

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา  
: กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นฤมล พงษ์ชัยเดชา	ประธานกรรมการ
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ
อาจารย์วรรณัย สายประเสริฐ	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมดที่เป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมปีที่ 1 ถึงปีที่ 6 และกำลังเรียนอยู่ที่โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2545 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 จำนวน 106 คน โดยศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริการ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย รวมถึงสถิติ t-test

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชน และกำลังเรียนอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยผู้ปกครองของนักเรียนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักธุรกิจหรือกิจการส่วนตัว ระยะทางระหว่างบ้านและโรงเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในของผู้ตอบแบบสอบถาม และระหว่างโรงเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในปัจจุบันกับโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จำนวนมากที่สุด คือ 3 กิโลเมตร หรือใกล้เคียงกว่า วิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเรียนมากที่สุด ได้แก่ คณิตศาสตร์ รองลงมาคือ ฟิสิกส์ และภาษา

อังกฤษ ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการเรียนกวดวิชาเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันเข้าศึกษาต่อเป็นส่วนใหญ่

ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีวิชาให้เลือกที่หลากหลายสนองความต้องการของผู้เรียน มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ๆเสริมจากการเรียนการสอนปกติ มีบริการอื่นๆที่ไม่ใช่การเรียนการสอน ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสามารถในการขอลดค่าเรียน และค่าเรียนเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสะดวกในการคมนาคม ความสามารถในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวก สามารถติดต่อผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก สามารถสอบถามรายละเอียดของโรงเรียนกวดวิชาได้ที่ครูแนะแนว และการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการถึงที่ทำงานหรือบ้านของผู้ปกครอง ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีแผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประกาศ ติดตามโรงเรียนต่างๆ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียน มีของสมนาคุณหรือของตอบแทนผู้เรียน โฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น โฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ปัจจัยย่อยในการบริการด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงสุดคือเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การที่โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถถ่ายทอดให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและ ชัดเจน ปัจจัยด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อม มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น ห้องเรียนสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสมตลอดเวลา มีพื้นที่กิจกรรมต่างๆแยกเป็นสัดส่วน มีที่จอดรถสะดวก ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก มีอุปกรณ์การเรียนและเครื่องมือที่ทันสมัย มีอาคารใหญ่โต และมีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีจำนวนห้องเรียนอย่างเพียงพอ การแบ่งฝ่ายงานต่างๆที่ชัดเจน มีเอกสารจัดเตรียมเป็นรูปเล่ม และมีพนักงานบริการได้รวดเร็วและถูกต้อง และการมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คือ การเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกว้างขวาง มีวิชาให้เลือกที่หลากหลาย และมีรูปแบบการเรียนการสอนแบบใหม่ๆเสริมจากการเรียนการสอนปกติ ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านราคา คือ ค่าเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่น ค่าเรียนมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน

สามารถขอลดค่าเรียนได้ในบางกรณี และมีวิธีการชำระเงินได้สะดวกหลายรูปแบบ ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดจำหน่าย คือ มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการถึงบ้านหรือสถานที่ทำงานของผู้ปกครอง และการสามารถสอบถามรายละเอียดจากครูแนะแนวที่โรงเรียน ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านส่งเสริมการตลาด คือ การคิดตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน และการลงโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านบุคลากร คือ ครูผู้สอนมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกว้างขวางในสายวิชาการนั้นๆ ปัจจัยด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกายภาพ ในด้าน มีการตกแต่งสถานที่ให้ทันสมัย มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และมีการจัดพื้นที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการจัดการ คือ มีเอกสารประกอบการเรียนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่มทุกวิชา

**Independent Study Title**            Students' Satisfaction Toward Services of Tutorial Schools  
     : Case Study of Watana Tutorial School, Changwat  
     Chiang Mai

**Author**                                     Miss Jirawadee Puwanardnurak

**M.B.A.**

<b>Examining Committee</b>	Lecturer Narumon Pongchaidecha	Chairman
	Lecturer Nitaya Watanakun	Member
	Lecturer Wanlanai Saiprasert	Member

### ABSTRACT

The purpose of studying the students' satisfaction toward services of tutorial schools: case study of Watana tutorial school, changwat Chiang Mai was to assess the satisfaction of the students toward the service of Watana tutorial school. The study group consisted of 106 students who registered in Watana tutorial school from November 2002 till February 2003. The studied parameters in service marketing mixed were the product, price, channel of distribution, promotion, personnel, physical and service process. The study also involved the significance level of those factors that influence the decision making to buy the services. The questionnaire was designed and used in data collection, and the data was subsequently analyzed by the descriptive statistical method and compared with the data using t-test statistics.

From the results obtained, it was the proportion between male and female respondents was about equal. Most of them are studying in the private secondary level. Most of their parents work in business sector or the government officers. Most of the respondents reside in the urban areas and the locations of their schools are located within 3 kilometers from the Watana tutorial school. Among the most favorite subjects that the respondents chose to study at Watana tutorial school were Mathematics, Physics and English. The main purpose of the tutored respondents was to gain advantage for competition to further study in higher level.

The results of the study also shown that the opinions of the respondents in service marketing mixed of the excellence tutorial school were as follows;

With respect to product aspect, the factors that the respondents had the opinion in high level of agreement were as follows; there are a lot of subjects to choose from ,corresponding to the needs of the student, a new teaching techniques that are not normally found in the school was used to supplementary that in normal classes, other services that support the learning. For the price aspect, the factors that the respondents had the opinion in high level of agreement were; bargaining the cost, suitable of the price compared with the quality aspect in each subject. For the channel of distribution aspect, the factors that the respondents had the opinion in high level of agreement were; convenience in traveling, convenience in contacting with the school, ability to communicate via electronic network, more details can asked from the advisor at the school and direct contact to the offices or the parents, home. For the promotion aspect, the factors that the respondents had the opinion in high level of agreement were; availability of a leaflet or notice distributed to the schools, advertising at the school, special complimentary to the customer, advertising in local newspaper, advertising in radio and television. For the personnel aspect, the factors that the respondents had the opinion in the highest level were; the qualification and ability to deliver effective teaching of the teachers of the tutorial school that made it easy for students to understand, respectively. For the physical aspect, the factors that the respondents had the opinion in high level were; the comfortable ,shaded ,cool and green areas available, clean classrooms with suitable lighting all the time, separated area for services and convenient parking, no annoyance from surrounding area, modern teaching equipments, a spacious and well decorated place, respectively. For the process aspect, the factors that the respondents had the opinion in high level were; sufficient number of classrooms, clear working division, good supplementary, well-documented books, highly efficient personal service and complete set of supplementary teaching equipments, respectively.

The satisfactions of the respondents in service marketing mixed of the Watana tutorial school, it was found that ; For the product aspect, the respondents were satisfied with; the well known reputation of the school, availability of subjects according to the needs of the student and a new teaching techniques that can not be found in the school. For the price aspect, the satisfaction of the respondents were; the lower cost compare to the other tutorial schools, the

cost can be negotiated, suitability of the price compared with the quality aspect in each subject and case of payment. For the channel of distribution aspect, the satisfaction of the respondents were; direct contact with the offices or the homes of the parents, more details can be asked from the advisor at the school. For the promotion aspect, the satisfactions of the respondents were; a noticeable advertising board in the community area and advertisement in local newspapers. For the personnel aspect, the satisfactions of the respondents were famous teachers. For the physical aspect, the satisfactions of the respondents were; the well-decorated place, trusty-looking officer in uniform and separated space for different services. For the process aspect, the satisfactions of the respondents were well-documented and complete set of textbooks.