

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชา
ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE STUDENT'S SATISFACTION TO TUTORIAL INSTITUTION
IN BANGKOK METROPOLITAN



T134003



เลขหมู่.....134003
เลขทะเบียน.....
วัน,เดือน,ปี...2...11...2557

b. 12653664
i.

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**THE STUDENT'S SATISFACTION TO TUTORIAL INSTITUTION
IN BANGKOK METROPOLITAN**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2014

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2014

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มี
ต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร
THE STUDENT'S SATISFACTION TO
TUTORIAL INSTITUTION

ชื่อนักศึกษา

IN BANGKOK METROPOLITAN

รหัสประจำตัว

นายศักดิ์ดา วรชิตา

ปริญญา

55671237

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจ

รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์	
รองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์	
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 18 กุมภาพันธ์ 2557 เวลา 13.00 - 15.00 น.

สถานที่สอบ ณ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้อง Training Center

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 22 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบัน กวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	นายศักดิ์ดา วรชิตา
รหัสนักศึกษา	55671237
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการกวดวิชามีบทบาทอย่างยิ่งสำหรับการศึกษาของไทย โดยเฉพาะนักเรียนระดับมัธยมศึกษาทั้งตอนต้นและตอนปลาย เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาระบบใหม่ที่มีการวัดผลตลอดช่วงการเรียน เป็นผลทำให้ธุรกิจสถาบันกวดวิชามีการแข่งขันมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงมีการเสนอกิจกรรมทางการตลาดที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการในการเรียนกวดวิชา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายที่เรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 มีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 3.51-4.00 เลือกเรียนกวดวิชา จำนวน 2 วิชา บิดามีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มารดามีอาชีพเป็นแม่บ้าน และเดินทางมายังสถาบันกวดวิชาด้วยรถไฟฟ้า ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 16 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยเลือกแผนการเรียนวิทย์-คณิต มีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 3.51-4.00 เลือกเรียนกวดวิชา จำนวน 1 วิชา บิดาประกอบธุรกิจส่วนตัว มารดามีอาชีพเป็นแม่บ้าน และเดินทางมายังสถาบันกวดวิชาด้วยรถส่วนตัว รถเมล์และรถไฟฟ้าด้วยจำนวนที่ใกล้เคียงกัน สำหรับผลการศึกษาด้านความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านบุคลากร ด้านหลักสูตร และเอกสารประกอบการเรียน และด้านสถานที่ ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลายมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านหลักสูตร และเอกสารประกอบการเรียน สำหรับผลการศึกษาด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา กลุ่มตัวอย่างนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นได้รับประโยชน์มากที่สุด ใน 1) มีความเข้าใจในเนื้อหาวิชาเพิ่มขึ้น 2) มีความรู้และวิธีการแก้โจทย์มากขึ้น 3) แก้โจทย์ปัญหาข้อสอบได้เร็วยิ่งขึ้น 4) มีความมั่นใจในการเข้าสอบมากขึ้น และ 5) ผลการเรียนวิชาที่กวดวิชาดีขึ้น ส่วนนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายได้รับประโยชน์มากที่สุด ใน 1) มีความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่เรียนเพิ่มขึ้น 2) มีความรู้และวิธีการแก้โจทย์มากขึ้น 3) แก้โจทย์ปัญหาข้อสอบได้เร็วยิ่งขึ้น 4) ผลการเรียนของรายวิชาที่เรียนกวดวิชาดีขึ้น และ 5) มีความมั่นใจในการเข้าสอบมากขึ้น

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ควรให้สิทธิพิเศษหรือส่วนลดพิเศษสำหรับนักเรียนรายเดิมที่มีความต้องการในการเรียนกวดวิชารายวิชาต่อไป และควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ในด้านลักษณะทางกายภาพ สถาบันกวดวิชาควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ยังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ได้แก่ สถานที่พักผ่อนระหว่างพัก พื้นที่จอดรถ จำนวนร้านอาหาร สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย และการควบคุมอุณหภูมิของห้องเรียนให้เหมาะสมต่อการเรียน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	The Student's Satisfaction to Tutorial Institution in Bangkok Metropolitan
Student Name	Mr. Sakda Worachina
Student ID	55671237
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2014
Advisor	Associate Professor Sirijanya Kuawiriyapan
Co-Advisor	Associate Professor Amornsri Tanphiphat

ABSTRACT

Currently, the tutorial is a role for the education in Thailand. Especially the high school students, both the beginning and the end who need to prepare for their examination system in higher education which is measured throughout the study. The students who wish to strengthen their own capacity to provide a competitive advantage need to addition pursuits outside the classrooms. As well as a parent or a parent who sees the channel to increasing their child's knowledge to supports the tutorial widely. As the result that the tutorial institution business has competed more fiercely. The operators have offered various forms of the tutorial that can meet the needs of students in all aspects. The marketing mixes in various fields have been used as a strategy to dominate the market share as possible. Therefore, the satisfaction of students with a tutorial is important and indicate the effectiveness of various strategies of tutorial institutions that can meet the needs of students very seriously. This study aims to study the behavior of high school students towards Tutor in Bangkok and to study the benefits of the tutorial. All data were collected by questionnaire from the 400 sample of high school students who be learning in the tutorial classes in Bangkok Metropolitan.

