

ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชา
ในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

High School Student' s Satisfaction to Tutoring School
in Patumwan District, Bangkok

1



โดย
นายปิยะ วงศ์หริเชาว์
รหัสประจำตัว 43066608

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....44124
วัน, เดือน, ปี.....30 ต.ค. 2545

.b.....
.i.....

เสนอ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียน
กวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

นักศึกษา : นายปิยะ วงศ์หิรเชาว์

ระดับการศึกษา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์

๑. อภิธานศรายัน

ในปัจจุบันภาวะการแข่งขันเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาอยู่ในอัตราที่สูง สืบเนื่องมาจากนักเรียนทุกคนต่างต้องการศึกษาต่อในคณะและสาขาที่ตนเองสนใจ แต่ทางคณะและสาขาวิชาดังกล่าวไม่สามารถจะรับนักเรียนเข้าศึกษาได้ทั้งหมด จึงต้องคัดเลือกเฉพาะนักเรียนที่มีความรู้ความสามารถเข้าศึกษาต่อในระดับชั้นอุดมศึกษาเท่านั้น จากสภาพการแข่งขันดังกล่าวทำให้นักเรียนต้องเตรียมความพร้อมอย่างเต็มที่ในทุก ๆ ครั้งที่มีการสอบเก็บคะแนน และการสอบประจำภาคที่โรงเรียน ตลอดจนการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อของทบวงมหาวิทยาลัย วิธีการหนึ่งซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมมากที่สุดสำหรับการเตรียมความพร้อมคือ การเรียนกวดวิชาในโรงเรียนกวดวิชาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวันปัจจุบันได้มีนักเรียนที่กำลังเตรียมตัวสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาบางกลุ่ม ให้ความสนใจในการเรียนกวดวิชาเป็นอย่างมาก การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาและปัญหาที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ที่กำลังเรียนกวดวิชาจากโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 16.57 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในสายวิทยาศาสตร์ของโรงเรียนรัฐบาลในเขตปทุมวัน โดยพักอาศัยอยู่ในเขตราชเทวี และได้คะแนนเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วง 3.01-3.50 สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนกวดวิชาพบว่า ความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอน สถานที่ การส่งเสริม

การตลาด และการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนปัญหาด้านสภาพของโรงเรียนกวดวิชา เอกสารประกอบการเรียน ช่วงเวลาในการกวดวิชา ขั้นตอนการสมัครเรียน ค่าใช้จ่าย และผู้เรียน อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านอาจารย์ผู้สอน และการส่งเสริมการโฆษณาอยู่ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ โรงเรียนกวดวิชาซึ่งเป็นผู้ให้บริการควรมีการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการกวดวิชา ในด้านการจัดการเรียนการสอน โรงเรียนกวดวิชาจึงควรเปิดการบริการนักเรียนในด้านนี้เพิ่มเติมด้วยการมีช่วงเวลาในการเปิดให้ซักถามมากขึ้น มีการเรียงลำดับของนักเรียนที่ต้องการซักถามอย่างเป็นระเบียบ และมีอาจารย์ที่มีความชำนาญพร้อมที่จะช่วยให้คำปรึกษาแก่นักเรียนได้ ประกอบกับควรมีบริการในลักษณะที่เขียนคำถามแล้วฝากเจ้าหน้าที่ไว้เพื่อมารับคำตอบในภายหลังหรือการบริการสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) หรืออีเมล (E-mail) ระหว่างนักเรียนที่สนใจกับอาจารย์ ในด้านค่าใช้จ่าย ควรพิจารณาด้านราคาของค่าสมัครเรียนในส่วนนี้ให้ลดลง โดยอาจลดราคาในบางช่วงเวลา เช่น ช่วงเย็นของวันจันทร์ถึงวันศุกร์ที่มีนักเรียนสนใจมาเรียนกวดวิชาไม่มากเท่ากับวันเสาร์-อาทิตย์ ในด้านสถานที่ ควรจัดหาที่จอดรถ หรือมีการอำนวยความสะดวกด้านจราจรในบริเวณที่จอดรถให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของนักเรียนและผู้ปกครองในการรับส่งบุตรหลานที่มาเรียนกวดวิชา ในด้านการส่งเสริมการตลาดควรเพิ่มการโฆษณาข้อมูลข่าวสารผ่านทางโรงเรียน หรือการแจกแผ่นพับโฆษณาหน้าโรงเรียนให้มากขึ้น ควบคู่ไปกับการให้ส่วนลดด้านต่าง ๆ ในด้านขั้นตอนในการสมัครเรียนควรพิจารณาเพิ่มจำนวนรอบของการเรียนในบางหลักสูตรที่นักเรียนมีความสนใจอย่างมากโดยอาจลดจำนวนรอบของบางหลักสูตรที่นักเรียนให้ความสนใญ่น้อยลงในวัน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสให้นักเรียนทุกคนได้เรียนกวดวิชาได้ตามต้องการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต คือ ควรมีการสำรวจความต้องการของนักเรียนในระดับชั้นอื่น ๆ ได้แก่ ระดับชั้นประถมศึกษาตอนปลายและมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อขยายกลุ่มเป้าหมาย และเป็นการสร้างโอกาสที่นักเรียนดังกล่าวจะสนใจมาเรียนกวดวิชาต่อเนื่องในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในอนาคต

ABSTRACT

๙

Title : High School Student' s Satisfaction to Tutoring School in
Patumwan District, Bangkok

Student : Mr. Piya Wongharichao

Level of Study : Master of Business Administration

Major : Business Administration

Advisor : Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan

Nowadays the competition of college entrance examination is rather high. This is because every student wants to continue his or her interested major or faculty. But the selected faculty is not able to accept all applied students. A selection only those knowledgeable and capable must be conducted. From this selecting process, all students must be prepared at their best in every examination to cumulate their scores including semester examination at school as well as the selection examination, which is conducted by University Department, Ministry of Education. One way that is very popular to increase readiness by going to various tutoring schools which specialized in the subjects especially those located in Patumwan area. Now, students who prepared themselves to continue further education in the university are greatly interested in tutoring program. This study's objective is finding the satisfactory level of these high school students towards these tutoring school around Patumwan area, in Bangkok, as well as the criteria of their decision in choosing the tutoring school and problems they came across from these tutoring programs. Sample groups in this study are the students in Mathayom 4-6 who are studying tutoring program in tutoring schools around Patumwan area totaling 384 persons and the data are collecting from questionnaires. Statistics in the analysis is using frequency and average value.

From the results of the study, we found that, the majority of the sample groups are male, average age at 16.57 years, studying in Mathayom 5, majoring in sciences at government schools in Patumwan area, residents of Rajchathevi area, and earning a

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

cumulative grade point around 3.01-3.50. Satisfaction levels of students, who are studying at these tutoring schools, concerning their teaching management, location, marketing promotion and services is fair, but for expenses is low. Problems about school condition, handout materials, teaching schedule, enrollment process, expenses, and students is fair. Problem of teaching instructors and market advertising is low.

The recommendation from this study is that these tutoring schools should correct and develop their tutoring subjects. For management of teaching and studying process, tutoring school should provide more time for question and answer session, sequencing order to the questioning students, and experienced instructors to give consultation for students. Also they should provide written questioning process taken by officers after class as well as questions send in by emails. For expenses, they should consider special discount granted on specific time frame such as in weekday afternoon that usually fewer students interested to enroll. Location wise should provide more parking facility or traffic service in the parking area in order to provide convenience to students and parents to pick up their children. In marketing promotion they should put more advertising to schools or hand out more brochures in front of the school in coordinating with other discounts. They should consider increasing more classes periods for subjects that have more students' enrollment and decrease classes in some subjects that loss of interests in a certain day in order to maximize the classroom facility.

For future study, we recommend to study a lower bracket of Mathayom 1-3 student's needs to increase the bigger target group and form a pre-study data as a continuity sequence of this study.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่มาโดยตลอด และรองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ กรรมการการศึกษาอิสระที่ได้กรุณาให้คำแนะนำสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาของท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณครอบครัวของผู้ศึกษาที่เป็นกำลังใจให้ทุกเวลา รวมทั้งเพื่อน ๆ ทุกคนที่มีส่วน ช่วยในการให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนองาน ตลอดจนคุณพ่าวัย ฐุอำไพ และเจ้าหน้าที่ของคณะเทคโนโลยีการเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือทำให้การศึกษาอิสระนี้ สำเร็จลงด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในโครงการปริญญาโทสาขามานุษยวิทยา ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร ที่ได้ให้ความรู้ทางวิชาการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ หากการศึกษาอิสระครั้งนี้มีคุณประโยชน์ใด ๆ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องสักการะในคุณความดี ของครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้ศึกษามาแต่เยาว์วัย

ปิยะ วงศ์หริเชาว์

2 มีนาคม 2545

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญรูปภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	7
สมมติฐานของการศึกษา	10
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	11
ความหมายของความพึงพอใจ	11
แนวความคิดของงานบริการ	15
กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ	21
เครื่องมือสำหรับติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า	22
บทที่ 3 โรงเรียนกวดวิชาชั้นนำในปัจจุบัน	24
โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป (PEP)	24
โรงเรียนกวดวิชาคลังสมอง	32
โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ (Applied Physics)	36
โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์	41
โรงเรียนกวดวิชานวศึกษา	45
บทที่ 4 ผลการศึกษา	49
ลักษณะทั่วไปของนักเรียนที่กำลังเรียนกวดวิชา	49

	หน้า
ความพึงพอใจของนักเรียนต่อโรงเรียนกวดวิชา	56
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา	66
ปัญหาที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา	70
การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	82
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	91
สรุป	91
ข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	103
ประวัติผู้เขียน	109



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 (15 กุมภาพันธ์ – 2 มีนาคม พ.ศ. 2545) ของโรงเรียนกวดวิชาเป๊ป สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน	29
2 ข้อเปรียบเทียบระหว่างการใช้เป๊ป เมมเบอร์ การ์ด กับระบบปกติ	31
3 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ของโรงเรียนกวดวิชา เดอะ เบรน สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน	34
4 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ของโรงเรียนกวดวิชา แอพพลายด์ฟิสิกส์ สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน	38
5 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545 ของโรงเรียนกวดวิชา วรรณสรณ์ สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน	43
6 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ของโรงเรียนกวดวิชานวศึกษา สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน	46
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	49
8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	50
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับชั้นเรียนที่ศึกษาอยู่	51
10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายการศึกษา	51
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดของโรงเรียน	51
12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่ตั้งของที่พักอาศัย	53
13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่ตั้งของโรงเรียน	55
14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม	56
15 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านการจัดการเรียนการสอน	58
16 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านค่าใช้จ่าย	60
17 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านสถานที่	60
18 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านการส่งเสริมการตลาด	63
19 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านการบริการ	65
20 โรงเรียนกวดวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่		หน้า
21	วิชาที่นักเรียนเลือกเรียนกวดวิชา	68
22	สาเหตุที่นักเรียนเรียนกวดวิชา	68
23	แหล่งที่นักเรียนทราบข่าวสารการเรียนรู้กวดวิชา	69
24	ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา	70
25	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา	71
26	ปัญหาที่ได้รับจากการกวดวิชาด้านอาจารย์ผู้สอน	72
27	ปัญหาที่ได้รับจากการกวดวิชาด้านสภาพของโรงเรียนกวดวิชา	73
28	ปัญหาที่ได้รับจากการกวดวิชาด้านเอกสารประกอบการเรียน	75
29	ปัญหาที่ได้รับจากการกวดวิชาด้านช่วงเวลาในการกวดวิชา	76
30	ปัญหาที่ได้รับจากการกวดวิชาด้านขั้นตอนการสมัครเรียน	77
31	ปัญหาที่ได้รับจากการกวดวิชาด้านค่าใช้จ่าย	79
32	ปัญหาที่ได้รับจากการกวดวิชาด้านผู้เรียน	80
33	ปัญหาที่ได้รับจากการกวดวิชาด้านการส่งเสริมการโฆษณา	81
34	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของนักเรียน	83
35	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นการศึกษากับความพึงพอใจของนักเรียน	86
36	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของนักเรียน	89

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวศวิชาเปิป	25
2	สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวศวิชาเดอะเบรน	33
3	สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวศวิชาแอฟพลายด์ฟิสิกส์	36
4	สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวศวิชาวรรณสรณ์	42
5	สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวศวิชานวศึกษา	45



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันภาวะการแข่งขันเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาอยู่ในอัตราที่สูง โดยจากสถิติที่ผ่านมาพบว่าผู้สมัครสอบคัดเลือกในปีการศึกษา 2541 มีจำนวน 190,460 คน แต่มีผู้ผ่านการสอบข้อเขียนเพียง 47,910 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 25.15 ของผู้เข้าสอบทั้งหมด สำหรับผู้สมัครสอบคัดเลือกในปีการศึกษา 2542 มีจำนวน 126,678 คน แต่มีผู้ผ่านการสอบข้อเขียนเพียง 44,437 คน คิดเป็นร้อยละ 35.08 ของผู้เข้าสอบทั้งหมด และสถิติผู้สมัครสอบคัดเลือกในปีการศึกษา 2543 มีจำนวน 129,368 คน แต่มีผู้ผ่านการสอบข้อเขียนเพียง 47,407 คน คิดเป็นร้อยละ 36.65 ของผู้เข้าสอบทั้งหมด (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2543) การแข่งขันที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากนักเรียนทุกคนต่างต้องการศึกษาต่อในคณะและสาขาที่ตนเองสนใจ แต่ทางคณะและสาขาวิชาดังกล่าวไม่สามารถจะรับนักศึกษาได้ทั้งหมดตามที่มีนักเรียนมาสมัครได้ ดังนั้นทบวงมหาวิทยาลัยจึงต้องจัดการสอบแข่งขันขึ้น 2 ครั้งต่อปี และให้ผู้สอบแต่ละคนเลือกคะแนนสอบที่มากที่สุดของตนเองจากการสอบ 2 ครั้งนั้นมาใช้ในการเปรียบเทียบกับผู้สอบคนอื่น (Bench - Mark) เพื่อคัดเลือกเฉพาะนักเรียนที่มีความรู้ความสามารถเข้าศึกษาต่อในระดับชั้นอุดมศึกษาเท่านั้น ประกอบกับในปัจจุบันระบบการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจะมีการนำผลการเรียนที่โรงเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของนักเรียนแต่ละคนมาคำนวณร่วมกับคะแนนของการสอบที่ทบวงมหาวิทยาลัยจัดขึ้นด้วย ระบบการคัดเลือกดังกล่าวทำให้นักเรียนต้องแข่งขันด้วยการวัดผล 2 ส่วน ซึ่งในส่วนแรกได้แก่ กับเพื่อนร่วมชั้นเรียนโดยการนำผลการเรียนตลอดหลักสูตรระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 10 และส่วนที่สอง แข่งขันกับเพื่อนต่างสถาบันแต่มีความต้องการที่จะเข้าศึกษาต่อในคณะและสถาบันการศึกษาเดียวกัน โดยผลการสอบวิชาหลักและวิชาเฉพาะทางของแต่ละคณะให้ค่าน้ำหนักรวมกันเท่ากับร้อยละ 90 สำหรับคะแนนในส่วนของวิชาหลักและวิชาเฉพาะทางของแต่ละคณะนี้ ผู้ที่ถือว่าสอบผ่านจะต้องได้คะแนนทุกวิชาที่สอบผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่ทางคณะและประเภทวิชานั้น ๆ กำหนด (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2543) จากสภาพการแข่งขันดังกล่าวทำให้นักเรียนต้องเตรียมความพร้อมอย่างเต็มที่เพื่อลดอัตราความผิดพลาดของตนเองให้น้อยที่สุดในทุก ๆ ครั้งที่มีการสอบเก็บคะแนน และการสอบประจำภาคที่โรงเรียน ตลอดจนการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อของทบวงมหาวิทยาลัย วิธีการหนึ่งซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมมากที่สุดสำหรับการเตรียมความพร้อมของนักเรียนเหล่านี้ คือ การเรียนกวดวิชาในโรงเรียนกวดวิชาต่าง ๆ

ปัจจุบันได้มีโรงเรียนกวดวิชาเปิดบริการสอนจำนวนมากพร้อม ๆ กับอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้นของการสอบเข้าศึกษาต่อในแต่ละปี เฉพาะในกรุงเทพมหานคร เขตที่มีโรงเรียนกวดวิชาเป็นจำนวนมากที่สุดคือ เขตปทุมวัน โดยในปี พ.ศ. 2543 ที่ผ่านมามีโรงเรียนกวดวิชาจำนวนถึง 34 แห่ง จากจำนวนทั้งหมด 298 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 11.41 จากจำนวนโรงเรียนกวดวิชาทั้งหมดในกรุงเทพมหานครที่มีทั้งหมด 36 เขต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2544) โดยมีนักเรียนที่กำลังเตรียมตัวสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาบางกลุ่ม ให้ความสนใจในการเรียนกวดวิชาเป็นอย่างมาก สาเหตุที่ทำให้นักเรียนกลุ่มดังกล่าวให้ความสนใจมาเรียนในโรงเรียนกวดวิชานี้ก็เนื่องมาจากการเตรียมตัวสอบคัดเลือกแต่ละครั้งนั้น ต้องใช้เวลาในการทบทวนเนื้อหาในหลักสูตรเป็นจำนวนมาก ซึ่งโรงเรียนกวดวิชาจะรวบรวมเนื้อหาโดยสรุปพร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบของขั้นตอนลัดเพื่อลดเวลาในการทบทวน

จากความนิยมเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ส่งผลให้โรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวันที่มีชื่อเสียงมีอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น เดอะเบรน (The Brain) แอปพลายด์ฟิสิกส์ (Applied Physics) เจไอเอ (JIA) เป็ป (PEP) เดอะติวเตอร์ (The Tutor) เป็นต้น ต่างต้องแข่งขันกันในการสร้างความแตกต่างเพื่อเป็นจุดขาย (Competitive Differentiation) ผู้วิจัยจึงสนใจสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของโรงเรียนกวดวิชาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มาเรียนกวดวิชาที่โรงเรียนกวดวิชาได้มากขึ้น
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัด กรุงเทพมหานคร
3. ทราบปัญหาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มาเรียนกวดวิชา ที่โรงเรียนกวดวิชาได้มากขึ้น
4. จากผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของโรงเรียนกวดวิชาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ที่กำลังเรียนกวดวิชาจากโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่ต้องการผ่านการสอบคัดเลือกเพื่อเข้าไปศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาในคณะและสาขาที่ตนต้องการ
2. ศึกษาเฉพาะโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นเขตที่มีจำนวนโรงเรียนกวดวิชาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นจำนวนมากที่สุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกในเรื่องที่อยู่ในการพิจารณา (ศิริชัย, 2543) ในที่นี้หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชา

โรงเรียนกวดวิชา (Tutoring School) หมายถึง สถาบันที่เปิดทำการสอนเพื่อเป็นการเสริมเพิ่มเติมความรู้ หรือเร่งรัดความเข้าใจเนื้อหา เพื่อให้ทันกำหนดการให้แก่ผู้เรียนโดยจะคิดค่าตอบแทนจากผู้เรียนที่ไปสมัครเรียน (ไมตรี, 2539)

ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (High School) หมายถึง ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 สังกัดโรงเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ (ไมตรี, 2539)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจเอกสาร

ประยูรและคณะ (2526) ได้ดำเนินการวิจัยในหัวข้อเรื่อง การกวดวิชากับการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและอุดมศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ปีการศึกษา 2524 ในโรงเรียนที่ได้รับความนิยมสูง กับนักเรียนในโรงเรียนที่ได้รับความนิยมปานกลาง และนักเรียนชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2524 ในมหาวิทยาลัยจำกัดรับ มหาวิทยาลัยเปิด และมหาวิทยาลัยเอกชน โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สรุปได้ว่า ผู้ที่เรียนกวดวิชาส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีผลการเรียนเดิมดี และผู้เรียนกวดวิชาเหล่านี้สามารถผ่านการสอบคัดเลือกเข้าในโรงเรียนที่ได้รับความนิยมสูง และในมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนการรับนักศึกษาที่จำกัด ผู้ที่เรียนกวดวิชาและไม่ได้เรียนกวดวิชาทั้งในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับอุดมศึกษาเห็นด้วยกับการเรียนกวดวิชา เพราะคิดว่าการเรียนกวดวิชามีส่วนช่วยในด้านกำลังใจและทบทวนวิชาที่เรียนมา โดยที่ผู้เรียนกวดวิชาส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการเรียนกวดวิชาว่า เพื่อช่วยทบทวนวิชาที่เรียนมา ส่วนผู้ที่ไม่เรียนกวดวิชาให้เหตุผลว่า ไม่เชื่อว่าการกวดวิชาทำให้สอบคัดเลือกได้ ตัวแปรที่พบว่ามีอิทธิพลสูงต่อการสอบคัดเลือกในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คือ ผลการเรียนเดิม และตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงต่อการสอบคัดเลือกในระดับอุดมศึกษา คือ การกวดวิชาและผลการเรียนเดิม

ภาวณีและคณะ (2532) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัญหาการกวดวิชา การละสิทธิ และการออกกลางคัน ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการกวดวิชาของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามในตัวแปรที่เกี่ยวกับประสบการณ์การกวดวิชา ความเห็นต่อการกวดวิชา และความสัมพันธ์ของผลการสอบกับการกวดวิชา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากนิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 3,000 คน สรุปได้ว่า ในปีการศึกษา 2531 มีจำนวนผู้สมัครสอบเข้าระดับอุดมศึกษา 89,979 คน ซึ่งในผู้สมัครสอบจำนวนนี้มีผู้ผ่านการกวดวิชาคิดเป็นร้อยละ 57 และผู้สอบผ่านการสอบคัดเลือกได้ผ่านการกวดวิชาถึงร้อยละ 67 เมื่อพิจารณาตามตัวแปรสถานภาพพบว่า นักเรียนหญิงกวดวิชามากกว่านักเรียนชาย นักเรียนที่อยู่ในกรุงเทพมหานครกวดวิชาดีกว่านักเรียนในส่วนภูมิภาคและนักเรียนที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้ไม่มากกวดวิชาน้อยกว่านักเรียนที่มาจากครอบครัวที่ฐานะดี สำหรับลักษณะการกวดวิชา พบว่า มีการกวดวิชาทั้งลักษณะการกวดวิชาตลอดปี และเฉพาะภาคฤดูร้อน วิชาที่นิยมกวดวิชาได้แก่ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ โดยนักเรียนที่

กวดวิชาเห็นว่าการกวดวิชาช่วยทำให้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา มีความพร้อมและมีความมั่นใจในการสอบคัดเลือกและช่วยทำให้สอบคัดเลือกได้

ศรีศักดิ์และคณะ (2541) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่อง เด็กเตรียมเอ็นทรานซ์ คิดอย่างไรต่อการศึกษาไทย กรณีศึกษานักเรียนเตรียมเอ็นทรานซ์ปี พ.ศ. 2541 โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักเรียนที่กำลังเตรียมตัวสอบคัดเลือกในระดับอุดมศึกษาจำนวน 1,042 คน พบว่า นักเรียนที่เรียนกวดวิชาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่พอใจกับการเรียนการสอนที่โรงเรียนของกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีความเห็นว่าสาเหตุของการต้องไปกวดวิชา คือ เพราะตัวเองต้องการไป รองลงมา ได้แก่ เนื้อหาความรู้จากที่โรงเรียนไม่เพียงพอ และเป็นค่านิยมตามเพื่อน ตามสังคม

สุขุม (2542) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่อง ครู นักเรียน ผู้ปกครอง คิดอย่างไรกับการกวดวิชา โดยการสอบถามครูอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 1,586 คน โดยแบ่งเป็นครูอาจารย์และนักวิชาการจำนวน 378 คน นักเรียนจำนวน 648 คน และผู้ปกครองจำนวน 560 คน พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าโรงเรียนกวดวิชาจะทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมมากกว่าในห้องเรียนที่โรงเรียน รองลงมาได้แก่ การทบทวนความรู้ ความเข้าใจในบทเรียน การเรียนรู้เทคนิคการทำข้อสอบ เพิ่มความรู้ในการสอบคัดเลือก ทำให้เรียนทันเพื่อน ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นต่อโทษของการกวดวิชาว่า การกวดวิชา มีค่าใช้จ่ายสูง รองลงมาได้แก่ การเรียนที่หนักขึ้นทำให้นักเรียนไม่มีเวลาพักผ่อน เป็นข้ออ้างของนักเรียนในการหนีเที่ยวและทำให้นักเรียนไม่ตั้งใจเรียนที่โรงเรียนอย่างเต็มที่ ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าการกวดวิชามีประโยชน์มากกว่าโทษ รองลงมาได้แก่ มีประโยชน์และโทษใกล้เคียงกันและมีโทษมากกว่าประโยชน์ ตามลำดับ

สุขุม (2543) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่อง เจาะใจเด็กไทยกับการเรียนอุดมศึกษา โดยการสอบถามจากนักเรียนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่กำลังจะเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจำนวน 2,715 คน แบ่งเป็นนักเรียนชาย 1,211 คน นักเรียนหญิง 1,504 คน สรุปได้ว่า มีนักเรียนที่ตั้งใจที่จะเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาโดยการสอบคัดเลือกร้อยละ 47.82 ซึ่งในจำนวนนี้เป็นนักเรียนหญิงมากกว่านักเรียนชาย และมีนักเรียนที่เรียนกวดวิชาเพื่อเตรียมตัวสอบคัดเลือกร้อยละ 58.53 โดยมีร้อยละของนักเรียนหญิงมากกว่านักเรียนชาย โรงเรียนกวดวิชาที่เป็นที่นิยมได้แก่ เคมีอาจารย์อุ๊ เดอะเบรน (The Brain) แอปพลายฟิสิกส์ (Applied Physics) เจไอเอ (JIA) บ้านบัณฑิต เป๊ป (PEP) นีโอฟิสิกส์ (Neo Physics) ตามลำดับ ส่วนเหตุผลของ

นักเรียนที่ไม่เรียนกวดวิชาเพื่อเตรียมตัวสอบนั้น ได้แก่ ไม่มีทุนทรัพย์มากพอ ไม่มีเวลา ไม่มี ความจำเป็นเพราะสามารถอ่านหนังสือเองได้ ตามลำดับ

วราพรและคณะ (2543) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่องกวดวิชา ค่านิยมของเด็กไทยในปัจจุบัน ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมปีที่ 4-6 ในโรงเรียนเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 500 คน พบว่า นักเรียนที่เรียนกวดวิชาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 17 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุ 16 ปี สาเหตุส่วนใหญ่ที่นักเรียนตัดสินใจเรียนกวดวิชา ได้แก่ เพื่อสร้างความมั่นใจใน การทำข้อสอบ รองลงมา ได้แก่ เรียนที่โรงเรียนไม่เข้าใจ ชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชาน่าเชื่อถือ เรียนตามเพื่อน และเรียนตามความต้องการของผู้ปกครอง ตามลำดับ โดยนักเรียนที่เรียน กวดวิชาส่วนใหญ่จะคิดว่าตนเองมีความตั้งใจในการเรียนพิเศษมาก ส่วนความรู้สึกของนักเรียน ต่อการเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาในด้านบวก ได้แก่ มีความรู้มากขึ้น รู้ล่วงหน้าก่อนทำให้เรียนที่ โรงเรียนเข้าใจ ได้แนวข้อสอบ ส่วนด้านลบ ได้แก่ ความเหนื่อยล้า ไม่มีเวลาพักผ่อน ไม่มีเวลาทำ การบ้าน

สุขุม (2544) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่องหวัคคนสมัครสอบเอนทรานซ์โดยเลือกกลุ่ม ตัวอย่างจาก นักเรียนที่กำลังสมัครสอบที่สนามสมัครสอบในบริเวณจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 2,593 คน แบ่งเป็นนักเรียนชาย 1,026 คน นักเรียนหญิง 1,567 คน สรุปได้ว่า ในปีการศึกษา 2543 วิธีที่ผู้สมัครสอบคัดเลือกใช้ในการเตรียมตัวสอบ คัดเลือกคือ การกวดวิชา รองลงมาเป็นการซื้อหนังสือเตรียมสอบและคู่มือต่าง ๆ มาอ่านและการ อ่านหนังสือเพื่อทบทวนความรู้ ตามลำดับ หลักเกณฑ์ในการเลือกคณะและสาขาที่จะเรียนใน ระดับอุดมศึกษา คือ เลือกคณะและสาขาที่ชอบ รองลงมาเป็นการดูตามคะแนนที่ คิดว่าจะสอบ ได้ ดูจากชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ตามใจผู้ปกครอง และตามเพื่อน ตามลำดับ ผู้ที่มีส่วน สำคัญในการตัดสินใจเลือกคณะและสาขาที่จะเรียนในระดับอุดมศึกษา คือ ตัวเอง รองลงมาเป็น พ่อแม่ ผู้ปกครอง เพื่อน และครู ตามลำดับ

วิธีการศึกษา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามโดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา และปัญหาของนักเรียนที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากวารสาร หนังสือ วิชาการต่าง ๆ และผลการศึกษาที่มีผู้รวบรวมไว้ก่อนแล้ว

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

การออกแบบการสุ่มตัวอย่างประชากรในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนที่เรียนโรงเรียนกวดวิชาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

โดยกำหนดให้

- | | | |
|---|---|--|
| n | = | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |
| Z | = | ระดับความเชื่อมั่น (ในการศึกษารั้งนี้ได้ตั้งระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับร้อยละ 95 ดังนั้น ค่า Z จากการเปิดตารางมีค่าเท่ากับ 1.96) |
| E | = | ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษารั้งนี้ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5) |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2}{4 * (0.05)^2}$$

ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะมีจำนวนประมาณ 384 ตัวอย่าง และในการศึกษารั้งนี้เพื่อให้เกิดการกระจายของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 ซึ่งเรียนกวดวิชาที่เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างนักเรียนแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกระจายช่วงวันเวลา สถานที่ เพศ และชั้นการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเพื่อให้ครอบคลุมช่วงต่าง ๆ ของวันเวลา สถานที่ เพศ และชั้นการศึกษา จนได้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ข้างต้น

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา และปัญหาของนักเรียนที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่เรียนกวดวิชาจำนวน 20 ราย หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามไปปรับปรุงให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 ราย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมและบรรณาธิการข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนแล้วได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ for Windows Version 7.5 (Statistical Package for the Social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติดังนี้

1. การหาความถี่ (Frequency) เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาถึงสัดส่วนร้อยละของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ และปัญหาต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อให้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อโรงเรียน กวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) แบ่ง ความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยให้ คำนี้นักเท่ากับ 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ โดยความกว้างของค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงของแต่ละ ระดับความพึงพอใจกำหนดมาจากสูตรการหาความกว้างของชั้น (I) ดังนี้ (กัลยา, 2541)

$$I = \frac{R}{K}$$

โดยกำหนดให้

$$\begin{aligned} I &= \text{ความกว้างของชั้น} \\ R &= \text{พิสัย (คำนวณได้จากค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)} \\ K &= \text{จำนวนชั้น} \end{aligned}$$

ดังนั้น

$$\begin{aligned} I &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการคำนวณสามารถกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00
ระดับมาก	3.41 – 4.20
ระดับปานกลาง	2.61 – 3.40
ระดับน้อย	1.81 – 2.60
ระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

3. การทดสอบความสัมพันธ์ (Chi-Square Method) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ ระดับชั้นการศึกษา และอายุ มีผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

แนวคิดทางทฤษฎี

แนวความคิดของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วิลลิสทรี (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของบุคคลที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน (2529) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ขริณี (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากรอยยิ้ม คำพูด และการแสดงออก

มนตรี (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็เมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง โดยการตอบสนองนั้นเกิดขึ้นเท่ากับ หรือมากกว่าเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารจะพยายามดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ตัวบ่งชี้ที่สำคัญก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ฉลาดจึงพยายามอย่างยิ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (สาโรช : 2534)

การกำหนดคุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้า

การสร้างลูกค้า ถือเป็นสิ่งสำคัญของการให้บริการ บริการที่ดีเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ดังนั้น ลูกค้าจึงใช้วิธีประเมินเพื่อเลือกสรรข้อเสนอที่มีคุณค่ามากที่สุด โดยมีจุดหมายคือ สิ่งตอบแทนที่สูงค่าที่สุด โดยพิจารณาภายใต้ขอบเขตของต้นทุนค่าใช้จ่ายอันจำกัด ลูกค้าจะสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับมูลค่า และการเลือกทางเลือกที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและโอกาสที่จะกลับมาใช้บริการใหม่ในอนาคต

คุณค่าลูกค้า

ลูกค้าจะเลือกใช้บริการจากองค์กรที่สามารถเสนอคุณค่าที่ส่งมอบแก่ตนเอง (Customer Deliver Value) ได้อย่างสูงสุด

คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า คือความแตกต่างระหว่างคุณค่าลูกค้ารวม (Total Customer Value) และต้นทุนลูกค้ารวม (Total Customer Cost) คุณค่าลูกค้ารวม คือกลุ่มของผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้จากบริการหนึ่ง ๆ ส่วนต้นทุนลูกค้ารวม ได้แก่ กลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นจากการประเมินการได้รับและการใช้บริการนั้น

การสร้างคุณค่าที่มอบให้แก่ลูกค้าขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ ประการแรก คือ ผู้ขายต้องประเมินคุณค่าลูกค้ารวม และต้นทุนลูกค้ารวมกับข้อเสนอของคู่แข่งแต่ละรายเพื่อหาจุดยืนที่เหมาะสมของข้อเสนอของตน ประการที่สอง ผู้ขายซึ่งมีความเสียเปรียบให้แก่ของคุณค่าตอบแทนมีทางเลือกสองทางด้วยกัน กล่าวคือผู้ขายอาจเลือกที่จะเพิ่มมูลค่าลูกค้ารวมหรือลดต้นทุนลูกค้ารวมก็ได้ ถ้าเลือกแบบแรกก็ต้องมีมาตรการเสริมหรือเพิ่มในด้านบริการ บุคลากร และภาพลักษณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขององค์กร ถ้าเลือกแบบหลังจำเป็นต้องลดต้นทุนของผู้ซื้อ ผู้ขายสามารถลดราคาทำให้กระบวนการการซื้อบริการสะดวกง่ายดายขึ้น ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าผู้ซื้อ คือ ผู้สร้างแบบในการตัดสินใจหรือให้คุณค่าและจะตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีคุณค่าสูงสุด ผู้ซื้อจะพอใจหลังการซื้อต่อเมื่อการปฏิบัติตามข้อเสนอ นั้นสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ซื้อ

ความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบบริการตามที่ได้รับหรือเข้าใจ (Service's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ระดับความพึงพอใจจึงเป็นความสัมพันธ์ของความแตกต่างระหว่างการบริการ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน กล่าวคือ หากการบริการของข้อเสนอไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการบริการของข้อเสนอตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก และลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้

องค์กรหลายแห่งมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจในระดับสูง เพราะความพึงพอใจในระดับทั่ว ๆ ไป ไม่สามารถทำให้ลูกค้าอยู่กับตนตลอดไปได้ ลูกค้าอาจเปลี่ยนใจไปหาองค์กรอื่น หากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า ดังนั้นลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจอย่างสูงจะไม่ใช่กลุ่มที่จะเปลี่ยนใจง่าย ๆ ความพึงพอใจหรือความยินดีในระดับสูงของลูกค้า จะสร้างความรู้สึกใกล้ชิดทางด้านอารมณ์ความรู้สึกต่อการบริการนั้น ซึ่งไม่ใช่ความชอบแบบธรรมดาทั่วไป

ความคาดหวังของลูกค้าจะสร้างขึ้นบนพื้นฐานของประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้ซื้อ จากคำแนะนำของเพื่อนฝูงคนใกล้ชิด จากข่าวสาร และจากคู่แข่งกัน ถ้าองค์กรสร้างความคาดหวังสูงเกินไป ลูกค้าก็มีแนวโน้มที่จะผิดหวังได้ ในทางตรงข้ามหากองค์กรสร้างความคาดหวังของลูกค้าต่ำเกินไปก็จะเป็นการไม่สามารถดึงดูดใจลูกค้าได้เพียงพอ ทั้งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ก็ตาม

องค์กรที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันบางแห่งพยายามยกระดับความคาดหวัง และมอบการให้บริการที่สอดคล้องกับการคาดหวังนั้น ๆ องค์กรเหล่านี้ล้วนมุ่งสู่แนวทางของความพอใจสูงสุดของลูกค้า (Total Customer Satisfaction : TCS) กล่าวคือ ความพึงพอใจระดับสูงหรือความพอใจสามารถสร้างความผูกพันทางความรู้สึกต่อตราการบริการ ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่ความชอบ

มากกว่าเท่านั้น แต่จะนำไปสู่ความรู้สึกภักดีของลูกค้าต่อตราการบริการ (Brand Royalty) นั้นด้วย ดังนั้นวิธีการที่เหมาะสม คือ จะต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ

การสร้างลูกค้าสัมพันธ์

เนื่องจากความสำคัญของสัมพันธภาพที่ีระหว่างลูกค้า (ผู้รับบริการ) และองค์กร (ผู้ให้บริการ) มีผลต่อยอดขาย จึงทำให้การพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายในระยะยาวซึ่งการจะสร้างสัมพันธ์ที่ีระหว่างลูกค้า และองค์กรจำเป็นต้องอย่างย่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทั้งสองฝ่าย ซึ่งแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีมีดังต่อไปนี้

1. การรักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในการประกอบธุรกิจที่ให้บริการจะต้องมีการนัดหมายเพื่อให้บริการ ลูกค้าจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ มีการนัดหมาย มีการให้บริการอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และมีความนอบน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลี่ยนใด ๆ เมื่อลูกค้ามีปัญหาใดก็ตาม
2. การตอบรับในเรื่องเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้บริการหรือสอบถามบริการที่มีต่อองค์กรควรจะได้รับคำตอบสนองทันที
3. ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรอนาน การให้ลูกค้ารอเป็นเวลานานก่อนที่จะมีผู้มาให้บริการเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าเพราะการรอจะทำให้ลูกค้าสูญเสียเวลาของตนเองไป การที่องค์กรหรือผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ซึ่งการจัดระบบนัดหมายให้มีประสิทธิภาพจะเป็นมาตรการหนึ่งในการลดเวลาการรอคอย
4. พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจทุกครั้งพนักงานจะต้องให้เกียรติลูกค้า แสดงกิริยามารยาทเรียบร้อย มีความเป็นมิตรกับลูกค้า และต้องแสดงความสนใจในตัวลูกค้า
5. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นควรรีบไปหาลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาด หรือบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ ในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัย ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบและแจ้งเหตุผล สถานการณ์

ให้ลูกค้าทราบทันที การกระทำเช่นนี้จะทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ ดีขึ้น รวมทั้งสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าลงได้

6. การติดต่อสื่อสารหรือเจรจาธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างลูกค้าและองค์กรจะต้องดำเนินอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์ต่อกันและกันอย่างเปิดเผย

7. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ คือ ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา ความไม่น่าเชื่อถือที่อาจเกิดขึ้นของระบบจะมีผลต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์กรและสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

8. ไม่ควรให้มีความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้าคนเดียวกันหรือผู้รับบริการรายเดียวกัน

9. พนักงานทุกคนในที่ทำงานจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็น และสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า และอื่น ๆ ซึ่งพนักงานทุกคนต้องรู้เรื่องดังต่อไปนี้

9.1 รู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าที่ขาย (Know the Product)

9.2 รู้เรื่องเกี่ยวกับบริการที่ให้ (Know the Service)

9.3 รู้ข้อมูลหรือรู้จักองค์กรที่ตนทำงานอยู่ (Know the Organization)

9.4 รู้ว่าต้องทำงานอะไรบ้างให้เสร็จลุล่วง (Know How to Get Thing Done)

9.5 รู้จักวิธีแก้ไขปัญหา (Know How to Get Problems Resolved)

9.6 รู้จักชื่อของลูกค้าประจำ (Know Regular Customers by Their Name)

10. จัดสำนักงานให้มีความสะอาด เรียบร้อย พนักงานมีการแต่งกายที่สวยงาม มีความเหมาะสมเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าและสร้างความรู้สึที่ดีแก่ลูกค้า

แนวความคิดของงานบริการ

ความหมายของการบริการ

การทำธุรกิจบริการจะต้องพยายามทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ลูกค้ามารับการบริการ และพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (สมชาติ, 2536) ซึ่งการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งมีองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการดังต่อไปนี้ (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7, 2538)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด เพราะลูกค้าจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น และหากผู้ให้บริการสามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้า และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองตอบการบริการได้ตรงกันพอดี ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ดังนั้นคุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการซึ่งขึ้นอยู่กับ การวางแผนการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า

2. ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เมื่อลูกค้ามาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังนั้น เพื่อเสนอการบริการที่ตรงกับความคาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหรือความประทับใจขึ้นได้ โดยทั่วไปแล้วลูกค้ามักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) หมายถึง ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา ภายในเวลาที่รวดเร็ว ทันใจ ทันเวลา และรูปแบบที่ต้องการด้วย เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน และยังสามารถปรับเปลี่ยนไปได้ทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบและดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการที่จะบริการได้อย่างทันใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) หมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าเพื่อให้เกิดความรู้สึกพอใจในการบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง พร้อมรับฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ และช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจเสมอ จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. **ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency)** ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล การกำหนดหลักการหรือแผนในการบริการเพื่อให้การบริการมีคุณภาพย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ การกำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอ ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อ เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้อย่างดี

ลักษณะงานบริการ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับเวลาและความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

ศิริวรรณและคณะ (2539) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเน้นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการในขณะเดียวกันนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนกันได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะบริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีความสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

แนวความคิดของการตลาดบริการ

นริทิพย์ (2537) การให้ความหมายและขอบเขตของตลาดบริการเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ (Intangible) ลูกค้าหรือผู้ให้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ต้มกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะขายบริการให้ลูกค้าโดยตรง (Direct Sales) ไม่มีการขายผ่านพ่อค้าคนกลาง นอกจากนี้การให้บริการยังไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนใดคนหนึ่งไม่สามารถขายบริการในตลาดหลาย ๆ แห่งในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของ โรงแรมแห่งหนึ่งจะคอยให้บริการ ข้าราชการ อำนาจความสะดวกให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วย ทรัพยากรที่ดีในเวลานั้นจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่น ๆ ได้ในเวลาเดียวกัน

นอกจากนี้การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็มีโอกาสที่จะทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น พนักงานต้อนรับถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน ๆ

ผู้บริหารของตลาดบริการจะไม่ต้องยุ่งยากในเรื่องสินค้าคงคลัง เพราะเมื่อกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็ไม่มีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้ แต่การบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ขึ้นต้นการนำ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้นและยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ จึงมีความเสี่ยงที่มักจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น บริการการท่องเที่ยว โรงแรม สวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นนอกฤดูกาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

หลักการให้บริการลูกค้า

หลักการให้บริการลูกค้า ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ
5. หลักการประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

คุณภาพของการบริการ

วีรพงษ์ (2539) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยหลังจากที่ลูกค้าได้รับการบริการนั้น ๆ ไปแล้ว การประเมินระดับคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยการวัดคุณภาพของการบริการที่ดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index : CSI) อาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ทดสอบ ประเมินค่า นับจำนวน ให้หน่วยคะแนน หรือระดับความพึงพอใจได้ ดังนั้นในการประเมินคุณภาพของการบริการจึงต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ

สมุทธ (2540) ได้กล่าวถึงขั้นตอนสู่การบริการที่มีคุณภาพไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารสูงสุดต้องเห็นความสำคัญของงานบริการ มีความปรารถนาที่จะทำงานบริการให้เต็มที่ ถ้าผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญถึงคนอื่นจะเห็นความสำคัญ การบริการจะกลายเป็นเรื่องไม่สำคัญไป

2. พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของงานบริการ มีความกระตือรือร้นอยากบริการ มีการศึกษาแนวความคิดของการบริการเพื่อใช้ในการปรับปรุงงานบริการกันอย่างเต็มที่

3. มีการวางกลยุทธ์ในการบริการให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ดำเนินการซึ่งจะเป็นลักษณะการวางแผนกลยุทธ์ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อสร้างโอกาสของความสำเร็จของงานบริการ

4. หลังจากวางกลยุทธ์แล้วจะมีการออกแบบระบบการบริหารโดยวิเคราะห์ถึงจุดอ่อนและจุดแข็ง และการปรับปรุงแก้ไข จึงนำผลการวิเคราะห์มาจัดระบบโดยจัดโครงสร้างองค์กรกับการบริการให้สอดคล้องกับนโยบายการบริการต่อไป

5. จัดสถานที่บริการให้สะอาด สวยงาม มีระเบียบ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในการบริการ

6. จัดระบบเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีเทคโนโลยีทันสมัยไว้บริการ

7. ปรับปรุงองค์กรใหม่ให้เอื้ออำนวย กับงานบริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น โดยให้มีการกระจายอำนาจให้กับพนักงานในการตัดสินใจเพื่อการบริการได้มากขึ้น

8. จัดระบบลูกค้าเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้ง่ายและสะดวกแก่การบริการ โดยแบ่งลูกค้าตามกลุ่มเพศ อาชีพ หรืออายุ เพื่อให้ลักษณะการบริการสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ

ศิริวรรณและคณะ (2539) กล่าวว่า นอกจากจะต้องเข้าใจแนวคิดของบริการแล้ว ในการจัดการธุรกิจบริการผู้บริหารการตลาดยังต้องการกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ

1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในขององค์กรจะรวมถึงการอบรมและการจูงใจพนักงานบริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า เช่น การให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า รวมถึงความรวดเร็วในการบริการ

นอกจากนี้เพื่อให้ได้เปรียบด้านการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพของการบริการธุรกิจบริการยังมียานด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) การรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ (Productivity) และเพื่อการรักษาคุณภาพของการบริการและเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าจึงควรพิจารณารายการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถในงานที่ทำ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditbility) องค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Safety) บริการที่ให้อาจต้องปราศจากอันตรายหรือความเสี่ยงต่าง ๆ

9. การสร้างการบริการให้เป็นที่ยุ้จัก (Tangible) การบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการได้

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customers) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการนั้น

เครื่องมือสำหรับติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า

ระบบร้องเรียน

องค์กรที่เน้นความสำคัญของลูกค้า สามารถร้องเรียน และให้คำแนะนำแก่องค์กรโดยสะดวก เช่น โรงแรม ภัตตาคาร และโรงพยาบาลหลายแห่งจะติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นของลูกค้า สำหรับองค์กรที่เน้นความสำคัญของลูกค้าบางแห่งจะเปิดบริการโทรศัพท์ “สายด่วนลูกค้า” โดยลูกค้าสามารถติดต่อโทรศัพท์โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อร้องเรียนหรือให้คำแนะนำ โดยจากคำร้องเรียนและคำแนะนำจากลูกค้าเหล่านี้จะช่วยให้ทราบความรู้สึกของลูกค้าและนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ได้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าและรวดเร็วขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดค่าความพึงพอใจของลูกค้าตามระบบร้องเรียนไม่ใช่คำตอบที่ดีที่สุด เนื่องจากลูกค้าจะมีรู้สึกว่าคำร้องเรียนของตนเองเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญเพราะ เป็นเพียงแค่คำร้องเรียนเดียวไม่น่าจะมีผลใด ๆ หรือไม่คิดว่าจะได้รับการแก้ไขปรับปรุงหลังจากร้องเรียนไปแล้ว ดังนั้นสิ่งที่ลูกค้าทำได้ก็คืออุดหนุนสินค้าหรือการบริการดังกล่าวน้อยลง หรือเปลี่ยนไปซื้อของผู้ขายรายอื่นแทนการร้องเรียน ผลก็คือองค์กรต้องสูญเสียลูกค้าโดยไม่จำเป็น ดังนั้นองค์กรจึงไม่อาจใช้ระดับของการร้องเรียนมาเป็นสิ่งตัดสิน ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก แต่ควรใช้การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเป็นระยะ ๆ ประกอบการพิจารณาโดยอาจทำเป็นแบบสอบถาม หรือสุ่มโทรศัพท์ขอความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ยังอาจขอความเห็นเกี่ยวกับองค์กรคู่แข่งจากลูกค้าเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับของตน การวัดความพึงพอใจของลูกค้าจะสามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น อาจวัดจากการสอบถามโดยตรง “ให้แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการบริการโดยให้เลือกตามระดับดังกล่าวดังต่อไปนี้ พอใจระดับมากที่สุด พอใจระดับมาก พอใจระดับปานกลาง พอใจระดับน้อย พอใจระดับน้อยที่สุด” นอกจากนี้ยังอาจถามผู้ตอบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามว่า มีการคาดหวังในบริการและมีประสบการณ์ในด้านที่ไม่พึงพอใจมากเพียงใด หรืออาจให้ผู้ตอบเขียนรายการปัญหาที่พบรวมทั้งข้อเสนอในการปรับปรุงแก้ไข (การวิเคราะห์ปัญหา) ประการสุดท้ายองค์กรอาจขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับข้อเสนอต่าง ๆ โดยพิจารณาจากความสำคัญและความสามารถในการให้บริการตามข้อเสนอเหล่านั้น (การจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการ)

