

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

สังคมไทยในปัจจุบันอยู่ในยุคสารสนเทศ ธุรกิจแทบทุกประเภทต่างพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน พื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศสืบเนื่องมาจากพัฒนาการแบบก้าวกระโดดของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ใยแก้วนำแสง ดาวเทียมสื่อสาร ระบบเครือข่าย ซอฟต์แวร์และมัลติมีเดีย อีกทั้งราคาของคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะไมโครคอมพิวเตอร์ที่มีราคาตกลงมาก ส่งผลให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในกิจการต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างแพร่หลาย

การเรียนรู้คอมพิวเตอร์นับเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อกิจกรรมประจำวันของเรามากขึ้น จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ นักเรียนและครูในโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าในปี พ.ศ. 2538 ถึง ปี พ.ศ. 2540 จำนวนโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ที่เปิดสอนในประเทศไทยซึ่งได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ และจำนวนนักเรียนที่สนใจเรียนคอมพิวเตอร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ นักเรียนและครูในโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ

ปี	จำนวนโรงเรียน			จำนวนนักเรียน			จำนวนครู		
	รวม	กทม.	ภูมิภาค	รวม	กทม.	ภูมิภาค	รวม	กทม.	ภูมิภาค
2538	255	66	159	127,333	74,872	52,461	991	441	580
2539	433	167	266	223,816	94,532	129,284	1,321	574	747
2540	559	186	373	336,979	168,313	168,666	1,619	590	1,029
2541	682	202	480	287,943	158,578	129,365	1,531	456	1,065

ที่มา : กองทะเบียน สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ

โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์สามารถลงทุนได้ง่ายและมีคู่แข่งน้อย ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาประกอบธุรกิจโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์มากขึ้น เมื่อประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. 2540 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน ส่งผลให้ธุรกิจโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ได้รับผลกระทบตามไปด้วย ดูจากสถิติในปี 2541 จำนวนโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์

ที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่จำนวนนักเรียนมีจำนวนที่ลดลง ก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ของเอกชนแต่ละรายต่างต้องปรับตัว เพื่อประคองให้ธุรกิจของตนเองอยู่รอด

ปี พ.ศ.2543 ภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์อยู่ 9 แห่ง ที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ โรงเรียนแหลมทองธุรกิจคอมพิวเตอร์ โรงเรียนรัตนผลคอมพิวเตอร์ โรงเรียนนพรัตน์สากลคอมพิวเตอร์ โรงเรียนนิติพนคอมพิวเตอร์ โรงเรียนศูนย์บรมคอมพิวเตอร์เชียงใหม่ โรงเรียนศิริเทพคอมพิวเตอร์ โรงเรียนรินทร์คำคอมพิวเตอร์ โรงเรียนสอนเสริมหลักสูตรเชียงใหม่ และโรงเรียนเทพรัตน์คอมพิวเตอร์ จากการสอบถามโรงเรียนดังกล่าวข้างต้น พบว่า โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เหล่านี้จะมีผู้เรียนที่เป็นกลุ่มคนทำงาน นักเรียน นักศึกษา และกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มนักศึกษาโดยเฉพาะ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งจะเรียนรู้คอมพิวเตอร์เพื่อปูพื้นฐานในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ระดับที่สูงขึ้นไป และนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพในอนาคต เนื่องจากหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรเอกชน ต่างต้องการบุคลากรที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์แทบทั้งสิ้น ในขณะที่เดียวกัน ความต้องการบุคลากรดังกล่าวส่งผลให้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้มีการจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ขึ้นภายในสถาบันเพื่อรองรับความต้องการของนักศึกษาและมีการคิดค่าเล่าเรียนถูกกว่าโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้นักศึกษามาเรียนในโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์น้อยลง

การแข่งขันของธุรกิจโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ที่รุนแรงมากขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด จากการสอบถามโรงเรียนดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีการใช้กลยุทธ์การตลาดในรูปแบบต่าง ๆ ตั้งแต่เรื่องผลิตภัณฑ์หรือหลักสูตรที่เปิดสอนนั้นจะเปิดตามความต้องการของลูกค้าและความพร้อมของอาจารย์ผู้สอนเป็นหลัก โดยหลักสูตรคอมพิวเตอร์จะแบ่งเป็น 3 กลุ่มหลักสูตรใหญ่ ๆ คือ หลักสูตรระบบปฏิบัติการ หลักสูตรการเขียนโปรแกรม และหลักสูตรโปรแกรมสำเร็จรูป (รายละเอียดดูภาคผนวก ก) อีกทั้งกลยุทธ์ในการกำหนดราคาค่าเรียนก็จะกำหนดราคาโดยดูจากคู่แข่งเป็นสำคัญประกอบกับคุณภาพของบริการที่ให้กับลูกค้า ส่วนกลยุทธ์ด้านสถานที่ โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่จะเลือกทำเลที่ตั้งของโรงเรียนในทำเลที่ติดถนนใหญ่ ใกล้แหล่งชุมชนที่บริเวณใกล้เคียงมีทั้งสำนักงานและ/หรือสถานศึกษามีที่จอดรถเพียงพอ นอกจากนั้นโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ยังมีการใช้กลยุทธ์ทางการส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีซื้อ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ การส่งเสริมการขายโดยเสนอสิทธิประโยชน์แก่ผู้สมัครเรียน เช่น เรียนเป็นกลุ่ม

<sup>1</sup> สำนักงานศึกษาธิการ อำเภอเมืองเชียงใหม่, *รายชื่อโรงเรียนเอกชน* (เชียงใหม่ : มปท, 2543), หน้า 3.

5 คน แอมพีรี 1 คน การลดราคาค่าเรียนสำหรับลูกค้าเก่า การแจกของแถม เรียนทบทวนใหม่ ได้ฟรี ชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในราคาพิเศษ สามารถเทียบโอนหน่วยกิตตามหลักสูตร วิชาสี่พระยะชั้น 250 ชม. ของ กศน. ได้ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์โดยให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมของนักเรียน นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ชื่อเสียงของโรงเรียนให้เป็นที่รู้จัก

จากสภาวะการณ์ดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นมูลเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการ โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางกลยุทธ์การตลาดที่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภค

#### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในจังหวัดเชียงใหม่ ในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาใช้เป็นแนวทางสำหรับโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์ในการวางกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภค