ และวุฒิภาวะยังไม่เจริญเติบโตเท่าที่ควร ซึ่งจะเห็นได้ว่าในโรงเรียนอนุบาลจะไม่มีภารกิจบังคับให้เด็กอ่าน เขียนหนังสือ แต่จะมีกิจกรรมส่งเสริมประสบการณ์ ช่วยให้เด็กพัฒนาทัศนคติและนิสัย ด้วยการเล่นตลอดจนการทำงานร่วมกับคนอื่น ตามสภาพแวดล้อมที่จะเปิดโอกาสให้ เด็กก็จะมี ความเจริญงอกงาม ทางกาย ทางสมอง ทางสังคมและทางอารมณ์ เด็กก่อนวัยเรียนเป็นวัยที่กำลังพัฒนาทุกๆ ด้าน สาลี เบ้าสุวรรณ : (2527)<sup>19</sup> กล่าวว่าโรงเรียนอนุบาลจะต้องมุ่งที่จะสร้างพัฒนาการของเด็กก่อนวัยเรียนทั้ง 4 ด้าน คือ :

1) พัฒนาการด้านร่างกาย เด็กในวัยนี้กล้ามเนื้อยังไม่เจริญเติบโตเต็มที่ ความสัมพันธ์ระหว่างกล้ามเนื้อต่างๆ โดยเฉพาะมือและตายังไม่ดี ตายังมองสิ่งเล็กๆ ไม่ค่อยชัดเจน จึงไม่พร้อมที่จะทำงานละเอียด

2) พัฒนาการด้านอารมณ์-จิตใจ เด็กในวัยนี้อารมณ์อ่อนไหวเปลี่ยนแปลงง่าย ยังควบคุมอารมณ์ได้ไม่ดี โกรธง่าย โมโหง่าย มักแสดงความเป็นเจ้าของ บางครั้งจะมีความอาย และกลัวสิ่งต่างๆ เช่น กลัวเสียงดัง กลัวความมืด กลัวคนแปลกหน้า ฯลฯ ชอบคำชมเชย ชอบของสวยงาม ต้องการอิสระ ต้องการความรักความอบอุ่นจากผู้อื่น

3) พัฒนาการทางด้านสังคม เด็กในวัยนี้เริ่มมีประสบการณ์ใหม่จากในบ้านและนอกบ้าน ต้องการปรับปรุงตนเองให้รู้จักเล่นกับเพื่อน ยอมรับกฎเกณฑ์ของหมู่พวก เริ่มแสดงความสามารถของตนออกมา ต้องการให้ผู้อื่นชมและรับเป็นพวก

4) พัฒนาการด้านสติปัญญา เริ่มอยากรู้อยากเห็น อยากรทดลอง ช่างสังเกต ช่างซักถาม ชอบเลียนแบบผู้ใหญ่ ชอบเล่นสมมุติ ความสามารถในการรับฟังเรื่องราวยังไม่ดี มีความสนใจระยะสั้น

### การเลือกโรงเรียนอนุบาลให้กับลูก

ผู้ปกครองของเด็กจะเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกโรงเรียนให้กับเด็ก ซึ่ง ณีภูษา แก้วสุวรรณ : (2521)<sup>20</sup> ได้เสนอแนะสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการเลือกโรงเรียนอนุบาลให้กับลูกไว้ดังนี้ คือ:

<sup>19</sup> สาลี เบ้าสุวรรณ, การบริหารโรงเรียนอนุบาลจากประสบการณ์ (กรุงเทพฯ : ม.ป.ท. 2527), หน้า 76 - 80.

<sup>20</sup> ณีภูษา แก้วสุวรรณ, "การเลือกโรงเรียนอนุบาลให้กับลูก," วารสารคนเศรษฐศาสตร์ 22 (กุมภาพันธ์ 2521): 24-30.