The results showed that the sample of 1st-3rd year of high school students, mostly female, 15 years old, studying in 3rd year of high school with a cumulative GPA between 3.51 to 4.00, tutorial classes for 2 courses, father 's occupation as professional staffing firm, mother was a housewife and reach to tutorial institute by BTS. The samples of 4th-6th year of high school students found that the majority are female, 16 years old, studying in 4th year of high school,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และ III อังอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

studying in the major of the Science-Mathematics. A cumulative GPA is between 3.51 to 4.00, tutorial class for 1 course, father's occupation as own business, mother was a housewife and reach to tutorial institute by BTS, private car and metro bus in a similar number. The result of studying to the marketing mixes of the tutorial institution satisfaction. The sample of 1st-3rd year of high school students are the highest satisfied as People, Product and Place. The samples of 4th-6th year of high school students are the highest satisfied People, Place and Product. The result of studying to the benefits of tutorial learning. The sample of 1st-3rd year of high school students have gotten more advantage to 1) To more understand the material course. 2) To get more knowledge and problem solving method. 3) To faster the problem solving. 4) To have more confidence for take the exam. And 5) To get the better of school record. The sample of 4th-6th year of high school students have gotten more advantage to 1) To more understand the material course. 2) To get more knowledge and problem solving method. 3) To faster the problem solving. 4) To get the better of school record. And 5) To have more confidence for take the exam.

This study suggested that the marketing promotion should provide preferential or special discounts for students who need to learn next tutorial courses and should have a marketing promotion activities regularly. Moreover the physical and facilities, the operator should add that not enough such as the rest place, parking area, number of restaurants, wireless internet signal and the room temperature controlling to be suitable for learning.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ค้นคว้าขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำการค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม และรองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ อันเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ขอขอบคุณสถาบันกววิชาต่าง ๆ ตลอดจนน้อง ๆ นักเรียนทุกคนที่อนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี เพื่อน ๆ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกคน รวมทั้งเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการบริหารและจัดการทุกท่าน ที่มอบกำลังใจ และความช่วยเหลืออันดีเยี่ยม

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่ได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบแต่ คุณพ่อ คุณแม่ และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ศักดิ์ดา วรชิตินา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์.....	4
1.6 สมมติฐานของการศึกษา.....	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ(7P's).....	9
2.3 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.4 วิธีดำเนินการวิจัย.....	14
บทที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถาบันกวตวิชา.....	18
3.1 ความหมายและขอบเขตของสถาบันกวตวิชา	18
3.2 ลักษณะของสถาบันกวตวิชาตามกฎหมาย.....	19
3.3 ประเภทของสถาบันกวตวิชา	20
3.4 เหตุผลของการกวตวิชา.....	21
3.5 การบริการการกวตวิชา	23
3.6 ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ของการกวตวิชา	24
3.7 ภารกิจสถาบันกวตวิชา.....	26
3.8 กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจกวตวิชา.....	27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และของอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	30
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	30
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชา.....	36
4.3 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา.....	41
4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันกวดวิชา.....	41
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	48
5.1 สรุป.....	48
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	50
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	54
ประวัติผู้เขียน.....	60

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ข้อมูลจำนวนผู้สมัครผ่านระบบกลางประจำปี พ.ศ. 2555	3
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	31
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	31
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับชั้น	32
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนการเรียน	32
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม.....	33
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนวิชาที่เลือกเรียน.....	34
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพของบิดา.....	34
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพของมารดา.....	35
4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเดินทางมายังสถาบันกวดวิชา.....	35
4.10 ระดับความพึงพอใจด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน	36
4.11 ระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน.....	37
4.12 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ของสถาบันกวดวิชา	38
4.13 ระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด	38
4.14 ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร	39
4.15 ระดับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ	40
4.16 ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ	40
4.17 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา.....	41
4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านหลักสูตรและ เอกสารประกอบการเรียน.....	43
4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย	44
4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านสถานที่	44
4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านการส่งเสริม ทางการตลาด	45
4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านบุคลากร	46
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจลักษณะทาง กายภาพ.....	47
4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการ	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