วิธีนี้ทำให้องค์กรทราบว่า จะสามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับความสำคัญของข้อเสนอแต่ละข้อหรือไม่ ในขณะที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้านี้ องค์กรอาจจะถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อวัดความตั้งใจในการซื้อสินค้าหรือการบริการอีกครั้งของลูกค้า ซึ่งแนวโน้มที่ลูกค้าจะกลับมาซื้อใหม่นั้นขึ้นอยู่กับระดับความพึงพอใจ ซึ่งถ้าสูงมากโอกาสที่จะกลับมาซื้อก็มากตามไปด้วย นอกจากนี้การวัดความเป็นไปได้หรือความยินดีที่จะให้คำแนะนำองค์กรและตราสินค้าหรือการบริการขององค์กรต่อบุคคลอื่นก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ยิ่งมีคนพูดถึงองค์กรในแง่ดีมากเท่าใด ย่อมหมายความว่าองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงมากเช่นกัน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจากลูกค้าที่องค์กรสูญเสียไป

องค์กรควรติดต่อลูกค้าที่ยุติการซื้อ หรือเปลี่ยนไปซื้อสินค้าหรือบริการของคู่แข่งรายอื่น เพื่อหาคำตอบว่าทำไมจึงเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว องค์กรจะต้องติดตามสอบถามเพื่อให้ทราบว่าเกิดปัญหาใดบ้าง เช่น ราคาสินค้าหรือบริการสูงเกินไป บริการไม่เพียงพอหรือไม่ประทับใจ เป็นต้น เหตุผลไม่ใช่เพียงแค่การสอบถามความรู้สึกของลูกค้าที่ละทิ้งองค์กรไปเท่านั้น แต่ยังทำให้ทราบถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าอีกด้วย ซึ่งถ้ามีอัตราสูงแสดงว่าองค์กรไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้

สำหรับองค์กรที่เน้นความสำคัญของลูกค้าแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือการตลาดที่สำคัญ องค์กรที่มีอัตราความพึงพอใจของลูกค้าสูงต้องถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าวให้ตลาดเป้าหมายของตนทราบด้วย

บทที่ 3

โรงเรียนกวดวิชาชั้นนำในปัจจุบัน

โรงเรียนกวดวิชาชั้นนำในเขตปทุมวัน

ปัจจุบันเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นเขตที่มีโรงเรียนกวดวิชาอยู่มากที่สุด โดยโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวันมีอยู่ 34 แห่ง แต่ในที่นี้จะนำเสนอรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับ ประวัติและการดำเนินงาน หลักสูตรและค่าสมัครเรียน สาขาและสถานที่ตั้ง วิธีการสมัครเรียน และการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชา 5 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนกวดวิชา เป๊ป (PEP) คลังสมอง แอปพลายด์ฟิสิกส์ (Applied Physics) วรณสรณ์ และนวศึกษา ซึ่งเป็นโรงเรียนกวดวิชาชั้นนำในปัจจุบัน และอยู่ในความสนใจของนักเรียนที่เตรียมตัวสอบคัดเลือกเข้าระดับอุดมศึกษาเป็นจำนวนมาก

โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป

ประวัติและการดำเนินงาน

PEP ย่อมาจาก “Pre-Entrance-Program” เป็นโรงเรียนกวดวิชาที่มีแนวทางในการพัฒนานักเรียนให้มีความรู้เพื่อเตรียมตัวสอบคัดเลือกเข้าในระดับอุดมศึกษา ภายใต้คำขวัญที่ว่า “เสริมสร้าง พื้นฐาน ปูทางสู่มหาวิทยาลัย” เปิดทำการสอนเพื่อเสริมความเข้าใจในพื้นฐานสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนปลาย และมัธยมศึกษาตอนต้น ใน วิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาไทย สังคมศึกษา และภาษาอังกฤษ ตลอดจนการเตรียมตัวสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในวิชาคณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย สังคมศึกษา วิทยาศาสตร์กายภาพ ภาษาฝรั่งเศส และพื้นฐานวิศวกรรม อำนวยการสอนโดยอาจารย์สมชาย สุขประสงค์ดี ซึ่งท่านได้จบการศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาว่า มีความสำคัญต่ออนาคตการศึกษาของเยาวชนจึงได้ทำการเปิดโรงเรียนกวดวิชา เป๊ปขึ้น โดยในครั้งแรกยังเป็นเพียงกิจการขนาดเล็ก จนกระทั่งในเวลาต่อมาได้มีจำนวนนักเรียนที่ให้ความสนใจมาเรียนกวดวิชากันมากขึ้น จึงจำเป็นต้องขยายกิจการออกเป็นสาขาย่อยเพื่อรองรับ

ความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น โดยโรงเรียนกวดวิชาเป๊ปได้นำตัวอักษรคำว่า “เป๊ป” สีขาวบนพื้นสีน้ำเงินมาเป็นสัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชา (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาเป๊ป

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป, 2544)

นอกจากนี้โรงเรียนกวดวิชาเป๊ปยังได้เล็งเห็นถึงปัญหาความต้องการเรียนกวดวิชาที่สูงขึ้นทุกปีจนกระทั่งผู้สอน สถานที่ และเวลาที่เปิดสอน ไม่สามารถรองรับอัตราการเพิ่มขึ้นของความต้องการดังกล่าวได้ ดังนั้นเพื่อช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษาของนักเรียนทางโรงเรียนกวดวิชาเป๊ปจึงได้เพิ่มการสอนเพื่อให้ครอบคลุมนักเรียนที่สนใจกวดวิชาแต่อยู่ไกลจากโรงเรียนกวดวิชา หรืออาจไม่ต้องการเดินทางมาเรียนที่เป๊ปโดยตรง ให้สามารถเลือกเวลาเรียน และอัตราเร็วของการฟังการบรรยายในแต่ละส่วนที่ตนเองต้องการได้ ภายใต้คำขวัญของโรงเรียนกวดวิชาที่ว่า “อยากเรียนอะไร หาเรียนได้ที่ www.PEP-school.com” โดยร่วมมือกับบริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เปิดหลักสูตรเป๊ป อะเคเดมิก ออนไลน์ (PEP Academic Online) ซึ่งเป็นการสอนที่จำลองห้องเรียนที่มีบทเรียนที่เหมาะสมส่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งนักเรียนแต่ละคนสามารถกำหนดแผนการเรียนของตนเองได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการ โดยมีจุดเด่นดังต่อไปนี้

1. มุ่งแก้ปัญหาให้นักเรียนที่เรียนไม่ทันเพื่อน ไม่กล้าซักถาม ให้ได้เรียนอย่างมีความสุข และ มั่นใจในตนเอง อีกทั้งได้ถามปัญหาต่าง ๆ โดยผู้อื่นไม่ทราบว่ามีผู้ถาม หรือสามารถเรียนซ้ำในเนื้อหาที่ไม่เข้าใจได้อย่างเต็มที่
2. ส่งเสริมศักยภาพของนักเรียนที่เรียนเก่ง ให้ได้เลือกเรียนบทเรียนที่ต้องการเรียนโดยไม่ต้องรอผู้อื่น
3. มีแบบทดสอบและประเมินผลทุกบทเรียน ทำให้ผู้เรียนตรวจสอบพัฒนาการในการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง

4. ช่วยลดภาระในการรับส่งลูกหลานไปเรียนกวดวิชาสำหรับผู้ปกครองทำให้ผู้ปกครองมีเวลาทำเรื่องส่วนตัวได้อย่างเต็มที่ เพราะลูกหลานสามารถเรียนกวดวิชาได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านของตนเองหรือที่ทำงานของผู้ปกครอง

5. สร้างความอบอุ่นในครอบครัว ให้พ่อแม่และลูกได้มีเวลาอยู่บ้านร่วมกันอย่างพร้อมหน้าพร้อมตา ลูก ๆ ได้เรียนกวดวิชาโดยมีพ่อแม่ให้กำลังใจตลอดเวลา ลดปัญหาสังคม ปัญหาวัยรุ่นกับการออกนอกบ้านซึ่งกำลังเป็นปัญหาของครอบครัวที่มีลูกหลานอยู่ในช่วงวัยรุ่น

6. ประหยัดค่าใช้จ่าย ค่าอาหาร และค่าเดินทางด้วยค่าเรียนที่ถูก ขณะที่ได้เรียนกวดวิชาแบบมีครูสอนเป็นส่วนตัวครบทุกวิชาอยู่ที่บ้าน

7. เพิ่มเวลาในการเรียนกวดวิชาให้มากขึ้นในแต่ละวัน เลือกความต้องการเรียนของวิชาได้ และสะดวกสำหรับนักเรียนแต่ละคนที่จะเลือกเวลาที่ตนเองพร้อมที่จะเรียน

8. ลดปัญหาการหาที่จอดรถในสยามสแควร์ที่มีสถานที่จอดรถจำนวนจำกัด และไม่สะดวกในการรับส่งและนัดหมายเพื่อให้ใกล้กับโรงเรียนกวดวิชา

9. สามารถแก้ปัญหาอัตราเร็วของการสอน สำหรับครูผู้สอนของนักเรียนเก่ง ที่ต้องการให้ครูผู้สอนสอนเร็ว ๆ เพราะสามารถกำหนดบทเรียนได้ด้วยตนเองตามความต้องการทำให้สามารถพัฒนาความรู้ของนักเรียนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งต่างจากการเรียนในรูปแบบเดิมที่ได้กำหนดบทเรียนในการสอนแต่ละครั้งไว้แล้วจึงไม่สามารถเรียนเฉพาะในบทที่ต้องการได้ และในทางกลับกันนักเรียนที่เรียนอ่อน คิดช้า ซึ่งต้องการให้ครูผู้สอนสอนช้า ๆ ขณะเรียนในห้องเรียนสามารถที่จะส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) หรือ อีเมล (E-Mail) เพื่อฝากคำถามให้กับอาจารย์ได้ ทำให้นักเรียนกลุ่มนี้สามารถทบทวนและสอบถามจนเกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น

10. เป็นการเรียนกวดวิชาที่ให้มาตรฐานเดียวกันกับนักเรียนทั่วประเทศ และสอดคล้องกับแผนการปฏิรูปการศึกษา

11. บทเรียนจะได้รับการนำเสนอด้วยรูปแบบเนื้อหาที่มีทั้งภาพที่มีการเคลื่อนไหว แสง เสียงประกอบกัน ทำให้น่าเรียนและเกิดความสนุกสนานก่อให้เกิดความมั่นใจและความสนุกสนานในการเรียน

12. สามารถเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกคนพร้อมกัน ถ้ามีเครื่องคอมพิวเตอร์ สัญญาณโทรศัพท์ และชั่วโมงอินเทอร์เน็ต

โดยทางเป๊ปได้จัดทำบัตร เป๊ป การ์ด ออนไลน์ (PEP Card Online) ที่มีรหัสผ่านสำหรับเข้าหลักสูตรเป๊ป ออนไลน์ ไว้จำหน่ายตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการซื้อสำหรับผู้เรียนโดยมีจำหน่ายที่

1. โรงเรียนกวดวิชาเป๊ปทั้ง 7 สาขา ตั้งแต่เวลา 9.00 – 20.00 น. ทุกวัน
2. ห้องแนะแนวของโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศไทยในเวลาราชการ
3. ร้านเซเว่น อีเลเว่น (Seven Eleven) ทุกสาขาทั่วประเทศไทย
4. ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ (Internet Cafe) ทั่วประเทศไทย
5. ร้านจำหน่ายหนังสือทั่วประเทศไทย และศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
6. ซื้อผ่านอินเทอร์เน็ตโดยชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ www.Thai.com ได้ตลอด

24 ชั่วโมง

7. ชื่อจากตัวแทนจำหน่ายในส่วนภูมิภาคซึ่งได้แก่

7.1 ภาคเหนือ

7.1.1 จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ภาคเหนือคอมพิวเตอร์ ตั้งอยู่ที่ 611 ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57000 หมายเลขโทรศัพท์ 053-718-675

7.1.2 จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ บริษัทเอไอที คอมพิวเตอร์ (AIT Computer) เชียงใหม่ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 328 ถนนช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200 หมายเลขโทรศัพท์ 053-204-491-3

7.2 ภาคกลาง

7.2.1 จังหวัดลพบุรี ได้แก่ บริษัทลพบุรีนิคม จำกัด ตั้งอยู่ที่ 47/ 1-2 ถนนพระยาภิรมย์ ตำบลท่าหิน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 036-618-811

7.2.2 จังหวัดสระบุรี ได้แก่ บริษัทบูรพาอินโฟซิส จำกัด ตั้งอยู่ที่ 50/ 175 หมู่ 1 ถนนสุวรรณศร ตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี 18230 หมายเลขโทรศัพท์ 036-305-146-7

7.3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ บริษัทสยามมัลติซอพท์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 1085/ 1-2 ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 หมายเลขโทรศัพท์ 044-270-196

7.4 ภาคใต้ ในจังหวัดสงขลา ได้แก่ ร้านยู แคน (U Can) ตั้งอยู่ที่ 9/ 48 ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110 หมายเลขโทรศัพท์ 074-248-016

ปัจจุบันเป๊ป การ์ด ออนไลน์ มีจำหน่าย 2 แบบ ได้แก่

1. แบบชั่วโมงเรียนเป๊ป ออนไลน์ 50 ชั่วโมง ราคา 500 บาท
2. แบบชั่วโมงเรียนเป๊ป ออนไลน์และชั่วโมงอินเทอร์เน็ตจากบริษัทไอเนท จำกัด 50 ชั่วโมง ราคา 800 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยหลักสูตรเบีป ออนไลน์มีส่วนประกอบทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่

1. อิเล็กทรอนิกส์ เลินนิ่ง (Electronic Learning) หรือ อี เลินนิ่ง (E-Learning) ประกอบด้วยบทเรียนที่เรียนเข้าใจง่าย มีแบบทดสอบทุกขั้นตอนตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับสูง

2. อิเล็กทรอนิกส์ บุค (Electronic Book) หรือ อี บุค (E-Book) ประกอบด้วยตำราเรียนและคู่มือสรุปเนื้อหาครบทุกบทเรียนที่เหมาะสม เพื่อใช้ทบทวนทุกครั้งก่อนการสอบซึ่งนักเรียนสามารถดาวน์โหลด (Download) เนื้อหาที่ต้องการไปใช้ทบทวนได้

3. ฟรี เอนทรานซ์ ออนไลน์ (Pre-Entrance Online) ประกอบด้วยแบบทดสอบความพร้อมเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการเตรียมตัวสอบก่อนการสอบคัดเลือกเข้าระดับอุดมศึกษาจริงสามารถสอบได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ ด้วยข้อสอบมาตรฐานจากคณะอาจารย์ที่มากด้วยประสบการณ์ตามแนวข้อสอบทุกวิชา โดยจัดให้มีการทดสอบที่มีชื่อว่า ฟรี เอนทรานซ์ ม. ปลาย (Pre-Entrance ม. ปลาย) ซึ่งแต่ละวิชามี 12 ชุด และสามารถทราบคะแนนได้ทันทีหลังจากสอบเสร็จ โดยที่มีแบ่งการทดสอบความพร้อมเป็น 2 ช่วง ได้แก่

ครั้งที่ 1 จัดสอบฟรี เอนทรานซ์ ออนไลน์ ตั้งแต่ 1-11 กันยายน พ.ศ. 2544

ครั้งที่ 2 จัดสอบฟรี เอนทรานซ์ ออนไลน์ ตั้งแต่ 1-11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

ในการชำระเงินสำหรับเบีป การ์ด ออนไลน์สามารถชำระได้ทั้งเงินสด ธนาคารดี ตัวแลกเงิน บัญชีธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หรือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ www.Thai.com

หลักสูตรและค่าสมัครเรียน

หลักสูตรของโรงเรียนกวดวิชาเบีป สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน ซึ่งเปิดทำการสอนประกอบด้วยวิชาทางด้านสายวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ได้แก่ คณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศึกษา วิทยาศาสตร์กายภาพ ภาษาฝรั่งเศส และพื้นฐานวิศวกรรม ซึ่งแต่ละวิชาอาจเป็นการทบทวนเนื้อหา สรุปเนื้อหา หรือแก่งข้อสอบ ดังตัวอย่างหลักสูตรการกวดวิชาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 (15 กุมภาพันธ์ – 2 มีนาคม พ.ศ. 2545) มีดังนี้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 (15 กุมภาพันธ์ – 2 มีนาคม พ.ศ. 2545) ของโรงเรียนกวดวิชาเป๊ป สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน

ระดับชั้น	หลักสูตร	วันเวลาเรียน	ค่าเรียน
เอนทรานซ์	คณิตศาสตร์ 1 (สรุปและแก้งข้อสอบ)	ทุกวัน 08.00-12.00 น.	3,800 บาท
เอนทรานซ์	คณิตศาสตร์ 1 (ตะลุยโจทย์)	ทุกวัน 08.00-11.30 น.	1,400 บาท
เอนทรานซ์	คณิตศาสตร์ 2 (สรุปและแก้งข้อสอบ)	ทุกวัน 08.00-11.30 น.	3,200 บาท
เอนทรานซ์	คณิตศาสตร์ 2 (ตะลุยโจทย์)	ทุกวัน 08.00-11.30 น.	1,400 บาท
เอนทรานซ์	ฟิสิกส์ 1 (สรุปและแก้งข้อสอบ)	ทุกวัน 12.30-16.30 น.	3,800 บาท
เอนทรานซ์	ฟิสิกส์ 1 (ตะลุยโจทย์)	ทุกวัน 12.30-16.00 น.	1,400 บาท
เอนทรานซ์	เคมี 1 (สรุปและแก้งข้อสอบ)	ทุกวัน 16.30-20.00 น.	3,200 บาท
เอนทรานซ์	ชีววิทยา (สรุปและแก้งข้อสอบ)	ทุกวัน 16.00-19.00 น.	1,900 บาท

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป, 2544)

สาขาและสถานที่ตั้ง

ในปัจจุบันทางโรงเรียนกวดวิชาเป๊ปมีสาขารวมทั้งสิ้น 7 สาขา ได้แก่

1. สาขาสามแยกดินแดง ตั้งอยู่ที่ 1/12-15 ถนนราชปรารภ สามแยกดินแดง แขวง มักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2245-2707, 0-2245-0786, 0-2245-1778
2. สาขาสยามสแควร์ (Siam Square) ตั้งอยู่ที่ 205/1-3 ปากทางเข้าสยามสแควร์ ผังตรงข้ามห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2254-1873-5
3. สาขาอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ตั้งอยู่ที่ 471/25-27 ถนนราชเทวี ใกล้โรบินสันสาขา อนุสาวรีย์ เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2248-6126-7, 0-2246-3110
4. สาขาปิ่นเกล้า ตั้งอยู่ที่ 1672/131 ถนนบรมราชชนนี เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2424-4149, 0-2884-9348-9

5. สาขาบางกะปิ ตั้งอยู่ที่ 52/75-76 ป้ายรถเมล์ปากซอย 101/3 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2370-3098, 0-2370-2809-10

6. สาขาบางนา ตั้งอยู่ที่ 3117-3121 อยู่ระหว่างซอยสุขุมวิทซอย 101/1 กับซอย 103 ถนนสุขุมวิท เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10250 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2398-4363, 0-2396-0382

7. สาขาชลบุรี ตั้งอยู่ที่ 870/18-19 หน้าศูนย์การค้าฟอรัม (Forum Department Store) ถนนสุขุมวิท ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 038-275-454-5, 038-286-131

วิธีการสมัครเรียน

เพื่อความสะดวกของนักเรียนในการสมัครเรียน โรงเรียนกวดวิชาเป๊ปได้จัดวิธีการสมัครเรียนไว้ 3 วิธี ได้แก่

วิธีที่ 1 สมัครเรียน ณ ที่ทำการของแต่ละสาขาโดยตรง ระหว่างเวลา 9.00 – 20.00 น. ทุกวันโดยชำระเงินสดหรือชำระผ่านบัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

วิธีที่ 2 สมัครเรียนด้วยการโอนเงินค่าสมัครเรียนผ่านทางธนาคาร 4 ธนาคารทั่วประเทศ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยไม่ต้องเดินทางมาสมัครด้วยตนเอง

วิธีที่ 3 สมัครเรียนผ่านทางไปรษณีย์โดยส่งธนาคณัติ

การส่งเสริมการตลาด

จากผลของค่าสมัครเรียนที่นับวันจะเพิ่มขึ้น ๆ โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป จึงได้พยายามช่วยนักเรียนให้สามารถเรียนกวดวิชาได้มากขึ้น โดยการสนับสนุนให้นักเรียนสามารถเรียนได้ทุกวิชา ค่ำค่า ประหยัด และเรียนซ้ำได้หลายครั้ง ด้วยเป๊ป เมมเบอร์ การ์ด (PEP Member Card) ซึ่งในที่นี้จะ เปรียบเทียบข้อดีของเป๊ป เมมเบอร์ การ์ด กับระบบปกติดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ข้อเปรียบเทียบระหว่างการใช้เป๊ป เมมเบอร์ การ์ด กับระบบปกติ

ข้อเปรียบเทียบระหว่าง	เป๊ป เมมเบอร์ การ์ด	ระบบปกติ
ค่าสมัคร	จ่ายครั้งเดียวทำให้ประหยัด	จ่ายเป็นรายวิชา ค่าใช้จ่ายสูง
จำนวนวิชา	เรียนได้ทุกวิชา	จำกัดเฉพาะวิชาที่สมัคร
เวลาในการเรียน	บริหารการเรียนด้วยตัวเอง	เรียนในวันและเวลาที่กำหนด
สิทธิพิเศษ	เรียนซ้ำได้จนพอใจ	ไม่สามารถเรียนซ้ำได้
ผลที่ได้รับ	ช่วยเพิ่มคะแนนได้ทุกวิชา	ช่วยเพิ่มคะแนนเฉพาะวิชาที่เรียนเท่านั้น

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป, 2544)

ปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาเป๊ปมีการโฆษณาผ่านทางปกสมุด และหนังสือของโรงเรียนกวดวิชา ป้ายโฆษณา เอกสารแผ่นพับ (Brochure) การบอกต่อ ๆ กันจากรุ่นพี่ไปยังรุ่นน้องและเว็บไซต์ (Website) www.PEP-school.com โดยเน้นการส่งเสริมการตลาดด้วยการนำเอาบทสัมภาษณ์ รายชื่อ คณะ ชื่อโรงเรียน รวมทั้งคณะที่สอบผ่าน ของนักเรียนที่ได้สอบผ่านมาเป็นคำชักชวนให้มาสมัครเรียน การแนะนำการเรียนของนักเรียนในแต่ละชั้นว่าควรจะเริ่มเรียนที่หลักสูตรใดก่อน ตลอดจนรายละเอียดของหลักสูตร แผนที่ของที่ตั้งของแต่ละสาขา วิธีการสมัครเรียน และตัวอย่างการโอนเงินชำระค่าสมัครเรียนผ่านทางธนาคารที่สะดวกรวดเร็ว

โรงเรียนกวดวิชาเป๊ปยังได้ให้บริการสังคมทางการศึกษา โดยการจัดกวดวิชาโดยไม่คิดมูลค่าที่เป๊ปทั้ง 7 สาขาทุกภาคการศึกษาสำหรับนักเรียนทั่วไปตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ศูนย์การค้ามาบุญครอง ฟิวเจอร์ปาร์ค (Future Park) บางแค เวิลด์เทรดเซ็นเตอร์ (World Trade Center) อิมพีเรียล (Imperial) ลาดพร้าว โรงแรมเซ็นจูรี่ (Century Hotel) โรงแรมเอเชีย (Asia Hotel) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ค่ายอาสาพัฒนาตามมหาวิทยาลัยกวดวิชา รุ่นน้องต่างจังหวัด รายการเส้นทางสู่มหาวิทยาลัย ถ่ายทอดสัญญาณภาพแคมปัส ออนไลน์ (Campus On Air) และโรงเรียนในจังหวัดกรุงเทพมหานครและระยอง เช่น โรงเรียนแจรงร้อนวิทยา โรงเรียนบางปะกอกวิทยาคม โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย โรงเรียนเทพศิรินทร์ โรงเรียนสายปัญญา โรงเรียนสตรีวัดมหาพฤฒาราม โรงเรียนนนทรีวิทยา โรงเรียนวัดนวลนรดิศ โรงเรียนมัธยมวัดสิงห์ โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย รวมทั้งการให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการศึกษา กับกลุ่มอิสระนครพนมวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป ได้รับการกล่าวขวัญจากสื่อหลาย ๆ แหล่ง เช่น รายการท็อป เทน (Top Ten) เส้นทางสู่มหาวิทยาลัยทางโทรทัศน์ช่อง 11 ของกรมประชาสัมพันธ์ และหนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจ

โรงเรียนกวดวิชาคลังสมอง

ประวัติและการดำเนินงาน

โรงเรียนกวดวิชาคลังสมอง หรือที่รู้จักกันในชื่อที่คุ้นหูของนักเรียนทั่วไปว่า เดอะ เบรน (The Brain) ก่อตั้งและอำนวยการสอนโดยอาจารย์มนตรี นิรมิตศิริพงศ์ หรือที่ผู้เรียนกวดวิชา รู้จักกันในนามว่า พี่ช้าง ซึ่งขณะเริ่มก่อตั้งยังเป็นเพียงนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ต้องการจะถ่ายทอดความรู้ให้แก่รุ่นน้องจากการสอนแบบเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพียงไม่กี่กลุ่มเป็นเวลาหลายปี

เดอะ เบรน ภายใต้อำนาจที่ว่า “จุดไฟปัญญา พัฒนาความรู้ มุ่งสู่มหาวิทยาลัย” เปิดทำการสอนเพื่อเสริมความเข้าใจในขั้นพื้นฐาน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในวิชา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาไทย สังคมศึกษา และภาษาอังกฤษ ตลอดจนการเตรียมตัวสอบ เข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายใน วิชาคณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ ชีววิทยา และพื้นฐานวิศวกรรมสำหรับนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยต้องการให้ชื่อของโรงเรียนกวดวิชาสื่อถึงการพัฒนาความรู้ สติปัญญา และความง่ายในการเรียก จึงได้ตั้งชื่อโรงเรียนกวดวิชาว่า เดอะเบรน ซึ่งแปลว่ามันสมองอันเป็นปอดเกิดของสติปัญญาความรู้ของมนุษย์และได้นำภาพของนักวิทยาศาสตร์ซึ่งมีมันสมองเป็นเลิศ อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ มาเป็นสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน (ภาพที่ 2) โดยทาง เดอะ เบรน มีการเน้นแนวการสอนที่มุ่งการปูพื้นฐาน การทำความเข้าใจ การประยุกต์ใช้ ด้วยการสอนเนื้อหาตามหลักสูตรของกระทรวง ศึกษาธิการและการทำโจทย์แบบฝึกหัดประกอบ และเสริมด้วยข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยของปีก่อน ๆ ข้อสอบโควต้า (Quota) และโจทย์จากตำราต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาเดอะเบรน

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชาเดอะ เบรน, 2544)

สาขาและสถานที่ตั้ง

ปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาเดอะ เบรนมีสาขารวมทั้งสิ้น 8 สาขา ได้แก่

1. สาขาอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ตั้งอยู่ที่ 481/ 8 ถนนราชวิถี แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2247-2316-9
2. สาขาสยามสแควร์ ตั้งอยู่ที่ 209 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2658-4499
3. สาขาบางกะปิ ตั้งอยู่ที่ 2991/ 67-69 ซอยลาดพร้าว 101/ 3 เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2370-3300
4. สาขาชลบุรี ตั้งอยู่ที่ 54/ 54 หมู่ 3 ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000 หมายเลขโทรศัพท์ 038-275-930-2
5. สาขางามวงศ์งาน ตั้งอยู่ที่ 21/ 74-78 หมู่ 2 ถนนงามวงศ์งาน อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2580-7517-9
6. สาขาปิ่นเกล้า ตั้งอยู่ที่ 77/ 7-9 ถนนบรมราชชนนี เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2434-0363-4
7. สาขานครราชสีมา ตั้งอยู่ที่ 70 ถนนชุมพล ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 หมายเลขโทรศัพท์ 044-268-902-4
8. สาขาสุขสวัสดิ์ ตั้งอยู่ที่ 360/ 23-24 ถนนสุขสวัสดิ์ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2818-1323-4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักสูตรและค่าสมัครเรียน

หลักสูตรของโรงเรียนกวดวิชาเดอะเบรน สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน จะเน้นหนักไปในด้านสายวิทยาศาสตร์เช่นเดียวกับ โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป ดังตัวอย่างวิชาที่เปิดทำการสอนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 มีดังนี้ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ของโรงเรียนกวดวิชา เดอะเบรน สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน

ระดับชั้น	หลักสูตร	วันเวลาเรียน	ค่าเรียน
ม.4	คณิตศาสตร์เล่ม 2	วันเสาร์ 08.00-10.00 น.	1,800 บาท
ม.4	ฟิสิกส์เล่ม 2	วันเสาร์ 10.30-12.30 น.	1,800 บาท
ม.5	คณิตศาสตร์เล่ม 4	วันเสาร์ 10.30-12.30 น.	1,800 บาท
ม.5	ฟิสิกส์เล่ม 4	วันอาทิตย์ 10.15-12.45 น.	2,100 บาท
ม.6	คณิตศาสตร์เล่ม 5-6	วันอาทิตย์ 13.30-16.45 น.	2,200 บาท
ม.6	ฟิสิกส์เล่ม 5-6	วันอาทิตย์ 10.15-12.45 น.	2,100 บาท
เอนทรานซ์	คณิตศาสตร์ 1 (เอนทรานซ์)	วันเสาร์ 08.00-12.00 น.	4,300 บาท
เอนทรานซ์	ฟิสิกส์ (เอนทรานซ์)	วันเสาร์ 13.30-17.50 น.	4,300 บาท
เอนทรานซ์	ชีววิทยา (เอนทรานซ์)	วันอาทิตย์ 08.30-11.45 น.	2,500 บาท

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชาเดอะเบรน, 2544)

วิธีการสมัครเรียน

เพื่อความสะดวกของนักเรียนในการสมัครเรียน โรงเรียนกวดวิชาเดอะเบรน ได้จัดวิธีการสมัครเรียนไว้ 2 วิธี ได้แก่

วิธีที่ 1 สมัครเรียนที่ทำการแต่ละสาขาโดยตรงตามวันเวลาที่กำหนดในแต่ละหลักสูตร

วิธีที่ 2 สมัครเรียนผ่านทางเครื่องเอทีเอ็ม (ATM) ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารดีปีส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(มหาชน) และธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยใช้บัตรเครดิตเอ็ม ด้วยการเลือกกระบวนการโอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่น แล้วเลือกการทำงานด้วยการหักจากบัญชี เช่น หากเลือกเข้าบัญชีธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้กดหมายเลขบัญชีของหลักสูตรที่ต้องการเรียน 10 หลัก กดจำนวนเงินค่าเรียนตามที่ต้องการ และกดปุ่มการยืนยันอีกครั้ง จากนั้นทำการถ่ายเอกสารใบบันทึกการชำระเงินพร้อมใบสมัครเรียนส่งมายังโรงเรียนกวดวิชาเดอะเบรน เพื่อยืนยันการสมัครเรียนภายใน 1 สัปดาห์ และเก็บใบบันทึกการชำระเงินของธนาคารมารับบัตรเรียนตามวันที่สาขาที่สมัครเรียนกำหนด

วิธีที่ 3 สมัครทางไปรษณีย์ ทำการส่งไปรษณียวงเล็บมุมของว่า “สมัครเรียน” ไปที่ โรงเรียนกวดวิชา เดอะ เบรน เลขที่ 209 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

การส่งเสริมการตลาด

ปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาเดอะ เบรน มีการโฆษณาผ่านทาง ปกสมุดและหนังสือของโรงเรียนกวดวิชา ป้ายโฆษณา เอกสารแผ่นพับ การบอกต่อ ๆ กันจากรุ่นพี่ไปยังรุ่นน้องและเว็บไซต์ www.thebrain.co.th โดยเน้นการส่งเสริมการตลาดด้วยประโยคว่า “ที่ 1 ของประเทศ ปี พ.ศ. 2544 เรียนที่ เดอะ เบรน” “กว่าครึ่งของคณะยอดฮิต (Hit) เป็นนักเรียน เดอะ เบรน” และการนำเอาบทสัมภาษณ์ รายชื่อ คณะ เน้น ชื่อโรงเรียน รวมทั้งคณะที่สอบผ่าน ของนักเรียนที่ได้สอบผ่านมาเป็นคำชักชวนให้มาสมัครเรียน การแนะนำการเรียนของนักเรียนในแต่ละชั้นว่าควร จะเริ่มเรียนที่หลักสูตรใดก่อน การแนะนำตัวอาจารย์ผู้สอนในแต่ละวิชาและการสอนการใช้ สูตรลัดของการคำนวณในเอกสารแผ่นพับ ตลอดจนรายละเอียดของหลักสูตร แผนกที่ตั้งของแต่ละสาขา วิธีการสมัครเรียน ตัวอย่างการโอนเงินชำระค่าสมัครเรียนผ่านทางเอทีเอ็มที่สะดวก รวดเร็ว และ เดอะ เบรน ยังเป็นโรงเรียนกวดวิชาเพียงแห่งเดียวที่ใช้วิธีการส่งเสริมการตลาดที่ เน้นที่ความเป็นกันเองของอาจารย์ผู้สอนและนักเรียนโดยอาจารย์ผู้สอนจะเรียกแทนตัวเองว่า พี่ เพื่อให้เกิดความสนิทสนม เป็นกันเอง และทำให้นักเรียนกล้าที่จะซักถามมากขึ้น ทำให้บรรยากาศ การเรียนสนุกสนานเพลิดเพลิน พร้อมกับได้ความรู้ควบคู่ไปด้วย

โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ (Applied Physics)

ประวัติและการดำเนินงาน

โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ก่อตั้งโดยอาจารย์ชวง ทมทิตขงค์ วทบ. (เกียรตินิยม) พม. และ รศ. เพลินจิต ทมทิตขงค์ วทบ. (เกียรตินิยม), พม.วทม. (คอมพิวเตอร์) ปัจจุบันมี นายแพทย์ ประกิตเฒ่า ทมทิตขงค์ จากศิริราชพยาบาลเป็นผู้จัดการทั่วไป โดยใช้สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาด้วยคำว่า "Applied Physics" (ภาพที่ 3) มีความหมายตรงกับในภาษาไทยว่า "การนำเอาวิชาฟิสิกส์มาประยุกต์ใช้" ซึ่งตรงกับปรัชญาในการสอนของโรงเรียนกวดวิชาแห่งนี้ว่า "วิชาฟิสิกส์เป็นวิชาที่ให้ความเข้าใจ ไม่ใช่การท่องจำ" โดยทางโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์จะทำการสอนโดยเน้นการปูพื้นฐานอย่างเป็นระบบจากง่ายไปยาก ได้เห็นอุปกรณ์ และสื่อการสอนที่ช่วยให้นักเรียนเข้าใจวิชาฟิสิกส์ได้อย่างขึ้น



ภาพที่ 3 สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์
ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์, 2544)

ในอดีตอาจารย์ชวง ทมทิตขงค์ เป็นอาจารย์ฟิสิกส์ของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาเป็นเวลา 25 ปี และเป็นอาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เขตปทุมวัน จังหวัด กรุงเทพมหานคร และได้รับรางวัลครูฟิสิกส์ดีเด่นประจำปี พ.ศ. 2535

โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ เปิดสอนวิชาฟิสิกส์และคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยในการสอนของแอฟฟลายด์ฟิสิกส์จะเน้นความเข้าใจในเนื้อหาและการคำนวณที่รวดเร็ว ประกอบกับแนวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยจากฐานข้อมูลข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 ถึงปัจจุบัน ข้อสอบโควต้า ข้อสอบ ฟรี เอนทรานซ์ (Pre-Entrance) ข้อสอบโควต้าพิเศษของแพทย์ ข้อสอบฟรี โอลิมปิก (Pre-Olympic) ข้อสอบทุนเล่าเรียนหลวงทุกปีจนถึงปีล่าสุด และข้อสอบของสถาบันการศึกษาอื่นที่จะนำมาวิเคราะห์เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นแนวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยของแต่ละปี โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ยังมีผลงานด้านสิ่งพิมพ์วิชาการจำนวนมาก โดยจัดพิมพ์หนังสือเล่มแรกเมื่อปี พ.ศ. 2518 และได้จัดทำหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้สู่นักเรียนตลอดมาโดย มุ่งเน้นที่ คุณภาพของเนื้อหาและโจทย์ข้อสอบใหม่ ๆ ทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะหนังสือนี้ได้ จัดพิมพ์มาแล้วมากกว่า 80 เล่ม โดย 3 สำนักพิมพ์สำหรับหลักสูตรใหม่หนังสือคู่มือจัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสำนักพิมพ์ไฮเอด พับลิชชิง (Hi-Ed Publishing) และเป็นหนังสือสำหรับ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่จำหน่ายมากที่สุดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 จนถึงปัจจุบันเพื่อใช้ทบทวน ความเข้าใจในเนื้อหาสำหรับนักเรียนที่มากวดวิชาและบุคคลทั่วไป

สาขาและสถานที่ตั้ง

ปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์มีสาขารวมทั้งสิ้น 8 สาขา ได้แก่

1. สาขาสยามสแควร์ ตั้งอยู่ที่ 412/ 15-18 สยามสแควร์ซอย 6 ถนนพระราม 1 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2254-4454, 0-2254-4464-5
2. สาขาวิสุทธิกษัตริย์ ตั้งอยู่ที่ 240 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 หมายเลขโทรศัพท์ 0- 2281-8117, 0-2282-1407, 0-2282-7395
3. สาขาบางกะปิ ตั้งอยู่ที่ 2991/ 62-63 โครงการวิสุทธานี ซอยลาดพร้าว 101/ 3 ถนนลาดพร้าว เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2370-1350-2
4. สาขางามวงศ์วาน ตั้งอยู่ที่ 21/ 74-78 ถนนงามวงศ์วาน ตำบลบางเขน อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2580-7514-6
5. สาขาราชวัตร ตั้งอยู่ที่ 157/ 1 ถนนอำนวยการสงคราม แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2243-6838-40
6. สาขาขอนแก่น ตั้งอยู่ที่ 684/ 40 ถนนหน้าเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 หมายเลขโทรศัพท์ 043-225-752, 043-225-982, 043-225-802
7. สาขาหาดใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 59/ 28-30 ถนนจุติอนุสรณ์ ตำบลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90000 หมายเลขโทรศัพท์ 074-346-165, 074-346-265, 074-346-665
8. สาขาเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่ 5-5/ 4 ถนนราชดำเนิน ซอย 7 ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200 หมายเลขโทรศัพท์ 053-416-505-7

หลักสูตรและค่าสมัครเรียน

ตัวอย่างหลักสูตรของโรงเรียนกวดวิชาแอฟพลายด์ฟิสิกส์ สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน ซึ่งเปิดทำการสอนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 มีดังนี้ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ของโรงเรียนกวดวิชา แอฟพลายด์ฟิสิกส์ สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน

ระดับชั้น	หลักสูตร	วันเวลาเรียน	ค่าเรียน
ม.4	ฟิสิกส์เล่ม 2	วันพุธ 17.15-19.45 น.	2,000 บาท
ม.4	ฟิสิกส์เล่ม 2	วันจันทร์ 17.15-19.45 น.	1,800 บาท
ม.5	ฟิสิกส์เล่ม 4	วันศุกร์ 17.15-19.45 น.	2,200 บาท
ม.5	ฟิสิกส์เล่ม 4	วันจันทร์ 17.15-19.45 น.	2,000 บาท
ม.6	ฟิสิกส์เล่ม 5-6	วันพุธ, ศุกร์ 17.15-19.45 น.	3,500 บาท
ม.6	ฟิสิกส์เล่ม 5-6	วันอาทิตย์ 13.00-18.15 น.	3,500 บาท
เอนทรานซ์	เอนทรานซ์เล่ม 1-6	วันเสาร์ 13.00-18.15 น.	4,000 บาท
เอนทรานซ์	เอนทรานซ์เล่ม 1-6	วันอาทิตย์ 07.30-12.45 น.	4,000 บาท

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชาแอฟพลายด์ฟิสิกส์, 2544)

วิธีการสมัครเรียน

เพื่อความสะดวกของนักเรียนในการสมัครเรียน โรงเรียนกวดวิชาแอฟพลายด์ฟิสิกส์ได้จัดวิธีการสมัครเรียนไว้ 4 วิธี ได้แก่

วิธีที่ 1 การสมัครเรียนของนักเรียนสำหรับสาขาที่อยู่ในกรุงเทพมหานครจะสมัครโดยโอนเงินผ่านระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศไทย ไปยังบัญชีออมทรัพย์ ของสาขาติวานนท์ (แคราย) โดยเขียนชื่อนามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของนักเรียนลงบนใบโอนเงินของธนาคาร และหลังจากนั้นให้นำใบสำเนาของธนาคารพร้อมรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป ไปรับบัตรเข้าห้องเรียนที่สาขาที่สมัครเรียนไว้

วิธีที่ 2 การสมัครเรียนของนักเรียนสำหรับสาขาต่างจังหวัด จะสมัครโดยโอนเงินผ่านระบบเทลเลอร์ เพเมนต์ (Teller Payment) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั่วประเทศไทย โดยโอนเงินไปที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประดิพัทธ์ โดยหลังจากโอนเงินผ่านทางธนาคารแล้วให้นำสำเนาการโอนเงินและรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว มาติดต่อที่โรงเรียน กวดวิชาสาขาที่นักเรียนได้สมัครเรียนไว้เพื่อรับบัตรประจำตัวของแอฟฟลายด์ฟิสิกส์

วิธีที่ 3 ในกรณีที่เหลือที่นั่งจากการสมัครเรียนในวิธีที่ 1 และ 2 สำหรับการสมัครเรียนของนักเรียนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร สามารถสมัครเรียนโดยตรงกับโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ โดยนำรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว 2 รูป เพื่อมาทำบัตรเข้าห้องเรียน

วิธีที่ 4 ในกรณีที่เหลือที่นั่งจากการสมัครเรียนในวิธีที่ 1 และ 2 การสมัครเรียนทางไปรษณีย์ จะมีวิธีการสมัครโดยโทรศัพท์ไปจองที่นั่งกับทางสาขาที่นักเรียนต้องการสมัครเรียนก่อนเพื่อขอรหัสที่นั่ง จากนั้นกรอกใบสมัครของทางโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ แบบรูปขนาด 1 นิ้ว 1 รูป ส่งพร้อมกับใบฝากเงินธนาณัติสั่งจ่าย ปท.จ. นนทบุรี ชื่อผู้รับ รศ.เพลินจิต ทมทิตตวงศ์ ที่ 126/ 35 ซอยเรวดี 34 ถนนเรวดี ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 โดยทางโรงเรียน กวดวิชาจะส่งบัตรประจำตัวนักเรียนกลับไปให้ภายใน 7 วัน

การส่งเสริมการตลาด

ชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ได้รับความนิยมจากการแนะนำต่อ ๆ กัน จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง จากผู้ปกครองท่านหนึ่งสู่ผู้ปกครองอีกท่านหนึ่ง และได้รับการกล่าวขวัญจากสื่อต่าง ๆ มากมาย เช่น ได้รับการจัดให้เป็นโรงเรียนกวดวิชาอันดับ 1 ของวิชาฟิสิกส์จากรายการท็อป เทน (Top Ten) ทางช่อง 9 ได้ให้สัมภาษณ์พิเศษรายการไฮ ไนท์ แอท ไฮ นูน (Hi Night at Hi Noon) ในหัวข้อเรื่อง อาจารย์ยอดฮิต ดร.ณรรธมทางช่อง 5 ในหัวข้อเรื่องอยากเรียนเก่งฟังทางนี้ และได้ให้สัมภาษณ์พิเศษในรายการอื่น ๆ อีก เช่น รายการผู้หญิงอยากรู้ร้อยเปอร์เซ็นต์ ทางช่อง 3 ข่าวเยาวชนทางช่อง 9 ฟ้าใส่กับไกรวิทย์ รายการของไอปี้ซี เคเบิลทีวี (IBC Cable TV) และสวนดุสิตโพล (Poll) อีกทั้งได้รับการจัดให้เป็นโรงเรียนกวดวิชาอันดับ 1 ของวิชาฟิสิกส์จากสกู๊ปหน้า 1 ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ โรงเรียนกวดวิชาที่มีชื่อเสียงที่สุดของ แบงก์กอกโพสต์ (Bangkok Post) และเดอะเนชั่น (The Nation) ในหัวข้อ "A highly popular tutorial school" ได้ให้สัมภาษณ์พิเศษในหนังสือพิมพ์ รวมถึงนิตยสารชั้นนำอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น เดลินิวส์ (Daily News) มติชน บ้านเมือง สยามรัฐ สยามธุรกิจ คู่แข่งรายวัน คู่แข่งรายสัปดาห์ ฐานอาทิตย์วิเคราะห์และได้ให้สัมภาษณ์พิเศษไลฟ์ แอนด์ เฟมิลี (Life and Family) ในหัวข้อเรื่องพ่อลูกนักกวดวิชาอาจารย์ช่วงและนายแพทย์ประกิตเผ่า ทมทิตตวงศ์ จีเอ็ม (GM) ในหัวข้อเรื่องอาจารย์และนายแพทย์หนุ่มกับชีวิตที่มีแต่บวก ตะวัน ในหัวข้อเรื่องยอดครูฟิสิกส์แห่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ บอส (Boss) ในหัวข้อเรื่องทั้งชุดกาวน์ (Ground) จับชอล์ก (Chalk) เพื่อสานฝันให้พ่อ ตลอดจนนิตยสาร ท็อป เทน ไทยแลนด์ นิว (Top Ten Thailand News) ดิฉัน ชิตี โลฟ (City Life) ซันเดย์ แมกกาซีน (Sunday Magazine) แคทช์ (Katch) ผู้หญิง วัฏจักรการศึกษา และรายการวิทยุเอฟเอ็ม (FM) 89 เม็กกะเฮิรตซ์ (MHz) 91.5 เม็กกะเฮิรตซ์ 97.5 เม็กกะเฮิรตซ์

และทุก ๆ ปีโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์จะจัดพิธีมอบโล่เกียรติคุณของโรงเรียน คือเบส สตีวเดนท์ อวอร์ด (Best Student Award) โดยจะมอบให้เป็นเกียรติแก่นักเรียนของ แอฟฟลายด์ฟิสิกส์ที่สามารถทำคะแนนสอบเข้ามหาวิทยาลัยในวิชาฟิสิกส์ในระดับดีเลิศ คือ ตั้งแต่ 95-100 คะแนน หรือเป็นนักเรียนที่สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างยอดเยี่ยม คือ คะแนนสอบของ วิชาฟิสิกส์ครั้งที่สอง สูงกว่า ครั้งแรกตั้งแต่ 40 คะแนนขึ้นไป โดยจะจัดพิธีร่วมกับกองส่งเสริม การศึกษานอกระบบ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ

นอกจากนี้โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ ยังเปิดหลักสูตรพิเศษโดยเฉพาะสำหรับ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในบางโรงเรียนที่ไม่ได้เรียงลำดับการสอนของบทเรียนของวิชาฟิสิกส์ ตามหลักสูตรปัจจุบันของกระทรวงศึกษาธิการ เช่น โรงเรียนสาธิตบางแห่ง โรงเรียนคาทอลิก (Catholic) บางแห่ง โรงเรียนสวนกุหลาบ โรงเรียนสวนกุหลาบนนทบุรี โรงเรียนสตรีวิทยา โรงเรียน สตรีวิทยา3 โรงเรียนราชวินิตมัธยม โรงเรียนสารวิทยา และโรงเรียนราชินี เพื่อรองรับความต้องการ ของนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนเหล่านี้และต้องการหาความรู้เพิ่มเติมจากโรงเรียนกวดวิชา แต่มีปัญหาที่ไม่สามารถหาโรงเรียนกวดวิชาที่มีชื่อเสียง และมีการสอนตรงตามการเรียงลำดับ รูปแบบการสอนของโรงเรียนเหล่านี้ ซึ่งในปัจจุบันมีเพียงโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์ เพียงแห่งเดียวที่มีการจัดสอนให้นักเรียนเฉพาะกลุ่ม

และปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์มีการโฆษณาผ่านทาง ปกสมุดและหนังสือ ของโรงเรียนกวดวิชา ป้ายโฆษณา เอกสารแผ่นพับ การบอกต่อ ๆ กันจากรุ่นพี่ไปยังรุ่นน้อง และ เว็บไซต์ www.appliedphysics.ac.th โดยเน้นการส่งเสริมการตลาดด้วยการนำเสนอสถิติ คะแนนเฉลี่ยของวิชาฟิสิกส์ 3 ครั้งที่ผ่านซึ่งมีค่าประมาณร้อยละ 25 และประโยคที่ว่า “วิชาฟิสิกส์ เป็นวิชาที่ง่าย แต่นักเรียนส่วนใหญ่ของประเทศทำข้อสอบวิชาฟิสิกส์ไม่ได้ ดังนั้นโรงเรียนกวดวิชา แอฟฟลายด์ฟิสิกส์จะสอนด้วยความเข้าใจ ไม่ใช่การท่องจำ” “จากการสอบ 6 ครั้งหลังสุด นักเรียนที่สอบได้คะแนนเต็มวิชาฟิสิกส์ในการสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย 26 คน จาก 30 คน เลือกรียนกวดวิชาที่แอฟฟลายด์ฟิสิกส์” “คนเก่งที่สุดของประเทศไทยเรียนที่แอฟฟลายด์ฟิสิกส์” และการส่งเสริมการตลาดด้วยการทำการสอนเพิ่มอีก 8 ครั้งจากเวลาของหลักสูตรที่กำหนดไว้ใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

