

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา
ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน

ผู้เขียน

นายทรงกลด แสงผล

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัชรา ตันติประภา ประธานกรรมการ
อาจารย์ เอก บุญเจือ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่เรียนกวดวิชาตามโรงเรียนกวดวิชาทั้งในจังหวัดน่านและจังหวัดใกล้เคียง จำนวน 385 ราย ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบโควต้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนสตรีศรีน่านมากที่สุด แผนกที่ศึกษาคือ วิทยาศาสตร์ เป็นส่วนใหญ่ มีเกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.01-3.50 มากที่สุด บิดาประกอบอาชีพข้าราชการ มารดาประกอบอาชีพข้าราชการ และรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองรวมกันระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มากที่สุด

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ โดยเลือกเรียนกวดวิชาในวัน เสาร์ – อาทิตย์ มากกว่าวัน จันทร์ – ศุกร์ และเลือกช่วงเวลาที่ยื่นกวดวิชา ช่วงเช้า (08.00 น. – 11.00 น.) ค่าเรียนกวดวิชาต่อเทอมอยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการเรียนกวดวิชา คือ ทำเกรดให้ดีขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามเคยเรียนกวดวิชาในจังหวัดน่านกับ สถาบันกวดวิชา RAC (รัชดาวิทยาน่าน) และเคยเรียนกวดวิชากับ โรงเรียนกวดวิชาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในต่างจังหวัดกับ โรงเรียนกวดวิชา เคมี อาจารย์อู๋ เชียงใหม่ มากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยในเรื่องความครบถ้วนของหลักสูตรที่เปิดสอน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน และมีสถิติจำนวนนักเรียนที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยในเรื่องมีการแจ้งราย ละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป และสามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวด ๆ ได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยในเรื่อง มีการแจกตำราเรียนหรืออุปกรณ์การเรียนโดยไม่คิดมูลค่า เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีส่วนลดถ้ามาสมัครเรียนกวดวิชาเป็นกลุ่ม และมีส่วนลดเมื่อเรียนต่อในเทอมถัดไป

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยในเรื่อง ที่ตั้งของ โรงเรียนกวดวิชาสะดวกในการเดินทางไปเรียน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ที่ตั้งของ โรงเรียนกวดวิชาสามารถหาได้ง่ายมองเห็น ได้ชัดเจน และสามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยในเรื่อง การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยในเรื่อง ห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน และห้องน้ำสะอาด

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยในเรื่อง ขั้นตอนการแนะนำหลักสูตรชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สามารถที่จะสอนครบหลักสูตรได้ตามกำหนดเวลา และขั้นตอนการสมัครเรียนชัดเจน

Independent Study Title Services Marketing Mix Affecting Decision of Secondary School Students Towards Selecting Tutorial Schools in Nan Province

Author Mr. Songklod Sawaengphon

Degree Master of Business Administration (Marketing)

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Dr. Patchara Tantiprabha Chairperson

Lecturer Ek Bunchua Member

Abstract

The objective of the independent study was to study services marketing mix affecting decision of secondary school students towards selecting tutorial schools in Nan. The respondents of this study were Nan secondary school's students who had experience with tutorial schools in Nan and neighbor provinces. This study used 385 samples with quota sampling method. The data were collected by using a set of questionnaires and descriptive statistics were used in data analysis such as frequency, percentage, mean and standard deviation.

Most of the respondents were female, studied in Strisrinan School, major in science-math program, grade per average (GPA) about 3.01-3.50. Their parents were government official and monthly income was 20,001 – 30,000 Bath.

The result of the study founded most of respondents selected mathematic subject in top of the list. The study time was on Saturday and Sunday on morning time (8 AM. to 11AM.). The tutorial expenditure was 4,001 – 6,000 Bath. The objective of attending tutorial school was GPA improvement.

Most of the respondents have been enrolled in RAC Nan and Pure Chem Center (Chemee Ajarn Au) Chiang Mai.

The result of services marketing mix factors, it was found that product was the most affected factor to the respondents. The following factors were process, physical evidence, price, people, promotion and place respectively.

In product factor, the respondents rated the completeness of curriculum in the first priority. The following factors were tutor capability and the past record of students who were able to enroll the university.

In price factor, the respondents rated the information on tuition fee in the first priority. The following factors were value for money and tuition installment option.

In promotion factor, the respondents rated the free handbook or education aid in the first priority. The following factors were tuition discount when group apply and tuition discount when continually study in next semester.

In place factor, the respondents rated the convenient of tutorial school location in the first priority. The following factors were the visibility of tutorial school and easily contact to tutorial school.

In people factor, the respondents rated the hospitality of tutorial school staff in the first priority. The following factors were friendly staff and staff's grooming.

In physical evidence factor, the respondents rated the air conditioned classroom in the first priority. The following factors were building and classroom cleanness, and clean lavatory.

In process factor, the respondents rated the clearly demonstration of the curriculum in the first priority. The following factors were the tuition completeness according to schedule and agenda and application procedure.