บริการ 47



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศให้มีความเจริญรุ่งเรือง ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เทียบเท่าประเทศที่พัฒนาแล้ว เป็นสิ่งที่รัฐบาลทุกสมัยยึดมั่นในการบริหารประเทศ หนึ่งใน การดำเนินนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้คือ การพัฒนาระบบการศึกษาของประเทศให้ ผู้เรียนมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปฏิรูประบบการศึกษาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของ การเรียนรู้ ปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอนให้เกิดความเหมาะสม ส่งเสริม การเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร ตลอดจนปรับปรุงระบบการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับ มหาวิทยาลัยด้วยรูปแบบใหม่ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นผลมาจากการดำเนินตามแผนการปฏิรูป การศึกษา และถือเป็นจุดสำคัญที่ทำให้รูปแบบการเรียนการสอนของสังคมไทยเกิดการเปลี่ยนแปลง ไปจากเดิม

นอกจากการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการเรียนการสอนแล้ว การดำเนินชีวิตของผู้คนใน สังคมที่เปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้นักเรียน และผู้ปกครอง ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา ด้วยความเชื่อและตัวอย่างดังที่เห็นในสังคมปัจจุบันว่า ผู้ที่ มีการศึกษาสูง จบจากคณะหรือมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง ย่อมเป็นสิ่งที่ช่วยยืนยันได้ว่า บุคคล เหล่านั้นมีโอกาสในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี มีรายได้สูง มีคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้นนักเรียนและ ผู้ปกครองย่อมต้องร่วมกันวางแผนการเรียน เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการเรียน โดยแสวงหาวิธี ที่ทำให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น และการได้เข้าเรียนใน โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ที่มีชื่อเสียง ย่อมเป็นก้าวแรกที่จะนำไปสู่การเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงต่อไป ประกอบกับ มีปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้เกิดการแข่งขันกันอย่างสูงเพื่อเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย เนื่องจาก สถาบันการศึกษาที่ได้รับความนิยมจากนักเรียนนั้น มีการจำกัดจำนวนผู้เข้าเรียน อีกทั้งรัฐบาลได้ เปลี่ยนแปลงเงื่อนไข และวิธีการวัดผลในการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ทำให้มี ผลกระทบโดยตรงต่อนักเรียนชั้นมัธยมปลาย เพื่อหวังจะทำให้นักเรียนตั้งใจเรียนในชั้นเรียน ปกติมากขึ้น โดยกำหนดให้ผ่านระบบกลางเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา (Central University Admission System : CUAS) หรือระบบแอดมิชชันกลาง (Admission) ที่ใช้ แทนระบบเอ็นทรานซ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 โดยต้องมีการทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test : GAT) และการทดสอบความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional Aptitude Test : PAT) เพิ่มขึ้นมา แต่ยังคงจัดให้มีการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (Ordinary National เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Educational Test : O-NET) ซึ่ง GAT และ PAT เป็นการทดสอบที่ต้องใช้ความรู้ถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สามารถสอบได้ทั้งหมด 3 ครั้งต่อปี นอกจากนี้การเปิดรับสมัครโดยใช้รูปแบบการรับตรงของแต่ละมหาวิทยาลัยของภาครัฐกลับมีคะแนนการสอบที่สูงมากส่งผลให้นักเรียนมีความตื่นตัวในการเรียน และเตรียมพร้อมในการสอบกันมากขึ้น

การกวดวิชาหรือการเรียนพิเศษนอกเวลาเรียนปรกติ จึงเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก นอกจากช่วยเสริมความรู้แล้ว สถาบันกวดวิชายังช่วยเพิ่มทักษะในการทำข้อสอบในหมวดวิชาต่าง ๆ เพื่อให้ได้คะแนนดีขึ้น เมื่อการสอบมีส่วนสำคัญและมีอิทธิพลต่อการเรียน ผู้ปกครองส่วนใหญ่จึงนิยมส่งเสริมและสนับสนุนให้บุตรหลานมีการเรียนพิเศษกันมากขึ้น สถาบันกวดวิชาจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเรียนในปัจจุบัน เพราะไม่ว่าสภาพเศรษฐกิจจะเป็นเช่นไร นักเรียนยังคงต้องสอบแข่งขันเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยของรัฐตามที่คาดหวังไว้ และตราบดีที่มาตรฐานการเรียนการสอนของแต่ละโรงเรียนยังคงเหลื่อมล้ำกัน สถาบันกวดวิชาจึงยังเป็นแหล่งที่พึ่งทางวิชาการ ที่นักเรียนต่างเชื่อมั่นว่าช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้ ซึ่งการได้เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงถือเป็นความภาคภูมิใจและความสำเร็จขั้นหนึ่งในชีวิต และสร้างความมั่นใจได้ว่าภายหลังสำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาแล้วจะนำมาซึ่งหน้าที่การงานและคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

