

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
 ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ โรงเรียนกวศวิชาว
 รัชดาวิทยาในกรุงเทพมหานคร

ผู้เขียน นางสาวจิตรา สูงแข็ง

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรวรรณ ฉายสุวรรณ ประธานกรรมการ
 อาจารย์นฤมล กิมภากรณ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวศวิชาวรัชดาวิทยา ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยเก็บจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 300 ราย และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รองลงมากำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในแผนกวิทยาศาสตร์ รองลงมากำลังศึกษาในแผนกศิลป์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 รองลงมาได้เกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง 30,001 – 50,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองมากกว่า 50,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนกวศวิชาวเพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย สาเหตุรองลงมาคือเรียนเพราะต้องการให้ผลการเรียนดีขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกสถาบันกวศวิชาวจากปัจจัยในด้านสถาบัน/อาจารย์ที่สอนน่าเชื่อถือ รองลงมาคือมีบริการแนะแนวเรื่องการเรียนต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ รองลงมาคือวิชาภาษาอังกฤษ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนจากโรงเรียนกวศวิชาวเพียง 1 แห่ง รองลงมาเลือกเรียน 2 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี

ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการเรียน 3,000 – 5,000 บาท รองลงมาคือมากกว่า 5,000 บาทต่อเดือน สำหรับ ปัจจัยที่เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ส่วนใหญ่เลือกเพราะมีบริการแนะแนวเรื่อง การเรียนต่อ รองลงมาคือ สถาบัน/อาจารย์ที่สอนน่าเชื่อถือ ส่วนใหญ่เลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ รองลงมาคือวิชาภาษาอังกฤษ และส่วนใหญ่ได้เริ่มเรียนที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา มาแล้ว 3 – 6 เดือน รองลงมาคือน้อยกว่า 3 เดือน

ด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในภาพรวมปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยเรียงตามระดับความพึงพอใจดังนี้ เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก และ ความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ

ในภาพรวมปัจจัยย่อยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมี ปัจจัยย่อยเรียงตามระดับความพึงพอใจดังนี้ รูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายราย เดือนได้ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระ ด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต ความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชาและความเหมาะสมของค่าเรียนของ แต่ละหลักสูตร โดยความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชาและความเหมาะสมของค่าเรียนของแต่ละ หลักสูตรมีระดับความพอใจโดยเฉลี่ยเท่ากัน

ในภาพรวมปัจจัยย่อยด้านสถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีปัจจัยย่อยเรียงตามระดับความพึงพอใจดังนี้ ตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ตั้งอยู่ใกล้ โรงเรียนและตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง

ในภาพรวมปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยเรียงตามระดับความพึงพอใจดังนี้ การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติด ยินดีคืนเงิน การมีส่วนลดราคาในกรณีที่มีสมัครเรียนเป็นกลุ่ม และ การแจกของแถมในกรณีที่มีสมัคร ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด

ในภาพรวมปัจจัยย่อยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดย มีปัจจัยย่อยเรียงตามระดับความพึงพอใจดังนี้ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ และ เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ

ในภาพรวมปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยเรียงตามระดับความพึงพอใจดังนี้ การแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ มีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ และ มีระบบประเมิน อาจารย์และเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยเรียงตามระดับความพึงพอใจดังนี้ มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และการมี วัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Satisfaction of Secondary Level Students to Service Marketing Mix Factors of Rachada Academic Center Tutorial School, Bangkok.

Author Miss Jitra Soongkang

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistance Professor Dr. Chirawan Chaisuwan	Chairperson
Lecturer Narumon Kimpakorn	Member

ABSTRACT

This independent study aimed to study the satisfaction of high school students towards the service marketing mix factors of Ratchada Tutorial School in Bangkok. The data was collected from a questionnaire distributed to 300 high school students. The data was then statistically analyzed using frequency, percentage and mean.

It was found from this study that most questionnaire respondents were female studying in Mathayom 6 and Mathayom 5, respectively. Most respondents were in the science program, and the arts program, respectively. Most were with average grades of 2.51-3.00 and 3.5, respectively. Their parents earned 30,001-50,000 and over 50,000 baht per month, respectively. The reasons for enrolling in the tutorial school were to prepare for the university entrance examination, and to improve their grades, respectively. When choosing a tutorial school, they considered the reputation of the school and its teachers, and the availability of consultation for further studies, respectively. Most chose to study mathematics and English, respectively. The number of the school they chose the most was 1; the second largest group chose to enroll in 2 schools. The expenses per month were 3,000-5,000, and over 5,000 baht, respectively. The reasons for choosing Ratchada Tutorial School were consultation on further studies, and the reputation of the school and teachers, respectively. At Ratchada Tutorial School, most chose to study Mathematics

and English, respectively. Most had been studying at this school for 3-6, and less than 3 months, respectively.

As for the respondents' satisfaction towards the service marketing mix factors, they ranked every factor, namely product, service, price, place, marketing promotion, personnel, process, and physical presentation, at the high level.

In terms of product, the respondents ranked the sub-factors at the high level, namely the school offered every subject featured in the entrance examination, both the mandatory and special-skill subjects; the curriculum and content correlated with the needs of the students, for example in-dept review; and the number of classes correlated with the content, respectively.

