

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การศึกษาเป็นกุญแจสำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้คนประสบความสำเร็จ ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไป หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 จึงได้ให้ความสำคัญกับการมุ่งพัฒนาคนให้สมบูรณ์ มีความสมดุลทั้งด้านจิตใจ ร่างกาย ปัญญา และสังคม ตลอดจนสามารถพึ่งตนเอง ร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม (สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, 2544) สำหรับช่วงการศึกษาที่ถือว่าเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อก็คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายซึ่งกำลังจะก้าวจากระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานเข้าสู่ระบบการเรียนรู้ชั้นอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัย ด้วยค่านิยมที่ถูกปลูกฝังมาตั้งแต่อดีต ให้ต้องพยายามเข้าเรียนในสาขาวิชาและสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ ประกอบกับการนำเอาระบบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐรูปแบบใหม่ ที่เรียกว่า ระบบกลางการรับนิสิตนักศึกษา (Central University Admissions System) เข้ามาใช้ ซึ่งเป็นการนำเอาทั้งผลการเรียนเฉลี่ยทั้ง 6 ภาคเรียน ในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และผลการทดสอบทางการศึกษามาใช้ในการพิจารณาคัดเลือก (อนิรุทธวงสอดศรี, 2548) ทำให้ยิ่งสร้างแรงกดดันให้กับนักเรียนมากขึ้น เนื่องจากต้องรักษาระดับผลการเรียนให้ดีตลอดช่วงของการเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อีกทั้งยังต้องเตรียมความพร้อมในการสอบแข่งขันกับนักเรียนทั้งประเทศ ซึ่งพบว่า ในปี 2549 มีนักเรียนที่ต้องการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาทั้งสิ้น 93,453 คน ขณะที่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั่วประเทศ สามารถรับนักเรียนได้เพียง 46,823 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2549) ดังนั้นโรงเรียนกวดวิชาจึงเข้ามามีบทบาทในระบบการศึกษาของไทย โดยเป็นทางเลือกหนึ่งในการเพิ่มเติมความรู้ รวมถึงประสบการณ์ ทักษะความชำนาญ ในการทำข้อสอบให้กับนักเรียนเหล่านี้ จนได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย และมีการเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ในช่วงปี 2547 และ 2548 พบว่า โรงเรียนกวดวิชาทั่วประเทศ มีจำนวนเพิ่มขึ้นกว่า 4 เท่าตัว จาก 171 แห่ง เป็น 728 แห่ง โดยมีเงินสะพัดกว่าปีละ 5,000 ล้านบาท (ไพฑูรย์ สีนลารัตน์, 2549)

โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา (RAC) เป็นโรงเรียนกวดวิชาซึ่งเป็นที่รู้จักมาเป็นเวลานาน จากการเริ่มก่อตั้งสาขาแรกในปี 2528 เพื่อให้เป็นช่องทางหนึ่งของการเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาการเรียน ตลอดจนเพิ่มทักษะความชำนาญในการแก้ปัญหาโจทย์ข้อสอบต่าง ๆ ให้กับนักเรียน จนกระทั่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย จึงได้มีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีจำนวนสาขาทั้งสิ้น 27 สาขา โดยเป็นสาขาในกรุงเทพฯ 3 สาขา และต่างจังหวัด 24 สาขา มีจำนวนนักเรียนรวมกว่า 3,000 คน (บริษัทรัชดาแอสโซซิเอท จำกัด, 2550)

กรุงเทพมหานครนอกจากจะเป็นเมืองหลวงที่มีประชากรอยู่อาศัยอย่างหนาแน่น เป็นศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจของประเทศแล้ว ยังเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาที่สำคัญอีกด้วย จากข้อมูลทางสถิติ พบว่า เฉพาะในกรุงเทพฯ มีโรงเรียนทั้งหมด 324 แห่ง และมีจำนวนนักเรียน 280,490 คน โดยเป็นนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 126,090 คน (สำนักงานนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2549) และสัดส่วนของนักเรียนที่เรียนกวดวิชาเมื่อเทียบกับจำนวนนักเรียนทั้งหมดในเขตกรุงเทพฯ มีสูงถึงร้อยละ 50 (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2549) จากจำนวนนักเรียนที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ก่อปรกับธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ดี ผลตอบแทนสูง จึงได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการมากขึ้น และส่งผลให้โรงเรียนกวดวิชาในรูปแบบต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย และมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว จากข้อมูลในที่ผ่านมาพบว่า มีจำนวนโรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพฯ ถึง 184 แห่ง และยังคงผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาในธุรกิจนี้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2549) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่บริเวณที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชารัชดาทั้ง 3 สาขาในเขตกรุงเทพฯ จากการสำรวจของสำนักงานบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในเดือนพฤศจิกายน ปี พ.ศ.2549 พบว่าในช่วงปีที่ผ่านมา มีโรงเรียนกวดวิชารายใหม่ ๆ ได้เข้ามาเปิดดำเนินการหลายแห่ง อาทิเช่น โรงเรียนกวดวิชาเดอะคิวเตอร์ โรงเรียนกวดวิชาณัฐภณ โรงเรียนกวดวิชาจักรดาว เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยานำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการบริการ การดำเนินงาน และวางแผนการตลาดที่เหมาะสมต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดจากความแตกต่างของความคาดหวังต่อบริการและบริการที่ได้รับจริงของนักเรียนที่เรียนอยู่ในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาต่อการดำเนินการด้านปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร

โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา หมายถึง โรงเรียนกวดวิชาภายใต้ชื่อตรารัชดาวิทยา ซึ่งจัดตั้งตาม พ.ร.บ. การศึกษาเอกชน มาตรา 15(2) ประเภทกวดวิชา เพื่อสอนเสริมวิชาต่าง ๆ เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ โดยอาจกำหนดเวลาเรียนต่างจากเวลาเรียนปกติ เช่น เรียนเฉพาะวันหยุด เฉพาะภาคฤดูร้อน หรือเรียนเฉพาะตอนเย็น และมีจำนวน 3 สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนมัธยมที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ที่กำลังลงทะเบียนเรียนอยู่ในหลักสูตรของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ในสาขาใดสาขาหนึ่งจากทั้ง 3 สาขาของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ปัจจัยทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