- 1) ที่ตั้งของโรงเรียน ควรจะอยู่ใกล้บ้านให้มากที่สุด
  - 2) สถานที่และสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนอนุบาล ควรจะสะอาด ปลอดภัย มีเนื้อที่กว้างพอสำหรับทำสนามเด็กเล่น
  - 3) อุปกรณ์การเรียนและการสอน ควรจะมากพอที่จะให้เด็กใช้ และเครื่องเล่นสนามควรมีความปลอดภัย
  - 4) จำนวนนักเรียนและจำนวนครูควรมีพอเหมาะ
  - 5) ครูและผู้ดูแลเด็กควรมีความรู้เรื่องเด็ก สะอาด มารยาทเรียบร้อย
- นอกจากนี้ จินตนา หมู่ผึ้ง<sup>21</sup> ได้เขียนไว้ว่า พ่อแม่ส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจในเรื่องการศึกษาในระดับอนุบาลหรือการศึกษาก่อนวัยเรียน ดังนั้นผู้ปกครองส่วนมากจึงมักจะมุ่งให้เด็กอ่านออกเขียนได้เป็นหลักใหญ่ ฉะนั้นถ้าโรงเรียนอนุบาลได้มีการสอนอ่าน เขียนหนังสือในระดับชั้นอนุบาล ก็มักจะเป็นที่นิยมชมชอบของพ่อแม่เป็นอันมาก

### การให้บริการ

การศึกษาระดับอนุบาลเป็นการส่งเสริมให้เด็กได้พัฒนาทุกด้าน จึงจำเป็นต้องอาศัยการอบรมเลี้ยงดู และการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีให้แก่เด็ก จากบทความของ อรุณ ปรีดีดีลล : (2533)<sup>22</sup> เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกระทรวงศึกษาธิการได้ให้สัมภาษณ์พิเศษในหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจฉบับพิเศษ เดือนเมษายน 2533 ว่า โรงเรียนอนุบาลควรมีบรรยากาศของการดูแล ความคุ้มครองความอบอุ่น สุขสบาย ตลอดจนมีอาหารรับประทานอย่างสมบูรณ์ และสิ่งเดียวที่โรงเรียนอนุบาลจะแตกต่างจากบ้านก็คือ เป็นสถานที่ที่ทำให้เด็กมีประสบการณ์ทางสังคมกับเพื่อนในวัยเดียวกัน ดังนั้นในการจัดอาคารสถานที่ของโรงเรียนอนุบาล ควรจะมีการคำนึงถึงความปลอดภัย ความสะอาดสบาย ซึ่งประภาพรรณ สุวรรณสุข : (2524)<sup>23</sup> ได้ให้คำแนะนำว่า อาคารของโรงเรียน ควรเป็นที่กันแดดกันฝนได้เป็นอย่างดี เพราะเด็กในวัยนี้ยังช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ดี ควรเป็นอาคารชั้นเดียว หรือไม่เกินสองชั้น ระเบียงหน้าต่างกว้างมีรั้วระเบียงสูงและ

<sup>21</sup> จินตนา หมู่ผึ้ง, การอบรมดูแลเด็ก, หน้า 2.

<sup>22</sup> \_\_\_\_\_, "โรงเรียนอนุบาลคุณหนู," กรุงเทพธุรกิจฉบับพิเศษ (เมษายน 2533): 4-16.

<sup>23</sup> ประภาพรรณ สุวรรณสุข, "การจัดสถานศึกษาระดับประถม," เอกสารประกอบการสอนชุด วิชา 22311 พฤติกรรมการสอนปฐมวัยศึกษา เล่มที่ 2 (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช, 2524 ), หน้า 20 - 24.

แข็งแรง เพื่อความปลอดภัย และควรตั้งอยู่ในทิศทางที่มีลมผ่านและมีแสงสว่างพอเหมาะ มีการทำสีให้สวยงามเย็นตา ทั้งภายในภายนอกควรมีห้องต่างๆไม่ว่าจะเป็น ห้องเรียน ห้องธุรการ ห้องพักครู ห้องพยาบาล ห้องเตรียมอาหาร ห้องน้ำ ห้องส้วม และมีการจัดบริเวณของโรงเรียน ซึ่งควรแบ่งเป็นสองส่วน คือ บริเวณสนามเด็กเล่นควรอยู่ใกล้ห้องเรียนและบริเวณอื่นๆ ซึ่งจะทำเป็นเนิน ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

นอกจากการจัดอาคารสถานที่อย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว วัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ ก็เป็นสิ่งจำเป็นในการจัดการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลด้วย ประภาพรรณ สุวรรณเศษ : (2524)<sup>24</sup> ได้แนะนำถึงการจัดวัสดุครุภัณฑ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกที่จะนำมาใช้ในโรงเรียนอนุบาล ควรคำนึงถึงขนาดและรูปร่างที่เหมาะสมกับเด็ก ความแข็งแรงทนทาน ความปลอดภัย ความสวยงาม และประโยชน์ที่ได้รับ โดยเฉพาะการเลือกอุปกรณ์การเล่นของเด็กนั้น จะต้องคำนึงถึงพัฒนาการและความต้องการของเด็กในแง่การเรียนรู้ และควรจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย

การดำเนินธุรกิจโรงเรียนอนุบาลเอกชนซึ่งเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่ต้องอาศัยบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานการให้บริการ เพราะบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างการให้บริการ ดังนั้นในการพัฒนาการให้บริการก็ต้องมีการพัฒนาบุคลากร ซึ่งจินตนา บุญบังการ และ กรองแก้ว อยู่สุข : (2531)<sup>25</sup> ได้เขียนไว้ว่าการให้การศึกษาและฝึกอบรมแก่นักงานเป็นการพัฒนาบุคคลซึ่งมีวัตถุประสงค์จะเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมุ่งที่จะปรับปรุงวิธีทำงานรวมถึงทัศนคติของพนักงานให้เป็นไปได้ต่อองค์การ และพนักงานยังได้รับประโยชน์นอกจากความรู้และทักษะแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ ทำให้เกิดความร่วมมือและนับถือซึ่งกันและกัน

ในบทความของหนังสือพิมพ์ ผู้จัดการภาคเหนือ : (2535)<sup>26</sup> ได้เขียนเกี่ยวกับอนุบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ ว่าอนุบาลเอกชนมีการแข่งขันและปรับกลยุทธ์ของกิจการของตน เพื่อดึงดูดผู้ปกครองนำเด็กมาเข้าเรียนในโรงเรียนของตน โดยเน้นที่ด้านสถานที่และบุคลากรเป็น

<sup>24</sup> ประภาพรรณ สุวรรณเศษ, "การจัดสถานศึกษาระดับประถม," เอกสารประกอบการสอนชุด วิชา 22311 พฤติกรรมการสอนปฐมวัยศึกษา เล่มที่ 2, หน้า 25 - 26.

<sup>25</sup> จินตนา บุญบังการ และ กรองแก้ว อยู่สุข, แนวคิดทางธุรกิจ (กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์, 2531), หน้า 78 - 79.

<sup>26</sup> \_\_\_\_\_, "ที่เนสเซอร์เพิ่ม 30 %ต่อปี คาดเปิดอนุบาลครบวงจร," ผู้จัดการรายวันภาคเหนือ (สิงหาคม 2535) : 10.

สำคัญ โดยผู้ประกอบการจะใช้จุดเด่นในด้านบุคลากรและบริการที่มีอยู่เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน รวมถึงการโปรโมตด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้บริการที่ดีนั้นนอกจากจะใช้เป็นจุดเด่นในการแข่งขันแล้วยังใช้ในการโปรโมตได้อีกด้วย

และในธุรกิจให้บริการ ผู้ผลิต รุมาคม และ เกศินี วิฑูรชาติ : (2529)<sup>27</sup> ได้กล่าวว่าสิ่งที่เป็นเรื่องสำคัญมากที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นในการบริการให้กับลูกค้า ซึ่งธุรกิจการให้บริการควรจะต้องตระหนักถึง

### ราคา

ราคา ในที่นี้หมายถึง ค่าเล่าเรียน และค่าบริการต่างๆที่ผู้ปกครองจะต้องจ่าย สำหรับการให้บริการของโรงเรียนอนุบาล โดยในการกำหนดราคา อุไรวรรณ แยมเนียม : (2528)<sup>28</sup> ได้เขียนไว้ว่าจะต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ด้วย คือ ภาพพจน์ของกิจการ ความต้องการของผู้บริโภค ต้นทุนของสินค้าและบริการ ราคาของคู่แข่ง ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ รูปแบบ และคุณภาพ และบทบาทของกฎหมายและรัฐบาล ดังนั้นในการกำหนดราคาผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ด้วย

### ที่ตั้งของโรงเรียน

สถานที่ตั้งของโรงเรียนอนุบาล ประภาพรรณ สุวรรณสุข : (2524)<sup>29</sup> ได้เขียนไว้ว่า โรงเรียนอนุบาล ควรจะอยู่ในที่มีกรรมคมนาคมสะดวก ไม่ห่างไกลแหล่งชุมชนจนเกินไป อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีอากาศถ่ายเทได้ดี มีบริเวณกว้างขวาง มีรั้วรอบบริเวณโรงเรียน ห่างไกลจากโรงงานอุตสาหกรรม และถ้ามองในแง่ที่ว่าโรงเรียนอนุบาลเอกชนเป็นธุรกิจบริการขนาดย่อมแล้ว

<sup>27</sup> ผู้ผลิต รุมาคมและ เกศินี วิฑูรชาติ, การบริหารธุรกิจขนาดย่อม (กรุงเทพฯ : พิสิทธ์เซ็นเตอร์การพิมพ์, 2529), หน้า 104.