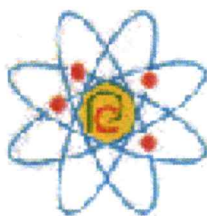
ตอนแรกโดยไม่คิดมูลค่าในหลักสูตรเอนทรานซ์ สำหรับนักเรียนที่สมัครก่อนกำหนดที่ทางโรงเรียน กวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์กำหนดไว้ และการนำเอาบทสัมภาษณ์ รายชื่อ คณะ แผน ชื่อโรงเรียน รวมทั้งคณะที่สอบผ่าน ของนักเรียนที่ได้สอบผ่านมาเป็นคำชักชวนให้มาสมัครเรียน การแนะนำ การเรียนของนักเรียนในแต่ละชั้นว่าควรจะเริ่มเรียนที่หลักสูตรใดก่อน และการสอนการใช้สูตรลัด ของการคำนวณในเอกสารแผ่นพับ ตลอดจนรายละเอียดของหลักสูตร แผนที่ของที่ตั้งของแต่ละ สาขา วิธีการสมัครเรียนและตัวอย่างการโอนเงินชำระค่าสมัครเรียนผ่านทางธนาคาร

โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์

ประวัติและการดำเนินงาน

โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ หรือในชื่อภาษาอังกฤษว่า Pure Chem Center หรือชื่อที่ นักเรียนเรียกกันทั่วไปว่า เคมีอาจารย์อุ๊ ได้ก่อตั้งและอำนวยการสอนโดยอาจารย์อุไรวรรณ ศิวะกุล (อาจารย์อุ๊) โดยอาจารย์อุ๊จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กศ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ 1) และปริญญาโทจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กศ.ม. (สาขาเคมี) เมื่อปี พ.ศ. 2525 สอบบรรจุได้เป็นอาจารย์สอนวิชาเคมีที่โรงเรียนสตรีศรีสุราษฎร์ธานี 5 ปี ต่อมาได้ ย้ายมาสอนที่โรงเรียนสามเสนวิทยาลัยอีก 5 ปี และเริ่มสอนกวดวิชาช่วงเย็นหลังเลิกเรียน ภายหลัง พ.ศ. 2529 เมื่อการสอนกวดวิชาดำเนินไปได้ด้วยดี อาจารย์อุ๊ได้ลาออกจากราชการเพื่อ มาดูแลโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์เพียงอย่างเดียว โดยเริ่มที่สาขาสะพานควายเป็นแห่งแรกและ ได้ขยายสาขาออกไปเป็นจำนวนมาก

เริ่มแรกโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์เปิดสอนเฉพาะวิชาเคมีสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนปลายโดยใช้สัญลักษณ์เป็นรูปอะตอม (ภาพที่ 4) ซึ่งเป็นสัญลักษณ์แทนอะตอมของสสารที่มี ประจุบวกเป็นแกนกลาง และมีประจุลบวิ่งวนอยู่รอบ ๆ ตามหลักทฤษฎีในวิชาเคมี และยังเป็น สัญลักษณ์ของคณะวิทยาศาสตร์ สาขาเคมี ของมหาวิทยาลัยทุกแห่ง หลังจากเริ่มมีชื่อเสียงจึง เริ่มเปิดทำการสอนวิชาอื่น ๆ ด้วย เช่น ฟิสิกส์ ชีววิทยา คณิตศาสตร์ ภาษาไทย สังคม และภาษาอังกฤษ



ภาพที่ 4 สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์, 2544)

สาขาและสถานที่ตั้ง

- ปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์มีสาขารวมทั้งสิ้น 10 สาขา ได้แก่
1. สาขาสะพานควาย ตั้งอยู่ที่ 1575/ 56-57 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2279-3069, 0-2618-4024-5
 2. สาขาบางกะปิ ตั้งอยู่ที่ 2991/ 64-65 ซอยลาดพร้าว 101/ 3 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2370-1353-5
 3. สาขานนทบุรี ตั้งอยู่ที่ 619/ 4-5 ถนนงามวงศ์วาน ตำบลบางเขน อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 0-2580-5294, 0-2580-5489
 4. สาขาวิสุทธิกษัตริย์ ตั้งอยู่ที่ 354/ 6 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2629-2150-3
 5. สาขาสยามสแควร์ ตั้งอยู่ที่ 392/ 34-37 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2251-3163-5
 6. สาขาวงเวียนใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 130-132 ถนนสมเด็จพระเจ้าตากสิน แขวงบางยี่ขัน เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2890-4764-5
 7. สาขาชลบุรี ตั้งอยู่ที่ 55/ 55 หมู่ 3 ถนนสุขุมวิท ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 038-797-450-1
 8. สาขาขอนแก่น ตั้งอยู่ที่ 684/ 40 ถนนหน้าเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 หมายเลขโทรศัพท์ 043-225-752, 043-225-982, 043-225-802
 9. สาขาหาดใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 59/ 28-30 ถนนจตุรทิศ ตำบลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90000 หมายเลขโทรศัพท์ 074-346-165, 074-346-265, 074-346-665

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. สาขาเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่ 5-5/4 ถนนราชดำเนิน ซอย 7 ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200 หมายเลขโทรศัพท์ 053-416-505-7

หลักสูตรและค่าสมัครเรียน

ตัวอย่างหลักสูตรของโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ สาขาสแควร์ เขตปทุมวัน ซึ่งเปิดทำการสอนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545 มีดังนี้ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545 ของโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน

ระดับชั้น	หลักสูตร	วันเวลาเรียน	ค่าเรียน
ม.4	เคมีเล่ม 1	วันจันทร์ 17.00-19.30 น.	1,800 บาท
ม.4	เคมีเล่ม 1	วันอังคาร 17.30-20.00 น.	1,800 บาท
ม.4	เคมีเล่ม 1	วันเสาร์ 07.30-10.00 น.	1,800 บาท
ม.5	เคมีเล่ม 3	วันเสาร์ 08.00-12.00 น.	2,800 บาท
ม.5	เคมีเล่ม 3	วันเสาร์ 13.00-17.00 น.	2,800 บาท
ม.5	เคมีเล่ม 3	วันอาทิตย์ 08.00-12.00 น.	2,800 บาท
เอนทรานซ์	เอนทรานซ์	เสาร์, อาทิตย์ 07.30-10.00 น.	4,500 บาท
เอนทรานซ์	เอนทรานซ์	เสาร์, อาทิตย์ 10.10-12.40 น.	4,500 บาท

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์, 2544)

วิธีการสมัครเรียน

เพื่อความสะดวกในการสมัครเรียน โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ได้จัดวิธีการสมัครเรียนเพียงวิธีเดียวด้วยการการสมัครเรียนผ่านระบบ เทลเลอร์ เฟเมนต์ (Teller Payment) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาเข้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประดิพัทธ์ สำหรับทุกศูนย์ ยกเว้นศูนย์ชลบุรีให้โอนเข้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชลบุรีให้ตรงกับหมายเลขบัญชีและชื่อบัญชีตามต้องการ ซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติ (Automatic) ความคุ้มครองการเปิดและปิดบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยระบบจะเปิดบัญชีพร้อมกันทั่วประเทศเฉพาะวันแรกของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การลงทะเบียนแต่ละหลักสูตร หากหลักสูตรใดยังไม่เต็มสามารถรับได้อีก การชำระเงินทางธนาคารในวันต่อ ๆ ไปจะเป็นไปตามเวลาปกติของธนาคาร และในกรณีที่หลักสูตรใดเต็มระบบคอมพิวเตอร์ก็จะปิดการรับหลักสูตรนั้น โดยอัตโนมัติจึงไม่มีโอกาสที่นักเรียนจะสมัครเกินกว่าจำนวนที่จะรับได้ โดยเจ้าหน้าที่ธนาคารจะพิมพ์ชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของนักเรียนลงบนใบรับฝากเงินของธนาคารด้วย โดยนำสำเนาการโอนเงินจากธนาคารพร้อมรูปถ่าย 1 รูป มาติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบัตรและเอกสารประกอบการเรียนภายใน 7 วันหลังจากวันสมัครเรียน

การส่งเสริมการตลาด

โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ได้รับการกล่าวขวัญจากสื่อต่าง ๆ มากมาย เช่น ได้รับเชิญเป็นแขกพิเศษในรายการเจาะใจทางช่อง 5 ในหัวข้อเรื่องจากที่ไกลมาเป็นที่ 1 เปิดปมสังคมไทยทางช่อง 5 การกลยุทธ์สู่ความสำเร็จทางช่อง 11 ในหัวข้อเรื่องสอนเคมีเข้าใจได้ง่ายนิดเดียวโลกใบใหม่ ทางช่อง 5 ในหัวข้อเรื่องครูคนเก่ง สนทนา 45 นาที ทางช่อง 5 ในหัวข้อเรื่องแข่งขันเรียน ขาวไอทีวี (ITV) ในหัวข้อเรื่องโรงเรียนกวดวิชากับความหวังของนักเรียนที่จะสอบเอนทรานซ์ และโรงเรียนกวดวิชากับการสอบ ไฮ ไนท์ แอท ไฮ นูน (Hi Night at Hi Noon) ในหัวข้อเรื่องครูยอดฮิต (Hit) ตลอดจนได้รับการจัดให้เป็นโรงเรียนกวดวิชาอันดับ 1 ของวิชาเคมีจากสัปดาห์ที่ 1 ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ และได้รับการกล่าวถึงจากหนังสือพิมพ์อื่น ๆ ด้วย เช่น หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ (Daily News) มติชน มติชนสุดสัปดาห์ ประชาชาติธุรกิจ ผู้จัดการรายสัปดาห์ โลฟ แอนด์ เฟมิลี (Life and Family) ตลอดจนได้ให้สัมภาษณ์พิเศษนิตยสารอาทิตย์ทรงกรดในหัวข้อเรื่อง ค่าตัวสุดโหด เคมีอาจารย์อุ๊ เจ้าของยังไม่รวย นิตยสารขวัญเรือน ในหัวข้อเรื่องครูยอดฮิต นิตยสารเอล (ELLE) ในหัวข้อเรื่องครูผู้กำความหวัง นิตยสารไอ สปาย (i-spy) ในหัวข้อเรื่องติวเตอร์ (Tutor) กับโรงเรียนกวดวิชาและได้รับการกล่าวถึงจากนิตยสารอื่น ๆ ด้วย เช่น สรรพสาร จ๊อบ รีควีส (Job Request) แคช (Katch) วี แมกกาซีน (V Magazine)

ปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์มีการโฆษณาผ่านทางปกสมุด และหนังสือของโรงเรียนกวดวิชา ป้ายโฆษณา เอกสารแผ่นพับ การบอกต่อ ๆ กันจากรุ่นพี่ไปยังรุ่นน้อง และเว็บไซต์ www.chem-ou.com โดยเน้นการส่งเสริมการตลาดด้วยการนำบทสัมภาษณ์ รายชื่อ คะแนน ชื่อโรงเรียน รวมทั้งคณะที่สอบผ่าน ของนักเรียนที่ได้สอบผ่านมาเป็นคำชักชวนให้มาสมัครเรียน การแนะนำการเรียนของนักเรียนในแต่ละชั้นว่า ควรจะเริ่มเรียนที่หลักสูตรใดก่อนในแต่ละวิชา

และการสอนการใช้สูตรลัดของการคำนวณในเอกสารแผ่นพับ ตลอดจนรายละเอียดของหลักสูตร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนที่ของที่ตั้งของแต่ละสาขา วิธีการสมัครเรียน และตัวอย่างการโอนเงินชำระค่าสมัครเรียนผ่านทางธนาคารที่สะดวกรวดเร็ว

โรงเรียนกวดวิชานวศึกษา

ประวัติและการดำเนินงาน

โรงเรียนกวดวิชานวศึกษาหรือ JIA (Junior Intelligent Academic) เปิดสอนวิชาคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีอาจารย์ชัยรัตน์ เจษฎารัตติกร หรือที่ผู้เรียนกวดวิชารู้จักกันในนามว่า อาจารย์เจี๋ย เป็นผู้อำนวยการสอน โดยก่อนที่จะก่อตั้งโรงเรียนกวดวิชานวศึกษาอาจารย์ชัยรัตน์เริ่มการเป็นอาจารย์สอนโรงเรียนกวดวิชา ด้วยการสอนวิชาคณิตศาสตร์ที่โรงเรียนกวดวิชาเป๊ปเมื่อ พ.ศ. 2534 ซึ่งในสมัยนั้นอาจารย์ชัยรัตน์ยังเป็นเพียงนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

โรงเรียนกวดวิชานวศึกษาใช้สัญลักษณ์แทนด้วยภาษาอังกฤษว่า “JIA” ซึ่งย่อมาจาก “Junior Intelligent Academic” และอ่านออกเสียงว่า “เจี๋ย” ซึ่งเป็นชื่อเล่นของอาจารย์ชัยรัตน์ ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชานวศึกษา

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชานวศึกษา, 2544)

หลักสูตรและค่าสมัครเรียน

ตัวอย่างหลักสูตรของโรงเรียนกวดวิชานวศึกษา สาขาสแควร์ เขตปทุมวัน ซึ่งเปิดทำการสอนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 มีดังนี้ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ตัวอย่างหลักสูตรประจำภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ของโรงเรียนกวดวิชานวศึกษา สาขาสยามสแควร์ เขตปทุมวัน

ระดับชั้น	หลักสูตร	วันเวลาเรียน	ค่าเรียน
ม.4	คณิตศาสตร์พื้นฐาน 2 (ม. 4 กลุ่ม 1)	วันศุกร์ 17.00-19.00 น.	2,200 บาท
ม.4	คณิตศาสตร์พื้นฐาน 2 (ม. 4 กลุ่ม 2)	วันศุกร์ 17.00-19.00 น.	2,000 บาท
ม.5	คณิตศาสตร์พื้นฐาน 4 (ม. 5 กลุ่ม 1)	วันเสาร์ 10.30-12.30 น.	2,200 บาท
ม.5	คณิตศาสตร์พื้นฐาน 4 (ม. 5 กลุ่ม 2)	วันเสาร์ 10.30-12.30 น.	2,000 บาท
เอนทรานซ์	คณิตศาสตร์ขั้นสูง 2 (กลุ่ม 1)	วันเสาร์ 13.30-18.30 น.	5,800 บาท
เอนทรานซ์	คณิตศาสตร์ขั้นสูง 2 (กลุ่ม 2)	วันเสาร์ 13.30-18.30 น.	5,500 บาท

ที่มา : (โรงเรียนกวดวิชานวศึกษา, 2544)

สาขาและสถานที่ตั้ง

ปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชานวศึกษามีสาขารวมทั้งสิ้น 9 สาขา ได้แก่

1. สาขาสยามสแควร์ ตั้งอยู่ที่ 412/ 5-7 สยามสแควร์ซอย 6 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2252-4848, 0-2252-5255, 0-2255-3847, 0-2253-7825
2. สาขาลาดพร้าว ตั้งอยู่ที่ 2991/ 21 โครงการวิสุทธิธานี ซอยลาดพร้าว 101/ 3 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2376-0003-5
3. สาขาวงเวียนใหญ่ ตั้งอยู่ที่ ชั้น 3 อาคารวงเวียนใหญ่คอมเพล็กซ์ (Wong Wean Yai Complex) ถนนสมเด็จพระเจ้าตากสิน แขวงบางยี่เรือ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2890-5691-2
4. สาขาวิสุทธิกษัตริย์ ตั้งอยู่ที่ 356-356/ 1 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2280-1506-8
5. สาขามวงศ์วาน ตั้งอยู่ที่ 205/ 64-65 ถนนงามวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2580-0894-5
6. สาขาเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่โครงการเมืองปัญญา ถนนอินทวิโรต ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จังหวัดเชียงใหม่ 50200 หมายเลขโทรศัพท์ 053-416-789-91

7. สาขาหาดใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 59/ 22, 24, 26 ถนนจตุรสุรณี ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110 หมายเลขโทรศัพท์ 074-223-696-9

8. สาขาราชดำเนิน ตั้งอยู่ที่ 211/24-25 ซอยดำเนินกลางเหนือ ถนนราชดำเนินกลาง แขวงวัดบวรนิเวศน์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2280-1506-8

9. สาขาซีคอนสแควร์ (Secon Square) ตั้งอยู่ที่ อยู่ฝั่งโลตัส ซูเปอร์ เซ็นเตอร์ (Lotus Super Center) ชั้น 4 โซนติวเตอร์สแควร์ (Tutor Square Zone) กรุงเทพมหานคร หมายเลขโทรศัพท์ 0-2252-4848, 0-2252-5255, 0-2255-3847, 0-2253-7825

วิธีการสมัครเรียน

เพื่อความสะดวกของนักเรียนในการสมัครเรียน โรงเรียนกวดวิชานวศึกษาได้จัดวิธีการสมัครเรียนโดยการโอนเงินผ่านธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ ตามวันที่กำหนดไว้ของแต่ละหลักสูตรโดยการโอนเงินสดเข้าบัญชีออมทรัพย์ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำหรับ เท่านั้น โดยในการเขียนใบโอนเงินนักเรียนจะต้องระบุชื่อนักเรียน ชื่อโรงเรียน หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ชื่อของสาขาที่ทำการโอนเงินลงใบโอนเงินของธนาคาร โดยทางธนาคารจะใช้ระบบปิดบัญชีในการโอนเงินโดยอัตโนมัติ ถ้าหลักสูตรใดได้ถูกจองที่นั่งเต็มแล้ว และหลังจากนั้นตามเวลาที่กำหนดโดยทางโรงเรียนกวดวิชาให้นำสำเนาของทางธนาคาร พร้อมรูปถ่าย 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป ไปลงทะเบียนที่สาขาที่นักเรียนสมัครไว้

การส่งเสริมการตลาด

โรงเรียนกวดวิชานวศึกษาได้รับการกล่าวขวัญจากสื่อต่าง ๆ มากมาย เช่น การได้รับการจัดให้เป็นโรงเรียนกวดวิชาอันดับ 1 ของวิชาคณิตศาสตร์จากรายการท็อป เทน (Top Ten) ทางช่อง 9 การจัดให้เป็นโรงเรียนกวดวิชาอันดับ 1 ของวิชาคณิตศาสตร์จากสื่อบริษัทข่าวหน้า 1 ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ได้รับเชิญให้เป็นแขกพิเศษในรายการสนทนาปัญหาบ้านเมืองทางช่อง 5 ในหัวข้อเรื่องทำไมถึงแย่งกันเรียนกับอาจารย์ดัง และเหรียญสองด้านทางช่อง 11 ในการสนทนาแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับปัญหาของโรงเรียนกวดวิชา ตลอดจนได้ให้สัมภาษณ์พิเศษนิตยสารแพรวในหัวข้อเรื่อง ติวเตอร์ (Tutor Trainer) ขวัญใจ ม. ปลาย และนิตยสารจีเอ็ม วอช (GM Watch) ในหัวข้อเรื่อง อาจารย์ชัยรัตน์ เจษฎารัตติกร นักคณิตศาสตร์ในโลกเวลาและให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัมภาษณส์กฏีพิเศษหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวันในหัวข้อเรื่อง เด็กแก้ตัวคณิตศาสตร์อาจารย์เจ๊
พ่อแม่แข่งอินเงินยิ่งกว่ามาราธอน (Marathon) และมติชนรายวันในหัวข้อเรื่อง โรงเรียนกวดวิชา
บันไดสู่มหาวิทยาลัย

ปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาที่มีการโฆษณาผ่านทาง ปกสมุดและหนังสือของโรงเรียน
กวดวิชา ป้ายโฆษณา เอกสารแผ่นพับ การบอกต่อ ๆ กันจากรุ่นพี่ไปยังรุ่นน้อง และเว็บไซต์
www.jia-math.com โดยเน้นการส่งเสริมการตลาดด้วยประโยคว่า “ที่ 1 ประเทศไทยล่าสุด
3 ปีซ้อนเรียนที่เจ๊” “รู้หรือไม่ นักเรียนส่วนใหญ่ที่สอบเอนทรานซ์ได้คะแนนสูงเรียนที่เจ๊”
และการนำบทสัมภาษณ์ รายชื่อ คะแนน ชื่อโรงเรียน รวมทั้งคณะที่สอบผ่าน ของนักเรียนที่ได้
สอบผ่านมาเป็นคำชักชวนให้มาสมัครเรียน การแนะนำการเรียนของนักเรียนในแต่ละชั้นว่าควรจะ
เริ่มเรียนที่หลักสูตรใดก่อน และการสอนการใช้สูตรลัดของการคำนวณในเอกสารแผ่นพับ
ตลอดจนรายละเอียดของหลักสูตร แผนที่ของที่ตั้งของแต่ละสาขา วิธีการสมัครเรียนและตัวอย่าง
การโอนเงินชำระค่าสมัครเรียนผ่านทางธนาคารที่สะดวกรวดเร็ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชา ในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ที่กำลังเรียนกวดวิชาจากโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 384 คน โดยผลการศึกษาสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของนักเรียนที่เรียนกวดวิชา
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนต่อโรงเรียนกวดวิชา
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา
- ส่วนที่ 4 ปัญหาของนักเรียนต่อโรงเรียนกวดวิชา
- ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ลักษณะทั่วไปของนักเรียนที่กำลังเรียนกวดวิชา

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน พบว่านักเรียนที่เรียนกวดวิชาส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ มีนักเรียนเพศชายจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และเพศหญิงจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	201	52.3
หญิง	183	47.7
รวม	384	100.0

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน พบว่านักเรียนที่เรียนกวดวิชาส่วนใหญ่จะมีอายุ 17 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ มีอายุ 16 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 อายุ 15 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 อายุ 18 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และอายุ 19 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 สรุปได้ว่านักเรียนที่เรียนกวดวิชาจะมีอายุเฉลี่ย 16.57 ปี (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 ปี	50	13.0
16 ปี	114	29.7
17 ปี	175	45.6
18 ปี	42	10.9
19 ปี	3	0.8
รวม	384	100.0

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับชั้นเรียนที่ศึกษาอยู่

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน พบว่านักเรียนส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาคือ กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และกำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 (ตารางที่ 9)

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายการศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่าง 384 คน พบว่ามีนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในสายวิทยาศาสตร์มากกว่าสายศิลปศาสตร์ กล่าวคือมีนักเรียนศึกษาอยู่ในสายวิทยาศาสตร์ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 และมีนักเรียนศึกษาในสายศิลปศาสตร์ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 (ตารางที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับชั้นเรียนที่ศึกษาอยู่

ระดับชั้นเรียนที่ศึกษาอยู่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 4	82	21.4
มัธยมศึกษาปีที่ 5	184	47.9
มัธยมศึกษาปีที่ 6	118	30.7
รวม	384	100.0

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายการศึกษา

สายการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์	251	65.4
ศิลปศาสตร์	133	34.6
รวม	384	100.0

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดของโรงเรียน

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน พบว่ามีนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนรัฐบาลมากกว่าโรงเรียนเอกชน กล่าวคือ มีนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 และมีนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนเอกชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดของโรงเรียน

สังกัดของโรงเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รัฐบาล	324	84.4
เอกชน	60	15.6
รวม	384	100.0

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่ตั้งของที่พักอาศัย

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน พบว่าส่วนใหญ่นักเรียนมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตราชเทวี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รองลงมา คือ นักเรียนพักอาศัยอยู่ในเขตปทุมวัน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 เขตพญาไท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 เขตบางรัก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และเขตสวนหลวง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 (ตารางที่ 12)

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่ตั้งของโรงเรียน

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน พบว่าส่วนใหญ่โรงเรียนของนักเรียนตั้งอยู่ในเขตปทุมวัน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมา คือ เขตพญาไท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 เขตบางรัก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 เขตสาทร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และเขตพระนคร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 (ตารางที่ 13)

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน พบว่าส่วนใหญ่นักเรียนจะมีคะแนนเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วง 3.01-3.50 จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ มีคะแนนเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.50 จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 คะแนนเฉลี่ยสะสมในช่วง 2.51-3.00 จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 คะแนนเฉลี่ยสะสมในช่วง 2.01-2.50 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และคะแนนเฉลี่ยสะสมน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่ตั้งของที่พักอาศัย