แต่เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้สมัครผ่านระบบแอดมิชชันกลางเพื่อเข้าศึกษาต่อของแต่ละมหาวิทยาลัยในแต่ละปีแล้ว กลับพบว่ามีจำนวนผู้สมัครมากกว่าจำนวนที่แต่ละมหาวิทยาลัยสามารถเปิดรับได้หลายเท่าตัว โดยในปี พ.ศ. 2555 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผู้สมัครถึง 22,454 คน ขณะที่มหาวิทยาลัยสามารถเปิดรับนักศึกษาได้เพียง 2,615 คน ส่วนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีผู้สมัครมากที่สุด โดยมีผู้สมัครถึง 55,385 คน แต่มหาวิทยาลัยสามารถเปิดรับได้เพียง 8,375 คน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระดับการแข่งขันในการสอบเข้ามหาวิทยาลัยต่าง ๆ ดังตารางที่ 1.1

เมื่อระดับการแข่งขันในการสอบเข้าเรียนในระดับต่าง ๆ รุนแรงมากขึ้น จึงยังเป็นการเปิดโอกาสให้กับธุรกิจสถาบันกวดวิชาเจริญเติบโต และมีการแข่งขันที่รุนแรงเช่นเดียวกัน แม้ว่ากระทรวงศึกษาธิการได้ใช้ความพยายามปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาแล้ว แต่ยังคงไม่สามารถลดค่านิยมในการเรียนกวดวิชาจากสังคมไทยลงได้ จึงทำให้การเจริญเติบโตของธุรกิจสถาบันกวดวิชาโตอย่างรวดเร็ว จากแต่เดิมการกวดวิชานั้นมุ่งที่จะจัดการเรียนการสอนให้กับนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 เพื่อให้มีความพร้อมในการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นช่วงระยะสั้น ๆ หลังจากการสอบปลายภาคจนถึงช่วงการสอบคัดเลือก แต่ในปัจจุบันมีการเรียนกวดวิชากันตลอดทั้งปี และได้ขยายไปสู่กลุ่มนักเรียนในระดับต่าง ๆ ไปจนถึงระดับอุดมศึกษา ปริญญาโท หรือแม้แต่การกวดวิชาเพื่อสอบบรรจุเข้ารับราชการ ซึ่งรูปแบบของการกวดวิชามีความแตกต่างไปตามวัตถุประสงค์ของผู้เรียนหรือตามช่วงเวลา เช่น กวดวิชาเฉพาะเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาสำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญต์เห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายวิชาเคมี ฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ กวดวิชาสอบเข้าโรงเรียนเตรียมทหาร กวดวิชาเพื่อสอบแข่งขัน
บรรจุครูผู้ช่วย เป็นต้น

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลจำนวนผู้สมัครผ่านระบบกลางประจำปี พ.ศ. 2555

มหาวิทยาลัย	จำนวนผู้สมัคร (คน)	จำนวนที่เปิดรับ (คน)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	22,454	2,615
มหาวิทยาลัยมหิดล	11,296	1,326
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	55,385	8,375
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	28,117	2,765
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	26,020	1,766
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	26,207	3,608
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	27,325	3,591
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	20,538	2,346
มหาวิทยาลัยศิลปากร	20,196	2,772
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	12,412	2,105

ที่มา : สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย, 2556

ดังนั้นจึงทำให้ธุรกิจสถาบันกวดวิชาหลายแห่งต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถอยู่รอดท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง ผู้ประกอบการรายใหม่ต้องเผชิญกับปัญหา ด้านต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น และการเข้าสู่ตลาดกลับทำได้ยากขึ้น เพราะมีสถาบันกวดวิชาที่มีชื่อเสียง ครองส่วนแบ่งตลาดเป็นส่วนใหญ่อยู่ก่อนแล้ว ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ต้องการเข้าสู่ตลาด จึงต้องมี กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีความแตกต่างและ โดดเด่นอย่างชัดเจน จึงจะสามารถเข้าสู่ตลาดธุรกิจ สถาบันกวดวิชาเพื่อชิงส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุด ซึ่งการบริหารธุรกิจสถาบันกวดวิชา ให้ประสบความสำเร็จนั้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาถึงความพึงพอใจของนักเรียนระดับ มัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขต กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เพื่อศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการสถาบันกวดวิชา นำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นศึกษาถึงความพึงพอใจต่อสถาบันกวดวิชา โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ประกอบด้วย ด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน ด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริการ
2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้ศึกษาเลือกศึกษานักเรียนที่เลือกเรียนกวดวิชาทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความต้องการเรียนรู้ที่เข้มข้นมากกว่าในชั้นเรียนปกติ เพื่อใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย และเพิ่มเติมทักษะในชั้นเรียน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้ศึกษาเลือกศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นศูนย์กลางทางการศึกษา และมีจำนวนสถาบันกวดวิชามากที่สุดในประเทศ