<sup>28</sup> อุไรวรรณ แยมเนียม, หลักการตลาด (กรุงเทพฯ : หจก. ป. สัมพันธ์พาณิชย์, 2528), หน้า 175 - 177.

<sup>29</sup> ประภาพรรณ สุวรรณสุข, "การจัดสถานศึกษาระดับประถม," เอกสารประกอบการสอนชุด วิชา 22311 พฤติกรรมการสอนปฐมวัยศึกษา เล่มที่ 2, หน้า 25 - 26.

อ้ายฝาน : (2533)<sup>๑๐</sup> ได้เขียนไว้ว่า ทำเลที่ตั้งของธุรกิจขนาดย่อม เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้กิจการนั้นๆ เจริญรุ่งเรืองได้ และการลงทุนที่ดีในธุรกิจขนาดย่อมนั้นควรจะลงทุนในแหล่งชุมชน

### การส่งเสริมการตลาด

บทความในหนังสือพิมพ์ผู้จัดการภาคเหนือ : (2535)<sup>๑๑</sup> ได้เขียนว่า โรงเรียนจะโปรโมต โดยใช้จุดเด่นในด้านบุคลากรและการบริการ เนื่องจากถ้ามีบริการที่ดีแล้ว ผู้ปกครองของเด็กจะบอกต่อกันไป และถ้ามองในแง่ที่ว่า โรงเรียนอนุบาลเอกชนเป็นธุรกิจบริการขนาดย่อมแล้ว อ้ายฝาน : (2533)<sup>๑๒</sup> ได้เขียนไว้ว่า ธุรกิจขนาดเล็กไม่ควรที่จะทุ่มเทการโฆษณามากเกินไป เนื่องจากผลที่ได้รับจะไม่คุ้มกับการลงทุน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันธณี เจริญสุข : (2528)<sup>๑๓</sup> วิทยานิพนธ์ เรื่อง " ความคิดเห็นของครูอนุบาลเกี่ยวกับเครื่องเล่นที่จำเป็นต่อการเตรียมพร้อมของเด็กปฐมวัย " สรุปได้ว่า เครื่องเล่นมีความจำเป็นมากต่อการเตรียมพร้อมด้านร่างกาย ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์ และสังคม เพราะเครื่องเล่นจะช่วยฝึกฝนทักษะ และเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆของเด็กได้อย่างครบถ้วน และโรงเรียนจำเป็นต้องมีอย่างเพียงพอเพื่อให้เด็กได้เล่นหรือฝึกฝนอย่างทั่วถึง

ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องเล่นที่ช่วยในการเตรียมพร้อมของเด็กเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งของโรงเรียนอนุบาล ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนจะต้องมีเตรียมไว้อย่างครบถ้วนและเพียงพอเนื่องจากเป็นปัจจัยในการให้บริการอย่างหนึ่งที่ผู้ปกครองใช้ปัจจัยในการพิจารณาเลือกโรงเรียนให้กับลูก

<sup>๑๐</sup> อ้ายฝาน, ข้อห้าม 36 ข้อสำหรับธุรกิจขนาดย่อม ( กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนนิมน์วัฒนา, 2533 ), หน้า 33 - 35.

<sup>๑๑</sup> \_\_\_\_\_, "ซีเอ็นเอสเซอร์รี่เพิ่ม 30 %ต่อปี คาดเปิดอนุบาลครบวงจร," ผู้จัดการรายวันภาคเหนือ : 10.

<sup>๑๒</sup> อ้ายฝาน, ข้อห้าม 36 ข้อสำหรับธุรกิจขนาดย่อม, หน้า 33 - 35.

<sup>๑๓</sup> พันธณี เจริญสุข, ความคิดเห็นของครูอนุบาลเกี่ยวกับเครื่องเล่นที่จำเป็นต่อการเตรียมพร้อมของเด็กปฐมวัย วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2528, หน้า 84.