ที่ตั้งของที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราชเทวี	32	8.3
ปทุมวัน	27	7.0
พญาไท	24	6.3
บางรัก	21	5.5
สวนหลวง	16	4.2
จังหวัดนนทบุรี	15	3.9
บางคอแหลม	14	3.6
พระนคร	14	3.6
สาทร	12	3.1
ดินแดง	12	3.1
ดุสิต	11	2.9
พระโขนง	11	2.9
วัฒนา	9	2.3
สัมพันธวงศ์	9	2.3
ธนบุรี	9	2.3
บางเขน	8	2.1
คลองสาน	8	2.1
จตุจักร	8	2.1
ป้อมปราบศัตรูพ่าย	6	1.6
บางขุนเทียน	6	1.6
ทวีวัฒนา	6	1.6
คลองเตย	6	1.6
บางบอน	6	1.6
บางพลัด	6	1.6
จังหวัดชลบุรี	6	1.6
บางกอกน้อย	5	1.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ที่ตั้งของที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดสมุทรปราการ	5	1.3
ทุ่งครุ	4	1.0
ห้วยขวาง	4	1.0
จอมทอง	4	1.0
ภาษีเจริญ	4	1.0
บางกอกใหญ่	4	1.0
วังทองหลาง	4	1.0
ยานนาวา	3	0.8
มีนบุรี	3	0.8
บางกะปิ	3	0.8
ตลิ่งชัน	3	0.8
จังหวัดปทุมธานี	3	0.8
ราชบุรีบูรณะ	2	0.5
สะพานสูง	2	0.5
ลาดยาว	2	0.5
บางมด	2	0.5
ท่าพระ	2	0.5
सानเสน	2	0.5
บางนา	2	0.5
บางซื่อ	2	0.5
เขตอื่น ๆ	5	1.5
รวม	384	100.0

หมายเหตุ : เขตอื่น ๆ ได้แก่ เขตหนองแขม ประเวศ บางแค จังหวัดนครปฐม และสุพรรณบุรี

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่ตั้งของโรงเรียน

ที่ตั้งของโรงเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปทุมวัน	114	29.7
พญาไท	44	11.5
บางรัก	36	9.4
สาทร	29	7.6
พระนคร	26	6.8
ป้อมปราบศัตรูพ่าย	19	4.9
สวนหลวง	16	4.2
ดุสิต	10	2.6
วังทองหลาง	10	2.6
วัฒนา	9	2.3
บางกอกน้อย	9	2.3
ราชเทวี	8	2.1
พระโขนง	6	1.6
ยานนาวา	5	1.3
ลาดพร้าว	4	1.0
ดินแดง	4	1.0
คลองเตย	4	1.0
สะพานสูง	4	1.0
บางคอแหลม	2	0.5
คลองสาน	2	0.5
สามเสน	2	0.5
ธนบุรี	2	0.5
บางนา	2	0.5
บึงกุ่ม	2	0.5
จตุจักร	2	0.5
บางกอกใหญ่	2	0.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ที่ตั้งของโรงเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สัมพันธวงศ์	2	0.5
บางพลัด	2	0.5
ตลิ่งชัน	2	0.5
จังหวัดชลบุรี	2	0.5
อื่น ๆ	3	0.9
รวม	384	100.0

หมายเหตุ : เขตอื่น ๆ ได้แก่ เขตประเวศ บางกะปิ และจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคะแนนเฉลี่ยสะสม

คะแนนเฉลี่ยสะสม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00	18	4.7
2.01-2.50	44	11.5
2.51-3.00	91	23.7
3.01-3.50	119	31.0
มากกว่า 3.50	112	29.2
รวม	384	100.0

ความพึงพอใจของนักเรียนต่อโรงเรียนกวดวิชา

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการบริการ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ผลการศึกษาแต่ละด้าน มีดังนี้

ความพึงพอใจของนักเรียนด้านการจัดการเรียนการสอน

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน กวดวิชาพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องเอกสารเสริมประกอบการเรียน การนำเสนอแนวข้อสอบที่เคยออกมาแล้ว ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียน วิธีการนำเสนอเนื้อหาของผู้สอน ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน และจำนวนครั้งในการสอนของแต่ละวิชา สำหรับนักเรียนที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือเรื่องวิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา มีการประเมินผลนักเรียนอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลผู้สอนอย่างสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องของการมีช่วงเวลาให้ซักถามเพิ่มเติม ทั้งนี้ในภาพรวมของความพึงพอใจด้านการเรียนการสอนจะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) (ตารางที่ 15)

ความพึงพอใจของนักเรียนด้านค่าใช้จ่าย

นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชาอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 16)

ความพึงพอใจของนักเรียนด้านสถานที่

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนด้านสถานที่พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องที่ตั้งอยู่ใกล้ร้านค้าทำให้สะดวกในการซื้อของและนัดพบกัน ที่ตั้งอยู่ใกล้ป้ายรถประจำทางไปมาสะดวก และที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน สำหรับนักเรียนที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือเรื่องอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำห้องเรียน สภาพของห้องเรียนและที่นั่ง การมีประตูทางเข้าหลายทาง อุณหภูมิภายในห้องเรียน การมีทางหนีไฟเพื่อความปลอดภัย การมีที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อนหรือผู้ปกครองนั่งคอย ความสะดวกสบายของทางขึ้นลงและทางเดิน โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องของการมีสถานที่จอดรถและความสะดวกในการรับส่ง ทั้งนี้ในภาพรวมของความพึงพอใจด้านสถานที่จะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านการจัดการเรียนการสอน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	X ความพึงพอใจ
เอกสารเสริมประกอบการเรียน	88 (22.9)	166 (43.2)	114 (29.7)	15 (3.9)	1 (0.3)	384 (100.0)	3.85
การนำเสนอแนวข้อสอบที่เคยออกมาแล้ว	68 (17.7)	177 (46.1)	113 (29.4)	23 (6.0)	3 (0.8)	384 (100.0)	3.74
ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน	93 (24.2)	162 (42.2)	69 (18.0)	47 (12.2)	13 (3.4)	384 (100.0)	3.72
ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียน	70 (18.2)	164 (42.7)	114 (29.7)	31 (8.1)	5 (1.3)	384 (100.0)	3.68
วิธีการนำเสนอเนื้อหาของผู้สอน	54 (14.1)	202 (52.6)	111 (28.9)	8 (2.1)	9 (2.3)	384 (100.0)	3.58
ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน	55 (14.3)	155 (40.4)	123 (32.0)	38 (9.9)	13 (3.4)	384 (100.0)	3.52
จำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา	40 (10.4)	157 (40.9)	151 (39.3)	26 (6.8)	10 (2.6)	384 (100.0)	3.50

ตารางที่ 15 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	X ความพึงพอใจ
วิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน	41 (10.7)	133 (34.6)	138 (35.9)	51 (13.3)	21 (5.5)	384 (100.0)	3.32 ปานกลาง
วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน	24 (6.3)	134 (34.9)	170 (44.3)	39 (10.2)	17 (4.4)	384 (100.0)	3.28 ปานกลาง
จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา	9 (2.3)	86 (22.4)	137 (35.7)	121 (31.5)	31 (8.1)	384 (100.0)	2.79 ปานกลาง
มีการประเมินผลนักเรียนอย่างเป็นระบบ	14 (3.6)	58 (15.1)	160 (41.7)	106 (27.6)	46 (12.0)	384 (100.0)	2.71 ปานกลาง
มีการประเมินผู้สอนอย่างสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา	6 (1.6)	65 (16.9)	164 (42.7)	100 (26.0)	49 (12.8)	384 (100.0)	2.68 ปานกลาง
การมีช่วงเวลาให้คำถามเพิ่มเติม	14 (3.6)	48 (12.5)	126 (32.8)	130 (33.9)	66 (17.2)	384 (100.0)	2.52 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม							3.30 ปานกลาง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านค่าใช้จ่าย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				รวม	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชา	14 (3.6)	42 (10.9)	157 (40.9)	109 (28.4)	62 (16.1)	384 (100.0)	2.58 น้อย

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านสถานที่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				รวม	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ที่ตั้งอยู่ใกล้ร้านค้าทำให้สะดวกในการซื้อของและนัดพบกัน	95 (24.7)	201 (52.3)	79 (20.6)	5 (1.3)	4 (1.0)	384 (100.0)	3.98 มาก
ที่ตั้งอยู่ใกล้ป้ายรถประจำทางไปมาสะดวก	101 (26.3)	169 (44.0)	96 (25.0)	17 (4.4)	1 (0.3)	384 (100.0)	3.92 มาก
ที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชน	87 (22.7)	151 (39.3)	106 (27.6)	29 (7.6)	11 (2.9)	384 (100.0)	3.71 มาก
อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ ประจำห้องเรียน	30 (7.8)	137 (35.7)	156 (40.6)	47 (12.2)	14 (3.6)	384 (100.0)	3.32 ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	$\bar{X}$ ความพึงพอใจ
สภาพของห้องเรียนและที่นั่ง	33 (8.6)	120 (31.3)	170 (44.3)	51 (13.3)	10 (2.6)	384 (100.0)	3.30 ปานกลาง
มีประตูทางเข้าหลายทาง	39 (10.2)	111 (28.9)	156 (40.6)	72 (18.8)	6 (1.6)	384 (100.0)	3.27 ปานกลาง
อุณหภูมิภายในห้องเรียน	30 (7.8)	119 (31.0)	172 (44.8)	41 (10.7)	22 (5.7)	384 (100.0)	3.24 ปานกลาง
มีทางหนีไฟเพื่อความปลอดภัย	40 (10.4)	116 (30.2)	135 (35.2)	71 (18.5)	22 (5.7)	384 (100.0)	3.21 ปานกลาง
มีที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อนหรือผู้ปกครองนั่งคอย	26 (6.8)	117 (30.5)	132 (34.4)	93 (24.2)	16 (4.2)	384 (100.0)	3.11 ปานกลาง
ความสะดวกสบายของทางขึ้นลงและทางเดิน	23 (6.0)	127 (33.1)	117 (30.5)	94 (24.5)	23 (6.0)	384 (100.0)	3.09 ปานกลาง
มีสถานที่จอดรถและความสะดวกในการรับส่ง	8 (2.1)	46 (12.0)	110 (28.6)	147 (38.3)	73 (19.0)	384 (100.0)	2.40 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม							3.32 ปานกลาง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ความพึงพอใจของนักเรียนด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง การแจกแผ่นพับตามหน้าโรงเรียนหรือแหล่งชุมชน สำหรับนักเรียนที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือเรื่องการให้ส่วนลดในกรณีที่สมัครเรียนหลาย ๆ วิชา การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน การให้ส่วนลดในกรณีที่ชักชวนเพื่อนมาสมัครเรียนได้ การส่งแผ่นพับโฆษณาและตารางเรียนมาที่บ้าน การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสารและโทรทัศน์ โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องการโฆษณาผ่านทางโรงเรียน ทั้งนี้ในภาพรวมของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดจะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) (ตารางที่ 18)

ความพึงพอใจของนักเรียนด้านการบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนด้านการบริการพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย การแจกสถิติย้อนหลังของคะแนนสูงสุด - ต่ำสุด การแนะแนวการเลือกคณะ การแนะแนวขั้นตอนและวิธีการสมัครสอบ การจัดการทดสอบวัดความรู้ภายในโรงเรียนกวดวิชา โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องการให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว ทั้งนี้ในภาพรวมของความพึงพอใจด้านการบริการจะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านการส่งเสริมการตลาด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	X ความพึงพอใจ
การแจกแผ่นพับตามหน้าโรงเรียนหรือแหล่งชุมชน	52 (13.5)	130 (33.9)	145 (37.8)	46 (12.0)	11 (2.9)	384 (100.0)	3.43 มาก
การให้ส่วนลดในกรณีที่สมัครเรียนหลายๆวิชา	39 (10.2)	76 (19.8)	139 (36.2)	93 (24.2)	37 (9.6)	384 (100.0)	2.97 ปานกลาง
การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน	14 (3.6)	103 (26.8)	140 (36.5)	108 (28.1)	19 (4.9)	384 (100.0)	2.96 ปานกลาง
การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนภาควิชามาก่อน	48 (12.5)	88 (22.9)	110 (28.6)	100 (26.0)	38 (9.9)	384 (100.0)	2.76 ปานกลาง
การให้ส่วนลดในกรณีที่ชักชวนเพื่อนมาสมัครเรียนได้	28 (7.3)	68 (17.7)	120 (31.3)	114 (29.7)	54 (14.1)	384 (100.0)	2.74 ปานกลาง
การส่งแผ่นพับโฆษณาและตารางเรียนมาที่บ้าน	18 (4.7)	77 (20.1)	129 (33.6)	100 (26.0)	60 (15.6)	384 (100.0)	2.72 ปานกลาง
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และโทรทัศน์	10 (2.6)	71 (18.5)	130 (33.9)	129 (33.6)	44 (11.5)	384 (100.0)	2.67 ปานกลาง

ตารางที่ 18 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	X ความพึงพอใจ
การโฆษณาผ่านทางโรงเรียน	21 (5.5)	72 (18.8)	101 (26.3)	103 (26.8)	87 (22.7)	384 (100.0)	2.58 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม							2.85 ปานกลาง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของนักเรียนด้านการบริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	X	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการสอบจากทางมหาวิทยาลัย	42 (10.9)	109 (28.4)	158 (41.1)	63 (16.4)	12 (3.1)	384 (100.0)	3.28	ปานกลาง
การแจกสถิติย้อนหลังของคะแนนสูงสุด - ต่ำสุด	47 (12.2)	116 (30.2)	114 (29.7)	85 (22.1)	22 (5.7)	384 (100.0)	3.21	ปานกลาง
การแนะแนวการเลือกคณะ	42 (10.9)	74 (19.3)	122 (31.8)	106 (27.6)	40 (10.4)	384 (100.0)	2.93	ปานกลาง
การแนะแนวขั้นตอนและวิธีการสมัครสอบ	39 (10.2)	67 (17.4)	138 (35.9)	95 (24.7)	45 (11.7)	384 (100.0)	2.90	ปานกลาง
การจัดการทดสอบวัดความรู้ภายในโรงเรียน	35 (9.1)	52 (13.5)	141 (36.7)	102 (26.6)	54 (14.1)	384 (100.0)	2.77	ปานกลาง
การให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์	44 (11.5)	44 (11.5)	98 (25.5)	100 (26.0)	98 (25.5)	384 (100.0)	2.57	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม							2.94	ปานกลาง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

โรงเรียนกวดวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

จากการศึกษาพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เรียนกวดวิชาที่โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ (เคมี อาจารย์อุ๊) จำนวนมากที่สุดคือ 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาคือ โรงเรียนกวดวิชา คลังสมอง (เดอะ เบรน) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 โรงเรียนกวดวิชาแอฟพลายด์ฟิสิกส์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และโรงเรียนกวดวิชาเดอะ ทิวเตอร์ (The Tutor) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 (ตารางที่ 20)

วิชาที่นักเรียนเลือกเรียนกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่านักเรียนส่วนใหญ่เรียนวิชาคณิตศาสตร์มากที่สุด จำนวน 281 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมา คือวิชาฟิสิกส์ จำนวน 202 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 52.6 วิชาเคมี จำนวน 195 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 50.8 วิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 182 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 47.4 วิชาภาษาไทย จำนวน 97 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 25.3 วิชา สังคมศึกษา จำนวน 76 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 19.8 วิชาชีววิทยา จำนวน 63 คำตอบ คิดเป็น ร้อยละ 16.4 (ตารางที่ 21)

สาเหตุที่นักเรียนเรียนกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่สาเหตุที่นักเรียนเรียนกวดวิชา คือ ต้องการเพิ่มความเข้าใจ ในบทเรียน จำนวน 297 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมา ได้แก่ ต้องการเพิ่มความมั่นใจ ในการเตรียมตัวสอบ จำนวน 207 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 53.9 ต้องการรู้แนวข้อสอบ จำนวน 161 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 41.9 ต้องการรู้วิธีคิดที่เร็วและสูตรลัด จำนวน 152 คำตอบ คิด เป็นร้อยละ 39.6 และเรียนตามคำชักชวนของเพื่อน จำนวน 68 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 17.7 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 20 โรงเรียนกวดวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

โรงเรียนกวดวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วรรณสรณ์ (อาจารย์อุ๊)	93	24.2
คลังสมอง (เดอะ เบรน)	54	14.1
เป๊ป	46	12.0
แอฟฟลายด์ฟิสิกส์	24	6.3
เดอะ ติวเตอร์	20	5.2
นิวศึกษา (เจ ไอ เอ)	18	4.7
แอคเซส (Access)	18	4.7
เอ เอ็น เอส (ANS)	18	4.7
เอ็นคอนเซ็ปต์ (Enconcept)	18	4.7
อาจารย์ลิลี่	8	2.1
ไอดีเยว ฟิสิกส์ (Ideal Physics)	8	2.1
แอม 7200 (Amp 7200)	8	2.1
จี เอส ซี (GSC)	6	1.6
พินนาเคิล (Pinnacle)	4	1.0
ยูเรก้า (Uraka)	4	1.0
เอ็ม เอส ซี (MSC)	4	1.0
เอส เอ็ม อี (SME)	4	1.0
บ้านบัณฑิต	4	1.0
เกรด โฟ (Grade 4)	4	1.0
ฮอต เอ็ด (Hot Ed)	4	1.0
เคมีเซ็นเตอร์ (Chemistry Center)	4	1.0
ก๊อก (GOK)	4	1.0
คอส (COS)	3	0.8
อนอปโก (Anopco)	3	0.8
เอ เอ็ม พี เอ็ม ฟิสิกส์ (AM PM Physics)	2	0.5
เฮาส์ ออฟ ทราย (House of Science)	1	0.1
รวม	384	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 21 วิชาที่นักเรียนเลือกเรียนกวดวิชา 1/

วิชา	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
คณิตศาสตร์	281	73.2
ฟิสิกส์	202	52.6
เคมี	195	50.8
ภาษาอังกฤษ	182	47.4
ภาษาไทย	97	25.3
สังคมศึกษา	76	19.8
ชีววิทยา	63	16.4
ภาษาฝรั่งเศส	15	3.9
วิทยาศาสตร์กายภาพชีวภาพ	14	3.6
ภาษาเยอรมัน	8	2.1
วาดเส้นทัศนศิลป์	2	0.5

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 22 สาเหตุที่นักเรียนเรียนกวดวิชา 1/

สาเหตุ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ต้องการเพิ่มความเข้าใจในบทเรียน	297	77.3
ต้องการเพิ่มความมั่นใจในการเตรียมตัวสอบ	207	53.9
ต้องการรู้แนวข้อสอบ	161	41.9
ต้องการรู้วิธีคิดที่เร็วและสูตรลัด	152	39.6
เรียนตามคำชักชวนของเพื่อน	68	17.7

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

แหล่งที่นักเรียนทราบข่าวสารการเรียนกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่แหล่งที่นักเรียนทราบข่าวสารการเรียนกวดวิชา คือ การพูดคุยกับเพื่อน ๆ จำนวน 287 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา ได้แก่ ไปปลิวโฆษณาที่แจกหน้าโรงเรียน จำนวน 179 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 46.6 ไปปลิวโฆษณาที่แจกในแหล่งชุมชน จำนวน 110 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 28.6 การสอบถามโดยตรงจากโรงเรียนกวดวิชา จำนวน 89 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 23.2 และโฆษณาในโฮมเพจ (Home Page) จำนวน 4 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 1.0 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 แหล่งที่นักเรียนทราบข่าวสารการเรียนกวดวิชา 1/

แหล่งข่าวสาร	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
การพูดคุยกับเพื่อน ๆ	287	74.7
ไปปลิวโฆษณาที่แจกหน้าโรงเรียน	179	46.6
ไปปลิวโฆษณาที่แจกในแหล่งชุมชน	110	28.6
การสอบถามโดยตรงจากโรงเรียนกวดวิชา	89	23.2
โฆษณาในโฮมเพจ	4	1.0

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาคือ ตนเอง จำนวน 270 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมา ได้แก่ เพื่อน จำนวน 204 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 53.1 พ่อแม่หรือผู้ปกครอง จำนวน 114 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 29.7 รุ่นพี่ จำนวน 81 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 21.1 และอาจารย์ที่โรงเรียน จำนวน 7 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 1.8 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา 1/

ผู้มีส่วนร่วม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ตนเอง	270	70.3
เพื่อน	204	53.1
พ่อแม่หรือผู้ปกครอง	114	29.7
รุ่นพี่	81	21.1
อาจารย์ที่โรงเรียน	7	1.8

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา คือ ชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา จำนวน 236 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา ได้แก่ เวลาเรียนที่เหมาะสม จำนวน 147 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 38.3 วิชาที่มีให้เลือกสมัคร จำนวน 104 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 27.1 ราคาที่ไม่สูงเกินไป จำนวน 98 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 25.5 ที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียนที่เรียนอยู่ จำนวน 69 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 18.0 ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน จำนวน 65 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 16.9 คุณภาพของการสอน จำนวน 33 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.6 และการโฆษณาของโรงเรียนกวดวิชา จำนวน 31 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.1 (ตารางที่ 25)

ปัญหาที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา

การศึกษาปัญหาที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดปัญหาออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสภาพของโรงเรียนกวดวิชา ด้านเอกสารประกอบการเรียน ด้านช่วงเวลาในการกวดวิชา ด้านขั้นตอนการสมัครเรียน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านผู้เรียน และด้านการส่งเสริมการโฆษณา ผลการศึกษาแต่ละด้าน มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 25 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา 1/

ปัจจัย	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา	236	61.5
เวลาเรียนที่เหมาะสม	147	38.3
วิชาที่มีให้เลือกสมัคร	104	27.1
ราคาที่ไม่สูงเกินไป	98	25.5
ที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียนที่เรียนอยู่	69	18.0
ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	65	16.9
คุณภาพของการสอน	33	8.6
การโฆษณาของโรงเรียนกวดวิชา	31	8.1

หมายเหตุ : 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ด้านอาจารย์ผู้สอน

จากการศึกษาระดับปัญหาจากการกวดวิชาด้านอาจารย์ผู้สอนพบว่า ส่วนใหญ่นักเรียนมีปัญหาระดับปานกลางในเรื่อง อาจารย์สอนเร็วเกินไป นอกนั้นจะมีปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ อาจารย์สอนไม่เข้าใจ อาจารย์สอนไม่ตรงกับเนื้อหาที่จะสอบ อาจารย์ขาดสอน และอาจารย์มาสาย ทั้งนี้ในภาพรวมแล้วปัญหาเกี่ยวกับอาจารย์ผู้สอน จะมีในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.52$) (ตารางที่ 26)

ด้านสภาพของโรงเรียนกวดวิชา

จากการศึกษาระดับของปัญหา จากการเรียนกวดวิชาในด้านสภาพของโรงเรียนกวดวิชาพบว่า ส่วนใหญ่นักเรียนมีปัญหาระดับปานกลางในเรื่อง จำนวนนักเรียนต่อห้องมากเกินไป ห้องเรียนคับแคบ และห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ นอกนั้นจะมีปัญหาในระดับน้อย คือ ห้องเรียนสกปรก ทั้งนี้ในภาพรวมแล้วปัญหาเกี่ยวกับสภาพของโรงเรียนกวดวิชาจะมีในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) (ตารางที่ 27)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 26 ปัญหาที่ได้รับจากการทบทวนวิชาด้านอาจารย์ผู้สอน

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	X
อาจารย์สอนเร็วเกินไป	30 (7.8)	84 (21.9)	139 (36.2)	88 (22.9)	43 (11.2)	384 (100.0)	3.38 ปานกลาง
อาจารย์สอนไม่เข้าใจ	8 (2.1)	50 (13.0)	130 (33.9)	148 (38.5)	48 (12.5)	384 (100.0)	2.54 น้อย
อาจารย์สอนไม่ตรงกับเนื้อหาที่จะสอบ	16 (4.2)	18 (4.7)	136 (35.4)	141 (36.7)	73 (19.0)	384 (100.0)	2.38 น้อย
อาจารย์ขาดสอน	27 (7.0)	22 (5.7)	77 (20.1)	125 (32.6)	133 (34.6)	384 (100.0)	2.18 น้อย
อาจารย์มาสาย	12 (3.1)	30 (7.8)	69 (18.0)	155 (40.4)	118 (30.7)	384 (100.0)	2.12 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม							2.52 น้อย

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 27 ปัญหาที่ได้รับจากการทววิชาด้านสภาพของโรงเรียนทววิชา

ปัญหา	ระดับของปัญหา					รวม	X	ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จำนวนนักเรียนต่อห้องมากเกินไป	71 (18.5)	94 (24.5)	114 (29.7)	72 (18.8)	33 (8.6)	384 (100.0)	3.17	ปานกลาง
ห้องเรียนคับแคบ	44	94	111	100	35	384	3.03	ปานกลาง
ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ	45 (11.7)	95 (24.7)	111 (28.9)	85 (22.1)	48 (12.5)	384 (100.0)	2.89	ปานกลาง
ห้องเรียนสกปรก	7 (1.8)	40 (10.4)	130 (33.9)	134 (34.9)	73 (19.0)	384 (100.0)	2.22	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม							2.83	ปานกลาง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ด้านเอกสารประกอบการเรียน