1.5 นิยามศัพท์

สถาบันกวดวิชา หมายถึง โรงเรียนหรือสถาบันที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกวดวิชาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการตั้งแต่ในระดับชั้นประถมศึกษา ไปจนถึงระดับมัธยมศึกษา ผ่านสื่อการสอนในรูปแบบต่าง ๆ โดยเป็นการศึกษานอกเวลาเรียนปกติและมีค่าใช้จ่ายในการสอนตามระยะเวลาและหลักสูตรที่กำหนด (วนิดา ธนากรกุล, 2553)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบ Admission หมายถึง ระบบกลางคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา (Central University Admission System : CUAS) หรือระบบแอดมิชชันกลาง ที่ใช้ทำการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 แทนระบบเอ็นทรานซ์ โดยมีองค์ประกอบเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ดังนี้ 1) ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย (GPAX) 2) ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (Grade Point Average : GPA) 3) ผลการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (Ordinary National Educational Test : O-NET) 4) ผลการทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test : GAT) และ 5) ผลการทดสอบความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (Professional and Academic Aptitude Test : PAT) (สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย)

การทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (Ordinary National Educational Test : O-NET) หมายถึง การสอบวัดความรู้ขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติเป็นผู้ควบคุม โดยหลักสูตรเนื้อหาวิชาที่สอบเป็นวิชาพื้นฐานทั้งหมดได้ 5 กลุ่มสาระวิชา ได้แก่ 1) วิชาภาษาไทย 2) วิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 3) วิชาภาษาอังกฤษ 4) วิชาวิทยาศาสตร์ และ 5) วิชาคณิตศาสตร์ (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ)

การทดสอบความถนัดทั่วไป (General Aptitude Test : GAT) หมายถึง การวัดศักยภาพในการเรียนในมหาวิทยาลัยให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งแบ่งการทดสอบออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ความสามารถในการอ่าน เขียน คิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และ 2) ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ)

การทดสอบความถนัดทางวิชาชีพและวิชาการ (Professional and Academic Aptitude Test : PAT) หมายถึง ความรู้พื้นฐานของผู้เรียนที่จะเรียนต่อในวิชาชีพนั้น ๆ กับศักยภาพที่จะใช้เรียนในวิชาชีพนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จมี 7 ประเภทคือ 1) ความถนัดทางคณิตศาสตร์ 2) ความถนัดทางวิทยาศาสตร์ 3) ความถนัดทางวิศวกรรมศาสตร์ 4) ความถนัดทางสถาปัตยกรรมศาสตร์ 5) ความถนัดทางวิชาชีพครู 6) ความถนัดทางศิลปกรรมศาสตร์ และ 7) ความถนัดทางภาษาต่างประเทศ (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ)

1.6 สมมติฐานของการศึกษา

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Mullinss (1985 : 280) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับ ไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Kotler (2000 : 36) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้านั้นจะเกิดความพึงพอใจ

ประภาส เกตุแก้ว (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์จากการได้รับการตอบสนองความต้องการซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรมซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกทางพฤติกรรม

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow (1970 : 69-80) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจบุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดการเรียนรู้ใด ๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ การเรียนรู้นั้นจะต้องสนองความต้องการของผู้เรียน ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่สำคัญ สามารถสรุปได้ดังนี้ ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ Maslow

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Needs-Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่

1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับชั้นความสำคัญ โดยเริ่มระดับความต้องการขั้นสูงสุด

1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่

1.3 เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น

1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่คือเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป จะมีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

2. ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ มี 5 ระดับ ได้แก่

2.1 ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ปัจจัย 4 ต่าง ๆ และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2 ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย (Security Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

2.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสรภาพและเสรี และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการนึกอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดเห็นของตัวเอง แต่ไม่สามารถแสวงหาได้