In terms of price, the respondents ranked the overall sub-factors at the high level. The followings showed how the sub-factors were ranked respectively: method of payment such as installment plan; variety of payment methods such as bank transfer, cash or credit cards; and reasonable fee for each subject and each curriculum. The respondents ranked reasonable fee for each subject and each curriculum at the same level.

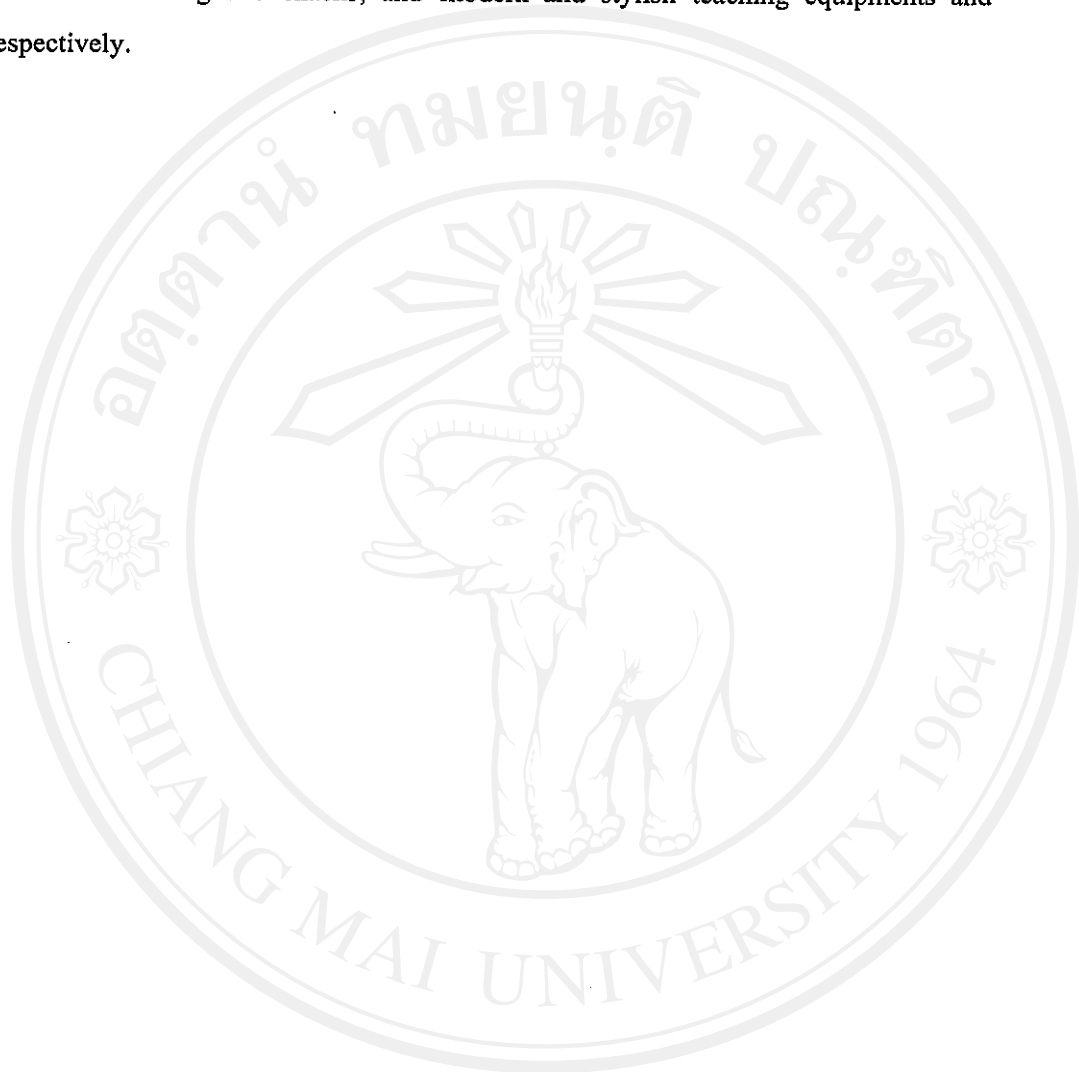
In terms of place, the respondents ranked the sub-factors at the high level, namely location was easy to find; location near the school; and location was safe and convenient, respectively.

In terms of marketing promotion, the respondents ranked the sub-factors at the high level, namely guarantee for admission, the school would return the tuition fee if there was failure to admission; discount for group register; and free gifts such as books, notebooks, pens, t-shirts, etc., for registering during the designated period, respectively.

In terms of personnel, the respondents ranked the sub-factors at the high level, namely staff's friendliness; consultation suited the needs of the students; and staff regularly provided up-to-date information, respectively.

In terms of process, the respondents ranked the sub-factors at the high level, namely consultation in choosing the faculties; ranking of faculties; relevant supply of information for each faculty; and staff and teachers evaluation system, respectively.

In terms of physical presentation, the respondents ranked the sub-factors at the high level, namely the school provided advertisement board, pictures of activities, and list of staff and teachers; corners for reading and snacks; and modern and stylish teaching equipments and stationary, respectively.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved