

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันจำนวนของโรงเรียนกวดวิชาและจำนวนนักเรียนที่เรียนกวดวิชาในแต่ละปีของประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้น โรงเรียนกวดวิชาที่มีชื่อเสียงจะมีผู้สมัครเรียนเป็นจำนวนมาก (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2554) โดยนักเรียนส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในวิชาที่เรียนเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีความมั่นใจในการสอบมากขึ้น ช่วยให้เทคนิคการทำข้อสอบมากขึ้น ส่งผลให้นักเรียนทำคะแนนสอบในโรงเรียนสูงมากขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มโอกาสในการได้รับเลือกเมื่อต้องไปสอบเข้าศึกษาต่อในระดับชั้นต่างๆ มากขึ้น

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการกวดวิชา พบว่า ธุรกิจการกวดวิชา ยังคงมีแนวโน้มการเติบโตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยสำคัญ คือ เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการศึกษา ที่มีการสอบแข่งขันเพื่อคัดเลือกนักเรียนเข้าเรียนต่อในโรงเรียนที่มีชื่อเสียง แต่มีที่เรียนจำกัด เมื่อผู้ปกครองต่างต้องการให้บุตรหลานของตนได้รับการศึกษาที่ดีที่สุด จึงเห็นความสำคัญจำเป็นของการส่งบุตรหลานไปเรียนกวดวิชา (สุดารัตน์ ศิริเมือง และคณะ, 2553)

ผลการศึกษาสภาพทั่วไปของการกวดวิชาในประเทศไทย พบว่า มีจำนวนของโรงเรียนกวดวิชาเพิ่มมากขึ้นทุกปี และนักเรียนในโรงเรียนกวดวิชาทั่วประเทศ ก็มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี เช่นเดียวกัน (อรทัย สุทัศน์, 2553) นอกจากนี้ยังพบว่าคะแนนเฉลี่ยสะสมของนักเรียนที่เรียนกวดวิชาสูงกว่านักเรียนที่ไม่เคยกวดวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการกวดวิชาสามารถมีผลต่อความสามารถของบุคคลจริง มิใช่เป็นเพียงการบิดเบือนคะแนนให้มากขึ้นโดยปราศจากการเพิ่มขึ้นของความสามารถ (อรทัย สุทัศน์, 2553)

จากการสำรวจ พบว่า จังหวัดเชียงใหม่ มีโรงเรียนกวดวิชาในเขตอำเภอเมืองมากกว่า 50 แห่ง (สำนักงานการศึกษาเขต 8 จังหวัดเชียงใหม่, 2554) โดยแต่ละแห่ง จะมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันในการดึงนักเรียนให้มาเลือกเรียนในสถาบันของตน ทั้งด้านรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย การใช้สื่อผสม การแทรกมุกตลก ตลอดจนการเรียนผ่านระบบโทรทัศน์วงจรปิด

โรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิง เป็นสถาบันกวดวิชาแห่งหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิด

ดำเนินการ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 เป็นโรงเรียนกวดวิชาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เชียงใหม่ เขต 1 โดยได้เริ่มประกอบธุรกิจการจัดการ เรียนการสอนเพื่อเพิ่มเติมความรู้ ตลอดจนเพิ่มทักษะความชำนาญในการแก้ปัญหาโจทย์ข้อสอบในรายวิชาต่างๆ ให้นักเรียน ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ หลักสูตรที่เปิดสอนเป็นหลักสูตรสำหรับนักเรียนระดับชั้น ประถมศึกษา และ มัธยมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระดับผลการเรียน และเพื่อเตรียมตัวสอบ เข้าศึกษาต่อในทุกช่วงชั้น โดย เปิดสอน 5 วิชาหลัก ได้แก่ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และ สังคมศึกษา มีครูผู้สอนที่มีชื่อเสียง มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ การสอน จากมหาวิทยาลัยและโรงเรียนชื่อดังของจังหวัดเชียงใหม่ (โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ, 2553: การสัมภาษณ์ )

จากการศึกษาเอกสาร พบว่า สถาบันกวดวิชาในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มที่จะ ขยายตัวมากขึ้น รวมไปถึงจำนวนนักเรียนที่ต้องการเรียนกวดวิชาที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น แต่จาก ผลการสำรวจและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ กลับพบว่า ในปี การศึกษา 2554 จำนวนนักเรียนที่เลือกเข้ามาเรียนในสถาบัน ลดลง เนื่องมาจากสาเหตุที่ ผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจด้านบริหารการตลาด (โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ, 2553: การ สัมภาษณ์ ) ผู้ศึกษาจึงสนใจที่นำแนวคิดหลักพื้นฐานของการตลาด คือ เรื่องส่วนประสมทาง การตลาดบริการ เข้าไปดำเนินการ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในบริการที่นักเรียนกลุ่มเป้าหมาย คาดหวังว่าจะได้รับจากโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ เพื่อจะสามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางการ วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดบริการ ให้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และเป็น ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงเรียนกวดวิชา ในการนำไปปรับปรุงการบริหารจัดการให้ เหมาะแก่ความต้องการของผู้เรียน อันจะ เป็นประโยชน์ทั้งต่อนักเรียนและผู้ปกครองในการ ตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา นอกจากนี้ยังจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้องกับการจัด การศึกษา ในการนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการเรียนการสอนใน ระดับต่างๆ ให้มีความเหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญและความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อส่วนประสมทาง การตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความสำคัญและความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการของ โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**นักเรียน** หมายถึง นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปิดเทอมภาคฤดูร้อน ระหว่างวันที่ 12 มีนาคม 2555 ถึง วันที่ 27 เมษายน 2555

**โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ** หมายถึง โรงเรียนกวดวิชาภายใต้ชื่อตราหัวกะทิ ซึ่งจัดตั้งตาม พ.ร.บ. การศึกษาเอกชน มาตรา 15(2) ประเภทกวดวิชา เพื่อสอนเสริมวิชาต่างๆ เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอนเสริมบางวิชา ตามหลักสูตรการเรียนในระดับต่างๆ โดยรับนักเรียนหรือบุคคลทั่วไปที่ต้องการเรียนทบทวนและเพิ่มเติมความรู้ นอกเหนือจากการเรียนในเวลาปกติ มีการคิดค่าใช้จ่ายตามระยะเวลาและหลักสูตรที่กำหนด ตั้งอยู่ที่ 276/9 ถนนทุ่งโฮเต็ล ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ สิ่งนำเสนอทางกายภาพ