

คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

SERVICE QUALITY OF SIAM KOLKARN MUSIC SCHOOLS
IN THE BANGKOK AREA

อินทนนท์ บุปผาวัลย์ วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และวรุณี เซวาน์สุขุม
Inthanont Buphawan, Wantanee Phumpatrakom, and Warunee Chaosukhum

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลประกอบการบริการกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำที่ใช้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 51 ข้อ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ส่วนประกอบการบริการ และส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน การทดสอบค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพส่วนประกอบการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ ด้านหลักสูตร ด้านค่าบริการ และด้านบุคลากรอยู่ในระดับสูงทุกด้าน

ระดับการให้คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานะผู้รับบริการ ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเพศต่างกันให้ระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการ ในสถานที่ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่เลือกเรียนหลักสูตรต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การบริการของ โรงเรียนดนตรีสยามกลการด้านสถานที่ หลักสูตร และบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านค่าบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ABSTRACT

The objective of this research was to study the statistical relation between personal factors and service quality of Siam Kolkarn music schools branches in Bangkok.

The sample group wear customers of Siam Kolkarn Music School in Bangkok. The sample group was chosen by using a simple random sampling method, and the research instrument used was a questionnaire consisting of 51 questions.

The questionnaire had 3 parts which wear ;
part I : personal factors, part II : service factors of Siam Kolkarn Music School, part III : service quality of Siam Kolkarn Music School branches in Bangkok. Statistics used in analyzing data were percentage, mean, standard deviation (S.D), t – test independent sample, One Way ANOVA and Pearson’s product moment correlation coefficient.

The results were as follows :

1. The quality of services of Siam Kolkarn Music School branches in Bangkok was generally high. Considering each aspect, the quality level of places, courses, fees and staffs were all high.

2. The services quality level of Siam Kolkarn Music School branches in Bangkok area were generally at a high level. Considering each aspect, the quality level of tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurance were at a high level.

3. Customers of Siam Kolkarn Music School branches in Bangkok who had different personal factors regarding age, education and marriage status had different satisfaction toward service quality at statically level of .05 . In addition, the findings also showed that sex does not affect the satisfaction toward service quality levels and had no statistical differences at a level of .05.

4. Customers who use services at a different branch of Siam Kolkarn Music in Bangkok had no differences in satisfaction with the service quality level at a statistical level of .05. However, customers who chose different courses had differences in satisfaction with the service quality level at a statistical level of .05.

5. Siam Kolkarn Music School' s services, facility, courses and staff had highly positive relations with the service quality level. In addition, the fees were also positively moderately related to the service quality level at the statistical level of .01.

คำสำคัญ

คุณภาพการให้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการ

ความสำคัญของปัญหา

ดนตรีเป็นศาสตร์ทางศิลปะแขนงหนึ่งซึ่งอยู่ควบคู่กับมนุษย์มาตั้งแต่อดีตจนปัจจุบันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการพัฒนาทางกายและจิตใจของมนุษย์ มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มีส่วนในการขับเคลื่อนระบบทำงาน ทำให้ร่างกายเคลื่อนไหวอย่างมีแบบแผนและมีขั้นตอน (อุดม เพชรสังหาร, 2548 : 26) เสียงของดนตรียังสามารถถ่ายทอดความรู้สึกผ่านไปยังประสาทสัมผัสของร่างกายช่วยให้เกิดสุนทริยะและผ่อนคลายอารมณ์ จากภาวะความตึงเครียด ต่อมาจึงมีผู้นำเสียงดนตรีไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ประกอบการแสดงละคร การแข่งขันกีฬา ประกอบการต่อสู้ ปลูกกระดุม สร้างขวัญกำลังใจ และปัจจุบันมีผู้นำมาใช้ในทางการแพทย์ เพื่อบำบัดผู้ป่วยประกอบกับการรักษาทางวิทยาศาสตร์อีกทางหนึ่ง เพราะเชื่อว่ามีส่วนช่วยให้ผู้ป่วยฟื้นฟูสุขภาพได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ดนตรีเป็นวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลสูงต่อระดับพลังงาน และความรู้สึกของมนุษย์ (Cross, 2001 : 28 – 42) ที่สามารถแสดงออกได้ทางพฤติกรรมในหลายรูปแบบ โดยทั่วไปแล้ว