2.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตะทะคุปต์ (2543 : 25-26) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการออกเป็น 2 ประการดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น นักเรียนได้รับการกวาดวิชาตามเนื้อหาวิชาที่ลงทะเบียนไว้ครบถ้วน นักเรียนได้เรียนกวาดวิชาตามเวลาที่ได้ลงทะเบียน นักเรียนได้รับเอกสารประกอบการเรียนสอดคล้องตามเนื้อหา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ ตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น ครูผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะต่าง ๆ ให้นักเรียนเข้าใจง่าย น่าสนใจ พร้อมเสนอวิธีการในการทำข้อสอบให้ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น พนักงานสถาบันกวาดวิชาต้อนรับนักเรียนด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดี มีความสุภาพนอบน้อม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

2.1.4 การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนรู้ ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของนักเรียน ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้ กระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้ (สาโรจน์ ไสยสมบัติ, 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง
2. การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการปฏิบัติกิจกรรม ขณะปฏิบัติกิจกรรม และหลังการปฏิบัติกิจกรรมจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้สามารถที่จะวัดได้หลายวิธีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความ สะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

Millet (1954 : 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความ สามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีสี่ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's)

วิยะดา ชัยเวช (2552 : 17-20) กล่าวว่า “บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งการบริการจะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจำต้องได้ ไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ และอาจเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า” ดังนั้นแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) จึงเป็นแนวคิดเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ ซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างจากสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป จำเป็นต้องใช้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์หรือดำเนินกิจกรรมทางการตลาดอันประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ถูกนำเสนอสู่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างคุณค่า (Value) และสนองความต้องการของลูกค้าทางด้านความพึงใจ โดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Product) หรือเกิดความคาดหวัง (Augmented Product) รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ (Potential Product) เพื่อความสามารถในการแข่งขันในอนาคต ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตน ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) หมายถึง ต้นทุนของสินค้าที่ลูกค้าต้องการสินค้า ต้องจ่ายกับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ การกำหนดราคาสินค้าเกิดจากการตั้งเป้าหมายทางการค้าว่าต้องการกำไร ต้องการขยายส่วนครองตลาด ต้องการต่อสู้กับคู่แข่ง หรือเป้าหมายอื่น การตั้งราคาต้องได้รับการยอมรับจากตลาดเป้าหมาย และสู้กับคู่แข่งได้ รวมถึงเวลา ความพยายามในการใช้ความคิด และการก่อพฤติกรรมซึ่งจะต้องจ่ายพร้อมราคาสินค้าที่เป็นตัวเงิน

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กระบวนการที่ทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ โดยต้องพิจารณาถึงองค์การต่าง ๆ และทำเล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ตั้งเพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงลูกค้าได้ โดยการจำแนกแจกจ่ายบริการไปยังลูกค้า เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้านเวลาที่ใช้ในการส่งมอบบริการ รวมถึงการตัดสินใจทางด้านสถานที่และจุดที่ให้บริการลูกค้าด้วย ซึ่งธุรกิจต้องตัดสินใจว่าควรจำหน่ายบริการโดยตรง หรือผ่านตัวกลางทางการตลาดในรูปแบบอื่น ๆ

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง กิจกรรมสนับสนุนให้กระบวนการสื่อสารทางการตลาดเกิดความมั่นใจว่าตลาดและผู้บริโภคเข้าใจและให้คุณค่าในสิ่งที่ผู้ขายเสนอ โดยมีเครื่องมือที่สำคัญ 4 ชนิด คือ

4.1 การขายโดยใช้พนักงาน (Personal Selling) เป็นการส่งเสริมการตลาดผ่านพนักงานขาย โดยเป็นการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ขายสินค้าและลูกค้าผู้คาดหวัง การขายโดยพนักงานขายเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-Way Communication) โดยเน้นความสามารถเฉพาะตัวของพนักงานขาย ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

4.2 การโฆษณา (Advertising) เป็นการใช้สื่อสารมวลชน (Mass Media) ประเภทต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข้อเสนอกับกลุ่มมวลชนได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งยังจูงใจ (Persuasion) ให้เกิดความต้องการในตัวของผู้ซื้อสินค้าและบริการ เช่น การจูงใจโดยการบอกคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ของผลิตภัณฑ์กลุ่มเป้าหมาย (Real Reason) การจูงใจโดยใช้หลักการตอบสนองความต้องการด้านจิตวิทยากับกลุ่มเป้าหมาย (Supposed Reason)

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นการใช้สื่อโฆษณาประเภทต่าง ๆ จูงใจด้วยการเสนอคุณค่าพิเศษแก่ผู้บริโภค คนกลาง หรือหน่วยการขายเพื่อเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ในทันที นอกเหนือจากกิจกรรมที่ทำอยู่ประจำ ได้แก่ 1) การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค (Consumer Promotion) เช่น การแจกคูปอง (Coupons) การลดราคา (Price off) การคืนเงิน (Rebates) 2) การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง (Trade or Dealer Promotion) เช่น ข้อตกลงการค้า (Trade deals) การโฆษณา ร่วมกัน (Cooperative Advertising) ส่วนลด (Discount) และ 3) การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงาน (Sales Forces Promotion) เช่น การแข่งขันทางการขาย (Sales Contest) การกำหนดโควตาขาย (Sales Quota) การมอบอุปกรณ์ช่วยขาย (Selling Aids)