จากการศึกษาปัญหาจากการเรียนกวดวิชาในด้านเอกสารประกอบการเรียน พบว่า ส่วนใหญ่นักเรียนมีปัญหาระดับปานกลางในเรื่องเอกสารไม่มีเฉลยแบบแสดงวิธีทำ นอกนั้นจะมีปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ เอกสารประกอบการสอนไม่ทันสมัย และสูตร ตัวเลขหรือเฉลยในเอกสารไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ในภาพรวมแล้วปัญหาเกี่ยวกับเอกสารประกอบการเรียนจะมีในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) (ตารางที่ 28)

ด้านช่วงเวลาในการกวดวิชา

จากการศึกษาปัญหาจากการเรียนกวดวิชาในด้านช่วงเวลาในการกวดวิชาพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาระดับปานกลางในเรื่อง เวลาเรียนของวิชาที่ต้องการเรียนซ้อนกัน ไม่มีเวลาในการสอบถามอาจารย์เพิ่มเติม ไม่มีช่วงเวลาที่สอดคล้องกับผู้เรียน และเวลาที่สอนน้อยเกินไป ทั้งนี้ในภาพรวมแล้วปัญหาเกี่ยวกับช่วงเวลาในการกวดวิชาจะมีในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) (ตารางที่ 29)

ด้านขั้นตอนการสมัครเรียน

จากการศึกษาปัญหาจากการเรียนกวดวิชาในด้านขั้นตอนการสมัครเรียนพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาระดับมากในเรื่อง ต้องแย่งที่นั่งกัน นอกนั้นจะมีปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การไม่มีการสมัครเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนการสมัครเรียนยุ่งยาก และไม่ระเบียบการสมัครเรียนในอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ในภาพรวมแล้วปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครเรียนจะมีในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) (ตารางที่ 30)

ตารางที่ 28 ปัญหาที่ได้รับจากการกวาดวิชาด้านเอกสารประกอบการเรียน

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	X
เอกสารไม่มีเจดยแบบแสดงวิธีทำ	53 (13.8)	78 (20.3)	120 (31.3)	98 (25.5)	35 (9.1)	384 (100.0)	3.04
เอกสารประกอบการสอนไม่ทันสมัย	13 (3.4)	32 (8.3)	140 (36.5)	141 (36.7)	58 (15.1)	384 (100.0)	2.48
สูตร ตัวเลข หรือเจดย ในเอกสารไม่ถูกต้อง	26 (6.8)	30 (7.8)	86 (22.4)	171 (44.5)	71 (18.5)	384 (100.0)	2.40
ค่าเฉลี่ยรวม							2.64

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 29 ปัญหาที่ได้รับจากกรทววิชาด้านช่วงเวลาในการทววิชา

ปัญหา	ระดับของปัญหา					รวม	$\bar{X}$	ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เวลาเรียนของวิชาที่ต้องการเรียนซ้ำกัน	73 (19.0)	98 (25.5)	122 (31.8)	75 (19.5)	16 (4.2)	384 (100.0)	3.36	ปานกลาง
ไม่มีเวลาในการสอบถามอาจารย์เพิ่มเติม	57 (14.8)	100 (26.0)	118 (30.7)	77 (20.1)	32 (8.3)	384 (100.0)	3.19	ปานกลาง
ไม่มีช่วงเวลาทดสอบคัลล้งกับผู้เรียน	42 (10.9)	82 (21.4)	134 (34.9)	103 (26.8)	23 (6.0)	384 (100.0)	3.04	ปานกลาง
เวลาที่สอนน้อยเกินไป	29 (7.6)	40 (10.4)	132 (34.4)	118 (30.7)	65 (16.9)	384 (100.0)	2.61	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.05	ปานกลาง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 30 ปัญหาที่ได้รับจากการกวาดวิชาด้านขั้นตอนการสมัครเรียน

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	X
ต้องแย่งที่นั่งกัน	101 (26.3)	122 (31.8)	91 (23.7)	41 (10.7)	29 (7.6)	384 (100.0)	3.59
ไม่มีการสมัครเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต	41 (10.7)	80 (20.8)	105 (27.3)	98 (25.5)	60 (15.6)	384 (100.0)	2.85
ขั้นตอนการสมัครเรียนยุ่งยาก	44 (11.5)	44 (11.5)	132 (34.4)	111 (28.9)	53 (13.8)	384 (100.0)	2.78
ไม่มีระเบียบการสมัครเรียนในอินเทอร์เน็ต	34 (8.9)	70 (18.2)	113 (29.4)	102 (26.6)	65 (16.9)	384 (100.0)	2.76
ค่าเฉลี่ยรวม							3.00
							ปานกลาง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ด้านค่าใช้จ่าย

จากการศึกษาปัญหาจากการเรียนกวดวิชาในด้านค่าใช้จ่ายพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลางในเรื่อง ค่าสมัครเรียนกวดวิชาแพงเกินไป และค่าใช้จ่ายในการจองที่นั่งเรียนแพงเกินไป นอกนั้นจะมีปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีเงินพอใช้จ่ายในขณะที่ไปเรียนกวดวิชาและไม่มีเงินพอสำหรับค่าเดินทางมาเรียน ทั้งนี้ในภาพรวมแล้วปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายจะมีในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) (ตารางที่ 31)

ด้านผู้เรียน

จากการศึกษาปัญหาจากการเรียนกวดวิชาในด้านผู้เรียนพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลางในเรื่อง ความเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง และไปเรียนกวดวิชาเป็นประจำทำให้ไม่มีเวลาทบทวน ทั้งนี้ในภาพรวมแล้วปัญหาเกี่ยวกับด้านผู้เรียนจะมีในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) (ตารางที่ 32)

ด้านการส่งเสริมการโฆษณา

จากการศึกษาปัญหาจากการเรียนกวดวิชาในด้านการส่งเสริมการโฆษณาพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลางในเรื่อง การต้องเดินทางไปขอระเบียบการที่โรงเรียนกวดวิชา นอกนั้นจะมีปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การค้นหาหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อลำบาก และระเบียบการในแผ่นพับที่แจกไม่ทันสมัย ทั้งนี้ในภาพรวมแล้วปัญหาเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมการโฆษณาจะมีในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.56$) (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 31 ปัญหาที่ได้รับจากการทววิชาด้านค่าใช้จ่าย

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	X
ค่าสมัครเรียนทววิชาแพงเกินไป	81 (21.1)	114 (29.7)	91 (23.7)	75 (19.5)	23 (6.0)	384 (100.0)	3.40
ค่าใช้จ่ายในการจองที่นั่งเรียนแพงเกินไป	74 (19.3)	83 (21.6)	108 (28.1)	75 (19.5)	44 (11.5)	384 (100.0)	3.18
ไม่มีเงินพอใช้จ่ายในขณะที่ไปเรียนทววิชา	14 (3.6)	39 (10.2)	103 (26.8)	143 (37.2)	85 (22.1)	384 (100.0)	2.36
ไม่มีเงินพอสำหรับค่าเดินทางมาเรียน	14 (3.6)	34 (8.9)	106 (27.6)	138 (35.9)	92 (24.0)	384 (100.0)	2.32
ค่าเฉลี่ยรวม							2.82

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 32 ปัญหาที่ได้รับจากการกวาดวิชาด้านผู้เรียน

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง	87 (22.7)	96 (25.0)	102 (26.6)	71 (18.5)	28 (7.3)	ปานกลาง
เปลี่ยนกวาดวิชาเป็นประจำทำให้ไม่มีเวลา	52 (13.5)	79 (20.6)	127 (33.1)	82 (21.4)	44 (11.5)	ปานกลาง
บททวน						
ค่าเฉลี่ยรวม						ปานกลาง

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 33 ปัญหาที่ได้รับจากการทบทวนวิชาการด้านการส่งเสริมการโฆษณา

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ปัญหา
ต้องเดินทางไปขอระเบียบการที่โรงเรียน	6	87	164	87	40	384	ปานกลาง
	(1.6)	(22.7)	(42.7)	(22.7)	(10.4)	(100.0)	
ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อลูกค้า	18	39	144	115	63	384	น้อย
	(4.7)	(10.2)	(37.5)	(29.9)	(17.7)	(100.0)	
ระเบียบการในแผ่นพับที่แจกไม่ทันสมัย	6	35	121	141	81	384	น้อย
	(1.6)	(9.1)	(31.5)	(36.7)	(21.1)	(100.0)	
ค่าเฉลี่ยรวม						2.56	น้อย

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากการกำหนดสมมติฐาน คือ เพศ ระดับชั้นการศึกษา และอายุ มีผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ผลการทดสอบดังนี้

เพศกับความพึงพอใจของนักเรียน

H_0 = เพศมีผลทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนไม่แตกต่างกัน

H_1 = เพศมีผลทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนแตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์โดยอาศัยวิธีทางสถิติ Chi – Square ของ Pearson (χ^2) จากข้อมูลจะพบว่า ความน่าจะเป็นของค่านัยสำคัญ (Significance) มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่าเพศแตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 ในเรื่อง

1. จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา
2. ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน
3. ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน
4. จำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา
5. ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียนกวดวิชา
6. เอกสารเสริมประกอบการเรียน
7. การประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา
8. สภาพห้องเรียนและที่นั่ง
9. อุณหภูมิภายในห้องเรียน
10. ที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อน หรือผู้ปกครองนั่งคอย
11. การมีทางหนีไฟ
12. ความสะดวกสบายของทางขึ้นลง และทางเดิน
13. ที่จอดรถและความสะดวกในการรับส่ง
14. การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน
15. การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และโทรทัศน์
17. การโฆษณาผ่านทางโรงเรียน
18. การแจกสถิติย้อนหลังของคะแนนสูงสุด –ต่ำสุด (ตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของนักเรียน

ความพึงพอใจ	χ^2	df	Sig.
การจัดการเรียนการสอน			
วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน	9.439	4	.051
วิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน	7.413	4	.116
จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา	20.260	4	.000*
ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน	10.008	4	.040*
ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน	16.266	4	.003*
จำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา	12.365	4	.015*
วิธีการนำเสนอเนื้อหาของผู้สอน	7.217	4	.121
เอกสารเสริมประกอบการเรียน	10.011	3	.018
ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียนกวดวิชา	10.676	4	.030*
เอกสารเสริมประกอบการเรียน	10.011	3	.018*
การประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา	11.517	4	.021*
มีการประเมินผลผู้เรียนอย่างเป็นระบบ	5.631	4	.228
ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา			
ราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชา	6.248	4	.181
สถานที่ของโรงเรียนกวดวิชา			
สภาพห้องเรียนและที่นั่ง	13.345	4	.010*
อุณหภูมิภายในห้องเรียน	15.001	4	.005*
อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำห้องเรียน	1.747	4	.782
ที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อน หรือผู้ปกครองนั่งคอย	12.570	4	.014*
การมีทางหนีไฟ	22.923	4	.000*
ความสะดวกสบายของทางขึ้นลง และทางเดิน	17.657	4	.001*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 34 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	χ^2	df	Sig.
มีประตูทางเข้าหลายทาง	9.267	4	.055
ที่จอดรถและความสะดวกในการรับส่ง	10.497	4	.033*
โรงเรียนกวดวิชาอยู่ในเขตชุมชน	1.802	4	.772
อยู่ใกล้ร้านค้าทำให้สะดวกในการซื้อของและนัดพบกัน	2.882	4	.587
โรงเรียนกวดวิชาอยู่ใกล้ป้ายรถประจำทางไปมาสะดวก	1.611	4	.889
การส่งเสริมการตลาด			
การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน	10.597	4	.031*
การให้ส่วนลดในกรณีที่สมัครเรียนหลาย ๆ วิชา	2.528	4	.640
การให้ส่วนลดในกรณีที่ชักชวนเพื่อนมาสมัครเรียนได้	3.581	4	.466
การแจกแผ่นพับตามหน้าโรงเรียนหรือแหล่งชุมชน	6.754	4	.149
การส่งแผ่นพับโฆษณาและตารางเรียนมาที่บ้าน	5.308	4	.257
การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน	13.052	4	.011*
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และโทรทัศน์	19.736	4	.001*
การโฆษณาผ่านทางโรงเรียน	10.565	4	.032*
การบริการของโรงเรียนกวดวิชา			
การเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย	1.421	4	.841
การแจกสถิติย้อนหลังของคะแนนสูงสุด –ต่ำสุด	14.616	4	.006*
การแนะนำการเลือกคณะ	7.276	4	.122
การแนะนำขั้นตอนและวิธีการสมัครสอบ	8.265	4	.082
การจัดการทดสอบวัดความรู้ภายในโรงเรียนกวดวิชา	3.578	4	.466
การให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว	6.966	4	.138

ระดับชั้นการศึกษากับความพึงพอใจของนักเรียน

H_0 = ระดับชั้นการศึกษามีผลทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับชั้นการศึกษามีผลทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการวิเคราะห์โดยอาศัยวิธีทางสถิติ Chi – Square ของ Pearson (χ^2) จากข้อมูลจะพบว่า ความน่าจะเป็นของค่านัยสำคัญ (Significance) มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่าระดับชั้นการศึกษาแตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 ในเรื่อง

1. วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน
2. วิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน
3. จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา
4. ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน
5. ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียนกวดวิชา
6. การประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา
7. การประเมินผู้เรียนอย่างเป็นระบบ
8. ราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชา
9. สภาพห้องเรียนและที่นั่ง
10. อุณหภูมิภายในห้องเรียน
11. อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำห้องเรียน
12. โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ในเขตชุมชน
13. โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ร้านค้าทำให้สะดวกในการซื้อของและนัดพบกัน
14. การโฆษณาผ่านทางโรงเรียน
15. การเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย
16. การจัดทดสอบวัดความรู้ภายในโรงเรียนกวดวิชา
17. การให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว (ตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นการศึกษากับความพึงพอใจของนักเรียน

ความพึงพอใจ	χ^2	df	Sig.
การจัดการเรียนการสอน			
วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน	34.314	8	.000*
วิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน	28.437	8	.000*
จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา	16.673	8	.034*
ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน	9.904	8	.272
ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน	16.590	8	.035*
จำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา	14.606	8	.067
วิธีการนำเสนอเนื้อหาของผู้สอน	11.957	8	.150
การมีช่วงเวลาให้ซักถามเพิ่มเติม	8.017	8	.432
ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียนกวดวิชา	26.724	8	.001*
การนำเสนอแนวข้อสอบที่เคยออกมาแล้ว	13.030	8	.103
เอกสารเสริมประกอบการเรียน	0.649	6	.996
การประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา	23.695	8	.003*
การประเมินผู้เรียนอย่างเป็นระบบ	22.324	8	.004*
ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา			
ราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชา	19.480	8	.012*
สถานที่ของโรงเรียนกวดวิชา			
สภาพห้องเรียนและที่นั่ง	21.628	8	.006*
อุณหภูมิภายในห้องเรียน	40.014	8	.000*
อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำห้องเรียน	21.389	8	.006*
มีที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อนหรือผู้ปกครองนั่งคอย	11.634	8	.168
มีทางหนีไฟ	6.627	8	.577
ความสะดวกสบายของทางขึ้นลงและทางเดิน	12.034	8	.150
มีประตูทางเข้าหลายทาง	10.351	8	.241
มีสถานที่จอดรถและความสะดวกในการรับส่ง	14.229	8	.076
โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ในเขตชุมชน	20.897	8	.007*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 35 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	χ^2	df	Sig.
โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ร้านค้าทำให้สะดวกในการซื้อของและนัดพบกัน	16.430	8	.030*
โรงเรียนกวดวิชาอยู่ใกล้บ้านรถประจำทางไปมาสะดวก	6.607	8	.603
การส่งเสริมการตลาด			
การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน	12.642	8	.125
การให้ส่วนลดในกรณีที่สมัครเรียนหลาย ๆ วิชา	12.316	8	.138
การให้ส่วนลดในกรณีที่ชักชวนเพื่อนมาสมัครเรียนได้	12.256	8	.140
การแจกแผ่นพับตามหน้าโรงเรียนหรือแหล่งชุมชน	12.621	8	.126
การส่งแผ่นพับโฆษณาและตารางเรียนมาที่บ้าน	11.634	8	.168
การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน	5.281	8	.727
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และโทรทัศน์	9.087	8	.335
การโฆษณาผ่านทางโรงเรียน	17.300	8	.027*
การบริการของโรงเรียนกวดวิชา			
การเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย	16.240	8	.039*
การแจกสถิติย้อนหลังของคะแนนสูงสุด -ต่ำสุด	7.379	8	.496
การแนะนำการเลือกคณะ	8.014	8	.432
การแนะนำขั้นตอนและวิธีการสมัครสอบ	6.631	8	.577
การจัดทดสอบวัดความรู้ภายในโรงเรียนกวดวิชา	19.479	8	.012*
การให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว	27.779	8	.001*

อายุกับความพึงพอใจของนักเรียน

H_0 = อายุมีผลทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนไม่แตกต่างกัน

H_1 = อายุมีผลทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนแตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์โดยอาศัยวิธีทางสถิติ Chi - Square ของ Pearson (χ^2) จากข้อมูลจะพบว่า ความน่าจะเป็นของค่านัยสำคัญ (Significance) มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ (α) ที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำหนดไว้ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่าอายุแตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของนักเรียนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 ในเรื่อง

1. วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน
2. วิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน
3. จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา
4. จำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา
5. การมีช่วงให้ซักถามเพิ่มเติม
6. เอกสารเสริมประกอบการเรียน
7. การประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่ยื่นจบแต่ละวิชา
8. ราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชา
9. อุณหภูมิภายในห้องเรียน
10. อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำห้องเรียน
11. ที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อนหรือผู้ปกครองนั่งคอย
12. ทางหนีไฟ
13. ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาอยู่ในเขตชุมชน
14. การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน
15. การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน
16. การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และโทรทัศน์
17. การแนะแนวขั้นตอนและวิธีการสมัครสอบ
18. การให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว (ตารางที่ 36)

ตารางที่ 36 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของนักเรียน

ความพึงพอใจ	χ^2	df	Sig.
การจัดการเรียนการสอน			
วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน	31.501	16	.021*
วิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน	31.336	16	.020*
จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา	32.758	16	.015*
ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน	22.371	16	.139
ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน	22.588	16	.133
จำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา	49.410	16	.002*
วิธีการนำเสนอเนื้อหาของผู้สอน	22.745	16	.162
การมีช่วงให้ซักถามเพิ่มเติม	27.015	16	.045*
ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียนกวดวิชา	18.894	16	.250
การนำเสนอแนวข้อสอบที่เคยออกมาแล้ว	19.264	16	.217
เอกสารเสริมประกอบการเรียน	22.341	12	.038*
การประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา	31.463	16	.037*
มีการประเมินผลผู้เรียนอย่างเป็นระบบ	19.478	16	.249
ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา			
ราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชา	30.774	16	.019*
สถานที่ของโรงเรียนกวดวิชา			
สภาพของห้องเรียนและที่นั่ง	22.650	16	.141
อุณหภูมิภายในห้องเรียน	31.679	16	.017*
อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำห้องเรียน	33.075	16	.013*
ที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อนหรือผู้ปกครองนั่งคอย	29.474	16	.026*
ทางหนีไฟ	27.426	16	.041*
ความสะดวกสบายของทางขึ้นลงและทางเดิน	21.234	16	.163
มีประตูทางเข้าหลายทาง	13.259	16	.613
มีสถานที่จอดรถและความสะดวกในการรับส่ง	22.094	16	.153
ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาอยู่ในเขตชุมชน	48.708	16	.002*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	χ^2	df	Sig.
โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ร้านค้าทำให้สะดวกในการซื้อของและนัดพบกัน	25.578	16	.099
โรงเรียนกวดวิชาอยู่ใกล้ป้ายรถประจำทางไปมาสะดวก	18.696	16	.241
การส่งเสริมการตลาด			
การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน	29.765	16	.018*
การให้ส่วนลดในกรณีที่สมัครเรียนหลายๆ วิชา	22.291	16	.130
การให้ส่วนลดในกรณีที่ชักชวนเพื่อนมาสมัครเรียนได้	16.571	16	.413
การแจกแผ่นพับตามหน้าโรงเรียนหรือแหล่งชุมชน	26.939	16	.052
การส่งแผ่นพับโฆษณาและตารางเรียนมาที่บ้าน	18.895	16	.275
การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน	32.356	16	.018*
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และโทรทัศน์	30.088	16	.025*
การโฆษณาผ่านทางโรงเรียน	19.820	16	.223
การบริการของโรงเรียนกวดวิชา			
การเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย	14.923	16	.520
การแจกสถิติย้อนหลังของคะแนนสูงสุด-ต่ำสุด	11.666	16	.776
การแนะนำการเลือกคณะ	17.573	16	.349
การแนะนำขั้นตอนและวิธีการสมัครสอบ	30.965	16	.013*
การจัดการทดสอบวัดความรู้ภายในโรงเรียนกวดวิชา	19.832	16	.219
การให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว	27.117	16	.036*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของนักเรียนที่กำลังเรียนกวดวิชา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 16.57 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในสายวิทยาศาสตร์ของโรงเรียนรัฐบาลในเขตปทุมวัน โดยพักอาศัยอยู่ในเขตราชเทวี และได้คะแนนเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วง 3.01-3.50

ความพึงพอใจของนักเรียนต่อโรงเรียนกวดวิชา

ด้านการจัดการเรียนการสอน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในระดับมากในด้านเอกสารเสริมประกอบการเรียน การนำเสนอแนวข้อสอบที่เคยออกมาแล้ว ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียนกวดวิชา วิธีการนำเสนอ เนื้อหาของผู้สอน ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน และจำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา ส่วนความพึงพอใจในด้านวิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน จำนวนนักเรียนต่อการเรียนแต่ละวิชา มีการประเมินผู้เรียนอย่างเป็นระบบ และมีการประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในด้านการมีช่วงเวลาให้ซักถามเพิ่มเติมอยู่ในระดับน้อย และโดยเฉลี่ยความพึงพอใจของนักเรียนในด้านการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัด กรุงเทพมหานคร ในราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชาอยู่ในระดับน้อย

ด้านสถานที่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัด กรุงเทพมหานคร ในด้านที่ตั้งอยู่ใกล้ร้านค้าทำให้สะดวกในการซื้อของและนัดพบกัน ที่ตั้งอยู่ใกล้ป้ายรถประจำทางไปมาสะดวก ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาอยู่ในเขตชุมชน และสภาพของห้องเรียนและที่นั่งอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้าน อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำห้องเรียน มีประตูทางเข้าหลายทาง อุณหภูมิภายในห้องเรียน มีทางหนีไฟเพื่อความปลอดภัย มีที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อนหรือผู้ปกครองนั่งคอย และความสะดวกสบายของทางขึ้นลงและทางเดินอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านมีที่จอดรถและความสะดวกในการรับส่งอยู่ในระดับน้อย และโดยเฉลี่ยความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัด กรุงเทพมหานคร ในด้านการแจกแผ่นพับตามหน้าโรงเรียนหรือแหล่งชุมชน อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการให้ส่วนลดในกรณีที่สมัครเรียนหลาย ๆ วิชา การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน การให้ส่วนลดในกรณีที่ชวนเพื่อนมาสมัครเรียนได้ การส่งแผ่นพับโฆษณาและตารางเรียนมาที่บ้าน และการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือโทรทัศน์ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการโฆษณาผ่านทางโรงเรียนอยู่ในระดับน้อย และโดยเฉลี่ยความพึงพอใจของนักเรียนในการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการบริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัด กรุงเทพมหานคร ในด้านการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย การแจกสถิติย้อนหลังของคะแนนสูงสุด-ต่ำสุด การแนะแนวการเลือกคณะ การแนะแนวขั้นตอนและวิธีการสมัครสอบ และการจัดการทดสอบวัดความรู้ภายในโรงเรียนกวดวิชา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในการให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว อยู่ในระดับน้อย และโดยเฉลี่ยความพึงพอใจของนักเรียนในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่าโรงเรียนกวดวิชาที่นักเรียนส่วนใหญ่เลือกเรียน ได้แก่ วรรณสรณ์ (อาจารย์อู๋) รองลงมาคือ คลังสมอง (เดอะ เบรน) และเป๊ป วิชาที่นักเรียนเลือกเรียนกวดวิชา มากที่สุด ได้แก่ คณิตศาสตร์ รองลงมาคือ ฟิสิกส์ และเคมี สาเหตุที่นักเรียนเรียนกวดวิชา ได้แก่ ต้องการเพิ่มความเข้าใจในบทเรียน รองลงมาคือ ต้องการเพิ่มความมั่นใจในการเตรียมตัวสอบ และต้องการรู้แนวข้อสอบ แหล่งที่นักเรียนทราบข่าวสารการเรียนกวดวิชา ได้แก่ การพูดคุยกับเพื่อน ๆ รองลงมาคือจากใบปลิวโฆษณาที่แจกหน้าโรงเรียน และจากใบปลิวโฆษณาที่แจกในแหล่งชุมชน ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา ได้แก่ ตนเอง รองลงมาคือ เพื่อน และพ่อแม่หรือผู้ปกครอง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา รองลงมาคือ เวลาเรียนที่เหมาะสม และวิชาที่มีให้เลือกสมัคร