มีการแสดงออกทางเสียง บทเพลง และการเต้นรำ ดังนั้น คนตรีจึงเข้ามามีส่วนสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา คนตรีช่วยมอบความบันเทิง และกล่อมเกลาคิดใจของมนุษย์ให้มีความละเอียดอ่อน และมีสมาธิกับสิ่งที่ทำมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่ได้ศึกษาเรียนรู้วิชาดนตรีตั้งแต่วัยเด็กจะช่วยส่งเสริมพัฒนาการการเรียนรู้ด้านอื่น ๆ ได้ดีและลึกซึ้งกว่าคนทั่วไป ดังนั้น จะเห็นว่าปัจจุบันทั่วโลกต่างก็ให้ความสำคัญกับการเรียนดนตรีกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะดนตรีเป็นภาษาสากลที่สามารถสื่อสารความรู้สึกความไพเราะได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องชาติภาษามาเป็นอุปสรรค

การเรียนการสอนดนตรีในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ (Postmodern) ผู้ปกครองมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการเรียนวิชาดนตรีจึงนิยมส่งบุตรหลานเข้าเรียนดนตรีเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการเรียนเปียโน (Piano) ซึ่งเป็นเครื่องดนตรีที่มีราคาค่อนข้างสูง และโรงเรียนของรัฐก็มีจำนวนน้อยที่สามารถจัดหาอุปกรณ์การเรียนดนตรีประเภทนี้ให้กับนักเรียนได้ จึงมีโรงเรียนเอกชนเปิดให้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จากการสำรวจโรงเรียนดนตรีเอกชนในประเทศไทย พบว่า มีอยู่ทั่วประเทศ และกำลังดำเนินการสอนกว่า 400 โรงเรียน มีนักเรียนประมาณ 150,000 คน และมีโรงเรียนเอกชนที่ขอจดทะเบียนตามมาตรา 15(2) ของพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พุทธศักราช 2525 และยังคงดำเนินการสอนอยู่ทั่วประเทศ ในขณะที่โรงเรียนดนตรีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีจำนวนโรงเรียนรวมมากกว่า 163 แห่ง มีครูรวมทั้งหมด 1,643 คน มีนักเรียนที่ลงทะเบียนเรียนในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมากถึง 42,181คน และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนขึ้น (สำนักงานบริหารกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2550)

จากผลการสำรวจดังกล่าวนี้พบว่าธุรกิจโรงเรียนดนตรีมีการแข่งขันเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการประเภทนี้จะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ในด้านคุณภาพการให้บริการเป็นพิเศษ เนื่องจากงานบริการเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดคุณภาพได้จากความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีระดับความคาดหวังที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องเอาใจใส่ในการปรับปรุงคุณภาพ ไม่ปล่อยให้คุณภาพในการให้บริการตกต่ำลง เพราะจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร การที่จะทำให้ผู้บริโภคประทับใจและจดจำในภาพลักษณ์ขององค์กรทางบวกและบอกต่อนั้นองค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศและคุณภาพการบริการให้เป็นเลิศ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจสูงสุดจนเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจและเข้ามาใช้บริการ

ผู้วิจัยสนใจทำงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นองค์กรซึ่งเป็นที่ทำงานประจำของผู้วิจัยมาเป็นเวลากว่า 5 ปี และเห็นว่ายังไม่มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จึงคิดว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานด้านบริการ

ของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครให้ดีขึ้นเป็นสถาบันดนตรีศึกษาเอกชนที่มีคุณภาพ ช่วยสร้างสรรค์และพัฒนาบุคลากรทางดนตรีที่ดีให้กับสังคม

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาส่วนประกอบบริการการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคล ของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและส่วนประกอบของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 สาขา โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 20,301 คน
 - 1.2 การกำหนดของขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967 อ้างใน สิทธิ ชีรสรณ์, 2551 : 120) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานผู้รับบริการ (ผู้ปกครอง / นักเรียน) มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closes Ended Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประกอบบริการของโรงเรียนดนตรี สยามกลการ ประกอบด้วย สถานที่ หลักสูตร ค่าบริการ และบุคลากร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสอนตามหลักสูตร ประกอบด้วย หลักสูตรเปียโน หลักสูตรกีตาร์คลาสสิก หลักสูตรอิเล็กทรอนิกส์ หลักสูตรดนตรีพื้นฐานสำหรับเด็กเล็ก (JMC) หลักสูตรดนตรีพื้นฐานสำหรับเด็ก (CMC) ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้เรียน ความมั่นใจในบริการ ความเห็นใจต่อผู้ให้บริการ เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้าง จึงใช้คำถามในลักษณะประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือกตามระดับความคิดเห็น (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ และต่ำมาก