4.4 การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) เป็นการวางแผนการใช้กิจกรรมที่เน้นวัตถุประสงค์เพื่อสร้างทัศนคติ ภาพลักษณ์ที่ดี และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรและสาธารณชน โดยวิธีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์มีดังนี้ การใช้สิ่งพิมพ์ (Publication) การใช้เหตุการณ์พิเศษ (Event) การให้ข่าว (News) การกล่าวสุนทรพจน์ (Speeches) การให้บริการชุมชนและสังคม (Public and Social Services Activities) การใช้สื่อเฉพาะ (Identify Media)

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนในการส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้า ซึ่งกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการลูกค้าที่ดีนั้นต้องมีความถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวดเร็ว มีขั้นตอน ระเบียบ และวิธีการทำงานที่สัมพันธ์กันเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในความรู้สึกลูกค้า เช่น ในการตัดสินใจด้านนโยบายเกี่ยวกับลูกค้าและบุคลากรขององค์กร หากกระบวนการให้บริการเกิดความผิดพลาดอาจทำให้การบริการของธุรกิจเกิดความล่าช้า และคู่ค้าอย่าง

6. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ซึ่งหมายรวมถึง ลูกค้า บุคลากรที่จำหน่าย และบุคคลที่ให้บริการหลังการขาย ดังนั้นบุคลากรผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการคัดเลือก อบรม และมีสิ่งจูงใจ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่

7. ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) หมายถึง การแสดงให้เห็นคุณภาพของการบริการ โดยผ่านการสะท้อนจากหลักฐานทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ของหน่วยงานผู้ให้บริการนั้น เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมด้านอาคาร สถานที่ การออกแบบตกแต่ง การแบ่งส่วนพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างมีระเบียบ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการเพื่อก่อให้เกิดแรงดึงดูดใจให้ลูกค้ามองเห็นภาพลักษณ์ คุณค่าของบริการที่ส่งมอบ หรือความประทับใจที่ลูกค้าได้รับ

2.3 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัญญา ผลสว่าง (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาสำหรับบุตรหลาน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาสำหรับบุตรหลาน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครอง จำนวน 420 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับกระบวนการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา โดยใช้สถิติ Independent Sample T-Test, One-Way ANOVA F-Test ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7C's และกระบวนการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา การวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) เพื่อสร้างตัวแบบความสัมพันธ์โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 90 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) เกือบทุกปัจจัยส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาให้กับบุตรหลาน ยกเว้นปัจจัยด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) ที่ไม่ส่งผลต่อระดับการได้รับข้อมูลต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer Value : C1) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นใจใจประสงค์ในการนำ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเรื่องของหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีเนื้อหาหลากหลาย และครอบคลุม 2) ด้านต้นทุน (Cost : C2) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับความเข้มข้นของเนื้อหาหลักสูตร 3) ด้านความสะดวกสบาย (Convenience : C3 and Comfort : C7) กลุ่มผู้ปกครองให้ความสำคัญในเรื่องของการเดินทางไปและกลับมีความสะดวกสบาย 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication : C4) สามารถสอบถามข้อมูลกับสถาบันกวดวิชาได้ตลอดเวลา 5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring : C5) กลุ่มผู้ปกครองให้ความสำคัญเรื่องการติดต่อกลับเมื่อบุตรหลานมีปัญหาเรื่องการเรียน และ 6) ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion : C6) ผู้ปกครองให้ความสำคัญเรื่องเอกสารประกอบการเรียนเข้าใจง่ายและใช้ประกอบการเรียนได้จริง

ประภาส สุพรรณดี (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีลักษณะส่วนบุคคล และมีนักเรียนที่เรียนวิชาแตกต่างกัน โดยใช้แบบสอบถาม และใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการประมาณค่า T-Test และ F-Test โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 34-39 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 29,999 บาท และเป็นผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนมากกว่า 1 วิชา ส่วนนักเรียนที่เลือกเรียน 1 วิชาจะเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์มากที่สุด สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนพบว่าปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองที่มีเพศระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยทางด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่ายส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ด้านส่งเสริมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทางด้านสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองที่มีนักเรียนเลือกวิชาแตกต่างกัน และด้านวัฒนธรรมส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองที่มีอาชีพ และมีนักเรียนเลือกเรียนวิชาแตกต่างกัน