วันดี วุฒิโกภ : (2522)<sup>๓๔</sup> "วิทยานิพนธ์ เรื่อง " คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูอนุบาลในทัศนะของครูใหญ่ ครู และผู้ปกครองในกรุงเทพมหานคร " พบว่า

1. ครูใหญ่มีความเห็นว่าคุณลักษณะที่จำเป็นมากที่สุดสำหรับครูอนุบาล คือ การใช้ภาษาที่ชัดเจน อยู่กับเด็กได้อย่างสนุกสนาน ไม่เบื่อหน่าย พุดจาสุภาพเรียบร้อย ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับเด็ก หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และร่าเริงให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับเด็ก รักและเมตตาเด็กโดยทั่วหน้า รักและศรัทธาในอาชีพครู ให้เกียรติครูด้วยกัน รักษาความลับของนักเรียน ผู้ปกครอง และเพื่อนร่วมงาน มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่งานของตน มีความซื่อสัตย์และยุติธรรม

2. ครูอนุบาล มีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะที่จำเป็นมากที่สุดสำหรับครูอนุบาล คือพุดจาสุภาพเรียบร้อยใช้คำพูดที่เหมาะสมกับเด็ก หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและร่าเริง ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับเด็ก รักและศรัทธาในอาชีพครู ให้เกียรติครูด้วยกัน รักษาความลับของนักเรียน ผู้ปกครองและเพื่อนร่วมงาน มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่งานของตน

3. ผู้ปกครองมีความเห็นว่า คุณลักษณะที่จำเป็นที่สุดของครูอนุบาลคือ พุดจาสุภาพเรียบร้อย ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับเด็ก ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับเด็ก รักและเมตตาเด็กโดยทั่วหน้า

4. ผลจากการสำรวจข้อเสนอแนะปรากฏว่า ครูใหญ่ ครูอนุบาล และผู้ปกครอง ต้องการครูอนุบาลที่มีคุณลักษณะรักและให้ความอบอุ่นแก่เด็ก ไม่ขู่และบังคับเด็ก ควรชี้แจงเหตุผลให้เด็กเข้าใจรู้จักปรับปรุงตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

คุณลักษณะต่างๆเหล่านี้ของครู จะมีผลต่อการสร้างภาพพจน์และการให้บริการของโรงเรียนอนุบาล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลจะต้องให้ความสำคัญในการพิจารณารับครูเข้าทำงาน

จันทนา เตรียมดำรงค์ : (2523)<sup>๓๕</sup> "วิทยานิพนธ์ เรื่อง " ความคิดเห็นของบิดามารดาและผู้ปกครองเด็กอนุบาลสามแสนที่มีต่อการจัดและดำเนินการศึกษาในระดับอนุบาล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองส่วนมากยังต้องการให้เด็กได้พัฒนาการอ่านการเขียน และผู้ปกครองส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนและให้ความสนใจเด็ก รวมทั้งเน้นความสำคัญของผลงานของเด็กกว่ามีความ

<sup>๓๔</sup>วันดี วุฒิโกภ, คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูอนุบาลในทัศนะของครูใหญ่ ครู และผู้ปกครองในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2522, หน้า 92.

<sup>๓๕</sup>จันทนา เตรียมดำรงค์, ความคิดเห็นของบิดามารดาและผู้ปกครองเด็กอนุบาลโรงเรียนอนุบาลสามแสนที่มีต่อการจัดและการดำเนินการศึกษาในระดับอนุบาล วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาประถมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2523, หน้า 86 - 91.

หมายต่อตัวเด็กมาก ซึ่งส่งผลให้เด็กเป็นคนกล้าแสดงออกมาก เชื่อมั่นในตนเอง ไม่ถูกบั่นทอนความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ ผู้ปกครองส่วนมากสนับสนุนนโยบายและการกระทำของโรงเรียน ที่เน้นการเตรียมพร้อมและจัดสิ่งแวดล้อมให้แก่เด็ก แต่ขณะเดียวกันก็ต้องการให้เด็กอ่านเขียนด้วย จะเห็นได้ว่าผู้ปกครองเด็กส่วนใหญ่ต้องการให้โรงเรียนสอนให้เด็กอ่านออกเขียนได้ และมีการจัดกิจกรรมการแสดงออกของเด็ก ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลจะต้องจัดสิ่งเหล่านี้ไว้บริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปกครอง

#### ข้อจำกัดของการวิจัย

1. เนื่องด้วยการวิจัยครั้งนี้มีเงินทุนจำกัด ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลโดยตรงจากผู้ปกครองเด็ก ซึ่งเป็นตลาดเป้าหมายของโรงเรียนอนุบาลเอกชนได้ ดังนั้นข้อมูลในส่วนของตลาดเป้าหมาย จึงได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงเรียนอนุบาลจำนวน 2 ราย