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาค้นคว้าจาก เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการเพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้าง เนื้อหาที่จะนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

3.2 นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหา (Validity)

3.3 ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามตามที่ประธานและกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ

3.4 การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับ จุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (ยูทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 123)

3.5 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้วไปทดลองใช้ (Try – Out) กับลูกค้าของบริษัทสยามดนตรี ยามาฮ่า จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสามขนาดสถานประกอบการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (ยูทงพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 137) ได้หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

4.2 การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมากำหนดใส่รหัส

4.3 การวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.4 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์การใช้น้ำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103) ความหมายค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' s Product Moment- Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ และทดสอบหาความสัมพันธ์ ระหว่างส่วนประกอบบริการของ โรงเรียนคนตรีสยามกลการ กับคุณภาพการให้บริการขอโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีระดับความสัมพันธ์ตามเกณฑ์ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2549 : 346)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที่แบบเป็นอิสระต่อกัน (t – test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Correlation Coefficient Analysis)

โดยกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ส่วนประกอบบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ หรือ $P = 0$

H_1 : ส่วนประกอบบริการไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ หรือ $P \neq 0$

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัย พบว่า โดยรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 257 คนมีอายุ 20 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 222 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 157 คน ส่วนสถานะผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในสถานะของนักเรียนมากที่สุด จำนวน 207 คน

2. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับส่วนประกอบการบริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ำให้ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่สูงสุด รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ด้านค่าบริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ

3. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ำให้ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ ในบริการสูงสุด รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	143	4.35	0.44	1.66	.09
หญิง	257	4.27	0.50		
รวม	400	4.31	0.47		

จากตารางที่ 4.1 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.2 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1,828.00	3	609.33	4.30*	.00
ภายในกลุ่ม	55,983.64	395	141.73		
รวม	57,811.65	398			

จากตารางที่ 4.2 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1,613.51	4	403.38	2.83*	.02
ภายในกลุ่ม	56,198.13	394	142.64		
รวม	57,811.64	398			

จากตารางที่ 4.3 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ

สถานะผู้รับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
นักเรียน	207	4.38	0.47	3.66*	.00
ผู้ปกครอง	193	4.21	0.48		
รวม	400	4.30	0.48		

จากตารางที่ 4.4 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะผู้รับบริการต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ด้านสถานที่ ด้านหลักสูตร ด้านค่าบริการ และด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้าน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ระดับส่วนประกอบการบริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ำให้ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านหลักสูตร ด้านสถานที่ ด้านค่าบริการอยู่ในระดับสูง

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนดนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ำให้ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับสูง

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ ระดับการศึกษาและสถานะผู้รับบริการต่างกัน มีความพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในส่วนของเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ด้านสถานที่ ด้านหลักสูตร ด้านค่าบริการ และด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่าลูกค้ำให้ระดับคุณภาพการให้บริการสูงทุกด้านแต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ยังมีด้านที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม เช่น การติดตามเอาใจต่อผู้เรียน การจัดกิจกรรมการแสดงให้นักเรียนมีเวทีแสดงออกเพื่อเพิ่มเติมทักษะและสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียน ควรจัดทำอย่างสม่ำเสมอ และการจัดทำระเบียบแสดงผลการเรียนให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปกครองสามารถติดตามพัฒนาการของผู้เรียนได้ใกล้ชิดมากขึ้นควรปรับปรุงสื่อและเทคโนโลยีประกอบการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครมีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละข้อจะทำให้ผู้บริหารได้เห็นถึงความต้องการของลูกค้ำอย่างแท้จริง

2. การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร แม้ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงแต่

จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยรายข้อ และรายด้านของส่วนประกอบการบริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ยังพบข้อแตกต่างกัน ซึ่งควรนำไปปรับปรุงเพิ่มเติม เช่น การจัดจำหน่ายเครื่องดนตรีประกอบการเรียนในราคาที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายควรแนะนำและให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เพื่อประกอบ การตัดสินใจของลูกค้า ส่วนประเด็นที่ลูกค้าให้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ค่าบริการ โรงเรียนควรประชาสัมพันธ์ หรือรายงานเอกสารให้ทราบว่า ค่าจะใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การปรับปรุงหรือพัฒนาการเรียนหรือการบริการที่ดีขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่าและมีความพึงพอใจมากขึ้น

บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด.(2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุษพงษ์ กัวยวรรณ.(2543). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์.(2551). เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L.(1988). “SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” Journal of Retailing 64 (1) : 12-40.