ปัญหาของนักเรียนต่อโรงเรียนกวดวิชา

ผลการศึกษาปัญหาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสภาพของโรงเรียนกวดวิชา ด้านเอกสารประกอบการเรียน ด้านเวลาในการกวดวิชา ด้านขั้นตอนการสมัครเรียน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านผู้เรียน และด้านการส่งเสริมการโฆษณา พบว่า

ด้านอาจารย์ผู้สอน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาอาจารย์สอนเร็วเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาอาจารย์สอนไม่เข้าใจ อาจารย์สอนไม่ตรงกับเนื้อหาที่จะสอบ อาจารย์ขาดสอน อาจารย์มาสายอยู่ในระดับน้อย และโดยเฉลี่ยปัญหาในด้านอาจารย์ผู้สอนอยู่ในระดับน้อย

ด้านสภาพของโรงเรียนกวตวิชา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาจำนวนนักเรียนต่อห้องมากเกินไป ห้องเรียนคับแคบ และห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาห้องเรียนสกปรก อยู่ในระดับน้อย และโดยเฉลี่ยปัญหาในด้านสภาพของโรงเรียนกวตวิชาอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านเอกสารประกอบการเรียน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาเอกสารไม่มีเฉลยแบบแสดงวิธีทำ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาเอกสารประกอบการสอนไม่ทันสมัย สูตร ตัวเลข เฉลย ในเอกสารประกอบการสอน ไม่ถูกต้อง อยู่ในระดับน้อย และโดยเฉลี่ยปัญหาในด้านเอกสารประกอบการเรียนอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านช่วงเวลาในการกวตวิชา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหา เวลาเรียนของวิชาที่ต้องการเรียนซ้อนกัน ไม่มีเวลาในการสอบถามอาจารย์เพิ่มเติม ไม่มีช่วงเวลาที่สอดคล้องกับเวลาของผู้เรียน และเวลาที่สอนน้อยเกินไปอยู่ในระดับปานกลาง และโดยเฉลี่ยปัญหาในด้านช่วงเวลาในการกวตวิชาอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านขั้นตอนการสมัครเรียน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาต้องแย่งที่นั่งกันในการสมัครเรียน อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาไม่มีการสมัครเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนการสมัครเรียนยุ่งยาก และไม่มีการเปรียบเทียบการสมัครเรียนในอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง และโดยเฉลี่ยปัญหาในด้านขั้นตอนการสมัครเรียนอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาค่าสมัครเรียนกวดวิชาแพงเกินไป ค่าใช้จ่ายในการจองที่นั่งเรียนแพงเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาไม่มีเงินพอสำหรับใช้จ่ายในขณะที่ไปเรียนกวดวิชา และไม่มีเงินพอสำหรับค่าเดินทางมาเรียนกวดวิชาอยู่ในระดับน้อย และโดยเฉลี่ยปัญหาในด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านผู้เรียน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาความเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง และการไปเรียนกวดวิชาเป็นประจำทำให้ไม่มีเวลาทบทวน อยู่ในระดับปานกลาง และโดยเฉลี่ยปัญหาในด้านผู้เรียนอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการโฆษณา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาต้องเดินทางไปขอระเบียบการเรียนที่โรงเรียนกวดวิชา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อลำบากและระเบียบการในแผ่นพับโฆษณาไม่ทันสมัยอยู่ในระดับน้อย และโดยเฉลี่ยปัญหาในการส่งเสริมการโฆษณาอยู่ในระดับน้อย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชา

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ ระดับชั้นการศึกษา และอายุ กับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชา โดยพิจารณาแยกปัจจัยส่วนบุคคลแยกแต่ละปัจจัยกับความพึงพอใจในแต่ละเรื่องพบว่า

นักเรียนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องจำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน จำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียนกวดวิชา เอกสารเสริมประกอบการเรียน การประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา สภาพห้องเรียนและที่นั่ง อุดหนุนภายในห้องเรียน ที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อน หรือผู้ปกครองนั่งคอย การมีทางหนีไฟ ความสะดวกสบายของทางขึ้นลง และทางเดิน ที่จอดรถและความสะดวกในการรับส่ง การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมนุมการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และโทรทัศน์ การโฆษณาผ่านทางโรงเรียน และการแจกสถิติย้อนหลังของคะแนนสูงสุด - ต่ำสุด

เมื่อพิจารณาจำแนกตามระดับชั้นการศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องวิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน วิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียนกวดวิชา การประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา การประเมิน ผู้เรียนอย่างเป็นระบบ ราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชา สภาพห้องเรียนและที่นั่ง อุดหนุนภายในห้องเรียน อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ ประจำห้องเรียน โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ในเขตชุมชน โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ร้านค้าทำให้สะดวกในการซื้อของและนัดพบกัน การโฆษณาผ่านทางโรงเรียน การเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย การจัดทดสอบวัดความรู้ภายในโรงเรียนกวดวิชา การให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว

เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่อง วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน วิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา จำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา การมีช่องให้ซักถามเพิ่มเติม เอกสารเสริมประกอบการเรียน การประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา ราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชา อุดหนุนภายในห้องเรียน อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำห้องเรียน ที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อนหรือผู้ปกครองนั่งคอย ทางหนีไฟ ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาอยู่ในเขตชุมชน การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุมชน การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และโทรทัศน์ การแนะแนวชั้นตอนและวิธีการสมัครสอบ การให้ทุนแก่นักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียน กวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ เพื่อต้องการที่จะนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในการปรับปรุงการบริการ และวางแผนพัฒนาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่ต้องการเตรียมความพร้อมในการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอันจะเป็นแนวทางในการขยายการบริการในอนาคต ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ด้านการจัดการเรียนการสอน จากผลการศึกษาพบว่า ทางโรงเรียนกวดวิชามีช่วงเวลาให้ซักถามเพิ่มเติมน้อยเพราะอาจารย์ผู้สอนจะต้องสอนต่อเนื่องกันในคาบต่อ ๆ ไป อีกทั้งในการเปิดโอกาสในซักถามของนักเรียนจะต้องแย่งกันในการซักถามอาจารย์ในเวลาที่อาจารย์เปิดโอกาสให้ซึ่งไม่สามารถรองรับความต้องการจากนักเรียนได้อย่างเพียงพอ ดังนั้น โรงเรียนกวดวิชาจึงควรเปิดการบริการนักเรียนในด้านนี้เพิ่มเติมด้วยการมีช่วงเวลาในการเปิดให้ซักถามมากขึ้น มีการเรียงลำดับของการนักเรียนที่ต้องการซักถามอย่างเป็นระเบียบ และมีอาจารย์ที่มีความชำนาญพร้อมที่จะช่วยให้คำปรึกษาแก่นักเรียนได้ ประกอบกับควรมีบริการในลักษณะที่เขียนคำถามแล้วฝากเจ้าหน้าที่เอาไว้เพื่อมารับคำตอบในภายหลัง หรือการบริการการสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) หรืออีเมล (E-mail) ระหว่างนักเรียนที่สนใจกับอาจารย์

2. ด้านค่าใช้จ่าย จากผลการศึกษาพบว่า ราคาของค่าสมัครเรียนในแต่ละวิชามีราคาสูง และการเรียนกวดวิชาของนักเรียนก็เพื่อการศึกษามากกว่าเพื่อธุรกิจ นอกจากนี้นักเรียนที่มาเรียนกวดวิชาก็ยังไม่มีรายได้ของตนเอง ประกอบกับการเดินทางมาเรียนกวดวิชาก็ต้องใช้ค่าใช้จ่ายจำนวนหนึ่ง ดังนั้นโรงเรียนกวดวิชาจึงควรพิจารณาด้านราคาของค่าสมัครเรียนในส่วนนี้ให้ลดลงโดยอาจลดราคาของสมัครเรียนในบางวัน เช่น ช่วงเย็นของวันจันทร์ถึงวันศุกร์ที่มีนักเรียนสนใจมาเรียนกวดวิชาไม่มากนัก ซึ่งจะเป็นการสร้างความสนใจให้กับนักเรียนที่ต้องการหาโรงเรียนกวดวิชาที่ราคาเหมาะสมได้เป็นจำนวนมาก

3. ด้านสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า มีสถานที่จอดรถและความสะดวกในการจอดรถในระดับน้อย ดังนั้นทางโรงเรียนกวดวิชาจึงควรจัดหาที่จอดรถ หรือมีการบริการการจราจรในที่จอดรถให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกและความปลอดภัยทางการจราจรของนักเรียนและผู้ปกครองในการรับส่งบุตรหลานในการมาเรียนกวดวิชา

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า มีการโฆษณาผ่านทางโรงเรียนในระดับน้อย ดังนั้นทางโรงเรียนกวดวิชาจึงควรเพิ่มการโฆษณาข้อมูลข่าวสารผ่านทางโรงเรียน หรือการแจกแผ่นพับโฆษณาหน้าโรงเรียนให้มากขึ้น ควบคู่ไปกับการให้ส่วนลดด้านต่าง ๆ ได้แก่ การสมัครเรียนหลาย ๆ วิชา และการชักชวนเพื่อนมาสมัครเรียนได้ เพื่อดึงดูดความสนใจของนักเรียนที่อยู่โรงเรียนเดียวกันชักชวนเพื่อนมาเรียนเป็นกลุ่มใหญ่

5. ด้านขั้นตอนในการสมัครเรียน จากผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่สมัครเรียนกวดวิชาต้องแย่งกันสมัครเรียนเพื่อให้ได้สิทธิในการเรียน เนื่องจากจำนวนที่นั่งในแต่ละหลักสูตรมีจำนวนจำกัด ดังนั้นทางโรงเรียนกวดวิชาจึงควรพิจารณาจำนวนรอบของการเรียนในบางหลักสูตรที่นักเรียนต้องการมากให้เพิ่มขึ้น โดยอาจลดจำนวนรอบของบางหลักสูตรที่นักเรียนให้ความสนใจน้อยลงในวัน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสให้นักเรียนทุกคนได้เรียนกวดวิชาได้ตามต้องการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต คือ ควรมีการสำรวจความต้องการของนักเรียนในระดับชั้นอื่น ๆ ได้แก่ ระดับชั้นประถมศึกษาตอนปลายและมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อขยายกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นการสร้างโอกาสที่นักเรียนดังกล่าวจะสนใจมาเรียนกวดวิชาต่อเนื่องในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในอนาคต และควรกำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนเขตนมากขึ้น มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างที่ละเอียดมากขึ้นเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดจากความลำเอียงของข้อมูล

บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชยปัญญา. 2541. **หลักสถิติ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. 2538. **เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี : โรงเรียนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คณะอนุกรรมการประสานงานการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. 2543. **ระเบียบการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา**. ทบวงมหาวิทยาลัย.

ชวินี เดชจินดา. 2530. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริหารกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

นริศพิทย์ หุ่งกาวิ. 2537. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประยูร ศรีประสาร์ณ และคณะ. 2526. **การกวดวิชากับการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและอุดมศึกษา**. ฝ่ายงานนโยบายและการศึกษาเปรียบเทียบ ฝ่ายรายงานการศึกษา กองสถิติและวิเคราะห์ภาวะการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

พิน คงพล. 2529. **ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้**. สงขลา : วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

ภาวิณี ศรีสุขวัฒนานันท์ และคณะ. 2532. **รายงานวิจัยเรื่องปัญหาการกวดวิชา การสละสิทธิ์ และการออกกลางคัน**. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มนตรี ฉะบับแหลม. 2536. ความพึงพอใจในการหน้าที่และงานเกษตรอำเภอในจังหวัด
ภาคเหนือ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไมตรี สะท้อน. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการประเมินตนเองทางด้าน
ทักษะการอ่าน ความสามารถในการอ่าน และระดับคะแนนวิชาภาษาอังกฤษหลัก
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่กำลังกวดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อสอบเข้า
มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โรงเรียนกวดวิชาเดอะเบรน. 2544. สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาเดอะเบรน. โรงเรียน
กวดวิชาเดอะเบรน. <http://www.thebrain.co.th>

โรงเรียนกวดวิชานวศึกษา. 2544. สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชานวศึกษา. โรงเรียน
กวดวิชานวศึกษา. <http://www.jia-math.com>

โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป. 2544. สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาเป๊ป. โรงเรียนกวดวิชาเป๊ป.
<http://www.PEP-school.com>.

โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์. 2544. สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์. โรงเรียน
กวดวิชาวรรณสรณ์. <http://www.chem-ou.com>.

โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์. 2544. สัญลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์
ฟิสิกส์. โรงเรียนกวดวิชาแอฟฟลายด์ฟิสิกส์. <http://www.appliedphysics.ac.th>.

วราพร เตชะธเนศ และคณะ. 2543. กวดวิชา ค่านิยมของเด็กไทยในปัจจุบัน.
บัณฑิตอุดมคติไทย. <http://www.geocities.com/thetutor2000>

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : ดวงกลมสมัย.

วิมลสิทธิ หรยางกูร. 2526. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศรีศักดิ์ และคณะ. 2541. เด็กเตรียมอนุบาล คัดอย่างไรต่อการศึกษาไทย กรณีศึกษา
กลุ่มตัวอย่างนักเรียนเตรียมอนุบาล ปี พ.ศ. 2541. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
<http://www.abac-ksc.poll.th.org>

ศิริชัย แก้วมณี. 2543. ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานพกพา
ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหาร
ธุรกิจ) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
พัฒนาศึกษา.

สมชาติ กิจยรรยง. 2536. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : เดช-เอน
การพิมพ์.

สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. มหาสารคาม : ปริญญาพันธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุนุม เฉลยทรัพย์. 2542. ครู นักเรียน ผู้ปกครองคิดอย่างไรกับการกวดวิชา. สถาบัน
ราชภัฏสวนดุสิต. <http://www.dusit.ac.th>

_____. 2543. เจาะใจเด็กไทยกับการเรียนอุดมศึกษา. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
<http://www.dusit.ac.th>

_____. 2544. หัวอกคนสมัครสอบอนุบาล. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
<http://www.dusit.ac.th>

สุเมธ แสงนิมนวล. 2540. เทคนิคการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์บู๊ตแบงค์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2544. **โรงเรียนเอกชนประเภทการศึกษา
นอกระบบ กรุงเทพมหานคร. กระทรวงศึกษาธิการ.**

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2543. **จำนวนผู้สมัครสอบและผู้สอบผ่านการคัดเลือกเข้า
ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา จำแนกตามสถานภาพทางการศึกษาในระดับมัธยม
ศึกษาตอนปลาย. ทบวงมหาวิทยาลัย.**

หลุยส์ จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.**





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามวิชาการศึกษาศิษระ

- เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขต
ปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- จุดประสงค์ แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาศิษระของนักศึกษา หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผู้ทำการศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับท่าน

ขอขอบคุณ

ปิยะ วงศ์หริไชว

(นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ ปี
3. ท่านศึกษาอยู่ชั้น () ม. 4 () ม. 5 () ม. 6
4. ท่านศึกษาในสาย () วิทยาศาสตร์ () ศิลปศาสตร์
5. โรงเรียนของท่านเป็นโรงเรียน () รัฐบาล () เอกชน
6. ท่านอาศัยอยู่ใน () กรุงเทพฯ เขต () อื่นๆ โปรดระบุ
7. โรงเรียนของท่านอยู่ใน () กรุงเทพฯ เขต () อื่นๆ โปรดระบุ
8. ปัจจุบันคะแนนเฉลี่ยสะสมของท่านอยู่ในระดับใด
() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 () 2.01 – 2.50
() 2.51 – 3.00 () 3.00 – 3.50
() มากกว่า 3.50

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

- 5 = พอใจในระดับมากที่สุด 4 = พอใจในระดับมาก 3 = พอใจในระดับปานกลาง
2 = พอใจในระดับน้อย 1 = พอใจในระดับน้อยที่สุด

ท่านมีความพึงพอใจต่อโรงเรียนกวดวิชาในระดับใด

ความพึงพอใจ	5	4	3	2	1
<u>การจัดการเรียนการสอน</u>					
วิธีการและความสะดวกในการจองที่นั่งเรียน					
วิธีการและความสะดวกในการสมัครเรียน					
จำนวนนักเรียนต่อการเรียนในแต่ละวิชา					
ความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอน					
ความหลากหลายของเวลาที่เปิดสอน					
จำนวนครั้งในการสอนแต่ละวิชา					
วิธีการนำเสนอเนื้อหาของผู้สอน					
การมีช่วงเวลาให้ซักถามเพิ่มเติม					
ความรู้เสริมที่เพิ่มจากโรงเรียนกวดวิชา					
การนำเสนอแนวข้อสอบที่เคยออกมาแล้ว					
เอกสารเสริมประกอบการเรียน					
มีการประเมินผู้สอนสม่ำเสมอทุกครั้งที่เรียนจบแต่ละวิชา					
มีการประเมินผลผู้เรียนอย่างเป็นระบบ					
<u>ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา</u>					
ราคาของค่าสมัครเรียนแต่ละวิชา					
<u>สถานที่ของโรงเรียนกวดวิชา</u>					
สภาพของห้องเรียนและที่นั่ง					
อุณหภูมิภายในห้องเรียน					
อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำห้องเรียน					
มีที่นั่งรับรองสำหรับเพื่อนหรือผู้ปกครองนั่งคอย					
มีทางหนีไฟเพื่อความปลอดภัย					
ความสะดวกสบายของทางขึ้นลงและทางเดิน					
มีประตูทางเข้าหลายทาง					
มีสถานที่จอดรถและความสะดวกในการรับส่ง					
โรงเรียนกวดวิชาอยู่ในเขตชุมชน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจ	5	4	3	2	1
อยู่ใกล้ร้านค้าทำให้สะดวกในการซื้อของและนัดพบกัน					
โรงเรียนกวดวิชาอยู่ใกล้ป้ายรถประจำทางไปมาสะดวก					
<u>การส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชา</u>					
การให้ส่วนลดในกรณีที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อน					
การให้ส่วนลดในกรณีที่สมัครเรียนหลาย ๆ วิชา					
การให้ส่วนลดในกรณีชักชวนเพื่อนมาสมัครเรียนได้					
การแจกแผ่นพับตามหน้าโรงเรียนหรือแหล่งชุมชน					
การส่งแผ่นพับโฆษณาและตารางเรียนมาที่บ้าน					
การโฆษณาด้วยป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน					
การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือโทรทัศน์					
การโฆษณาผ่านทางโรงเรียน					
<u>การบริการของโรงเรียนกวดวิชา</u>					
การเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการสอบจากทบวงมหาวิทยาลัย					
การแจกสถิติย้อนหลังของคะแนนสูงสุด - ต่ำสุด					
การแนะนำการเลือกคณะ					
การแนะนำขั้นตอนและวิธีการสมัครสอบ					
การจัดการทดสอบวัดความรู้ภายในโรงเรียนกวดวิชา					
การให้ทุนกับนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดทุนทรัพย์ส่วนตัว					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชา

1. ปัจจุบันท่านเรียนกวดวิชาที่ (โปรดระบุชื่อโรงเรียน).....

2. วิชาที่ท่านเลือกเรียนกวดวิชา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| () คณิตศาสตร์ | () เคมี |
| () ฟิสิกส์ | () ชีววิทยา |
| () วิทยาศาสตร์กายภาพชีวภาพ | () สังคมศึกษา |
| () ภาษาไทย | () ภาษาอังกฤษ |
| () ภาษาฝรั่งเศส | () ภาษาเยอรมัน |
| () วาดเส้นมัณฑนศิลป์ | () อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สาเหตุที่ท่านเรียนกวดวิชา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เพิ่มความเข้าใจในบทเรียน () ต้องการรู้แนวข้อสอบ
 () ต้องการรู้วิธีคิดที่เร็วและสูตรลัด () ตามคำชักชวนของเพื่อน
 () เพิ่มความมั่นใจในการเตรียมตัวสอบ () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ท่านทราบข่าวสารการเรียนกวดวิชาจาก

- () สอบถามโดยตรงจากโรงเรียนกวดวิชา () ไปปลิวโฆษณาที่แจกในแหล่งชุมชน
 () ไปปลิวโฆษณาที่แจกหน้าโรงเรียนของท่าน () โฆษณาในโฮมเพจ (Home Page)
 () การพูดคุยกับเพื่อน ๆ () อาจารย์แนะแนว
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา คือ

- () พ่อแม่หรือผู้ปกครอง () อาจารย์ที่โรงเรียน
 () รุ่นพี่ () เพื่อน
 () ตนเอง () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา คือ

- () ชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา () ราคาที่ไม่สูงเกินไป
 () อยู่ใกล้บ้าน () อยู่ใกล้โรงเรียนที่เรียนอยู่
 () จากการโฆษณาของโรงเรียนกวดวิชา () เลือกจากวิชาเรียนที่มีให้เลือกสมัคร
 () เลือกจากเวลาเรียนที่เหมาะสม () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา

5 = มีปัญหาในระดับมากที่สุด 4 = มีปัญหาในระดับมาก 3 = มีปัญหาในระดับปานกลาง
 2 = มีปัญหาในระดับน้อย 1 = มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

ปัญหา	5	4	3	2	1
1. <u>อาจารย์ผู้สอนในโรงเรียนกวดวิชา</u>					
1.1 อาจารย์สอนไม่ตรงกับเนื้อหาที่จะสอบ					
1.2 อาจารย์สอนเร็วเกินไป					
1.3 อาจารย์สอนไม่เข้าใจ					
1.4 อาจารย์มาสายทำให้เสียเวลาสอน					
1.5 อาจารย์ขาดสอนทำให้ต้องนัดสอนเพิ่มในช่วงอื่น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหา	5	4	3	2	1
2. สภาพของโรงเรียนกวดวิชา					
2.1 ห้องเรียนคับแคบ					
2.2 ห้องเรียนสกปรก					
2.3 จำนวนผู้เรียนต่อห้องมากเกินไปทำให้ผู้ที่นั่งอยู่ ด้านหลังมองกระดานไม่เห็นหรือมีคนบัง					
2.4 ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ					
3. เอกสารประกอบการเรียน					
3.1 เอกสารไม่มีเฉลยแบบแสดงวิธีทำ					
3.2 เอกสารประกอบการสอนไม่ทันสมัย					
3.3 สูตร ตัวเลข หรือเฉลย ในเอกสารประกอบไม่ถูกต้อง					
4. ช่วงเวลาในการกวดวิชา					
4.1 เวลาที่สอนน้อยเกินไป					
4.2 ไม่มีเวลาในการสอบถามอาจารย์เพิ่มเติม					
4.3 เวลาเรียนของวิชาที่ต้องการเรียนซ้อนกัน					
4.4 ไม่มีช่วงเวลาที่สอดคล้องกับเวลาของผู้เรียน					
5. ขั้นตอนการสมัครเรียน					
5.1 ขั้นตอนการสมัครเรียนยุ่งยาก					
5.2 ต้องแย่งกันที่นั่งในการสมัครเรียน					
5.3 ไม่มีระเบียบการสมัครเรียนในอินเทอร์เน็ต (Internet)					
5.4 ไม่มีการสมัครเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet)					
6. ค่าใช้จ่าย					
6.1 ค่าใช้จ่ายในการจองที่นั่งเรียนแพงเกินไป					
6.2 ค่าสมัครเรียนกวดวิชาแพงเกินไป					
6.3 ไม่มีเงินพอสำหรับค่าเดินทางมาเรียนกวดวิชา					
6.4 ไม่มีเงินพอสำหรับใช้จ่ายในขณะที่ไปเรียนกวดวิชา					
7. ผู้เรียน					
7.1 การที่ไปเรียนกวดวิชาประจำทำให้ไม่มีเวลาทบทวน					
7.2 ความเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหา	5	4	3	2	1
8. การส่งเสริมการโฆษณา					
8.1 ต้องเดินทางไปขอระเบียบการเรียนที่โรงเรียนกวดวิชา					
8.2 การค้นหาหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อลำบาก					
8.3 ระเบียบการในใบปลิวที่แจกไม่ทันสมัย					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโรงเรียนกวดวิชาในปัจจุบัน

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายปิยะ วงศ์หริเชาว์
วันเดือนปีเกิด	9 ตุลาคม 2519
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาโทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ประวัติการทำงาน	- วิศวกรประกันคุณภาพ แผนกประกันคุณภาพ บริษัทเอดีไอ (ประเทศไทย) จำกัด - วิศวกรประกันคุณภาพ แผนกประกันคุณภาพ บริษัทซีเอสดี (ประเทศไทย) จำกัด - ปัจจุบัน วิศวกรฝ่ายขาย แผนกการตลาด บริษัทเอ็มเอฟอีซี จำกัด