ภัทรพร วิวัฒน์ศร (2553) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและความสัมพันธ์ด้วยสถิติการทดสอบ (Pearson Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาอยู่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 แผนการเรียนสายวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ เกรดเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.51 การตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากนิยมเลือกเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เวลาที่เลือกเรียนคือวันเสาร์ช่วงเช้า การศึกษาขั้นสูงสุดของบิดา-มารดาคือปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดาและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญัดเห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มารดาอยู่ที่ 10,001-20,00 บาทต่อเดือน ให้ระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจกับปัจจัยทางด้านแวดล้อมในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้สอน สื่อการเรียนการสอน แหล่งการรับรู้ข่าวสาร และความคาดหวังของผู้เรียน สำหรับระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนกวดวิชาในระดับมากเช่นเดียวกัน อาทิ ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจเลือก และด้านการค้นหาข้อมูล ผลการทดสอบสมมุติฐานของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าเพศและเกรดเฉลี่ยสะสม รวมถึงการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือก อันได้แก่ แหล่งการรับรู้ข่าวสาร ปัจจัยด้านบุคลากรผู้สอน สื่อการเรียนการสอน และปัจจัยความคาดหวังของผู้เรียน ทั้ง 4 ปัจจัย เหล่านี้มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรทัย สุทัศน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์โครงสร้างตลาดของโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการกวดวิชาในประเทศไทย และเพื่อศึกษาโครงสร้างตลาดของโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรผู้สอนและนักเรียนในโรงเรียนกวดวิชาเขตพื้นที่ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ตามหลักของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรผู้สอน ชุดที่ 2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนที่ศึกษาในโรงเรียนกวดวิชาเขตพื้นที่ปทุมวัน สรุปผลการศึกษาได้ว่าจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนด โครงสร้างตลาดของโรงเรียนกวดวิชา ซึ่งประกอบด้วย การกระจุกตัวของอุตสาหกรรม รูปแบบและลักษณะของการกวดวิชา ความรอบรู้ข้อมูลข่าวสาร ความยากง่ายในการเข้าสู่ตลาด และการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตพบว่า ค่าการกระจุกตัว CR อยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด ส่วนค่า HHI อยู่ในระดับต่ำ คือมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ลักษณะแข่งขันตลาดสมบูรณ์ เมื่อพิจารณาร่วมกับรูปแบบและลักษณะของการกวดวิชาที่แตกต่างกันบ้าง แต่สามารถทดแทนกันได้ ผู้เรียนมีความรอบรู้ข่าวสารค่อนข้างมาก ความยากง่ายในการเข้าสู่ตลาดและการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตทำได้ไม่ยาก จึงสรุปได้ว่า โครงสร้างทางการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีรูปแบบเป็นตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด

อัจฉริยา ไพรพนาเวศน์ (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย กรณีศึกษาอาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยวิวัฒอยู่ประสงศ์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 390 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนาคำร้อยละ ความถี่ และการทดสอบสมมุติฐานด้วยค่าไคสแควร์ กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เอกสารนี้เป็นเอกสารทูลงวนเวียนสำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.05 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เริ่มเรียนกวดวิชาตั้งแต่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นต่ำกว่ามัธยมศึกษา สาเหตุที่เรียนกวดวิชาเพื่อเพิ่มความเข้าใจในบทเรียน รู้จักโรงเรียนกวดวิชาจากคำแนะนำของเพื่อน แต่มักตัดสินใจเรียนด้วยตัวเอง โดยเรียนกวดวิชาเฉพาะที่อาคารวรรณสรณ์และเดินทางมาเรียนด้วยรถไฟฟ้า มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยวิชาละ 2,001 – 3,000 บาท เลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์มากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพบว่าปัจจัยด้านการเรียนการสอนและบริการ ปัจจัยด้านราคาค่าบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในระดับมาก และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายต้องการให้โรงเรียนกวดวิชาในอาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ปรับปรุงและพัฒนาคือต้องการให้เพิ่มจำนวนร้านอาหารภายในอาคารและต้องการให้ลดราคาอาหารลง ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลซึ่ง ได้แก่ เพศ และระดับชั้นที่กำลังศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

2.4 วิธีดำเนินการวิจัย

2.4.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการรวบรวมข้อมูลจาก 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชา และประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา โดยการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เรียนกวดวิชาที่สถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อาทิ การค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ เอกสารงานวิจัยทั้งวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และรายงานการค้นคว้าอิสระที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ ข้อมูลจากวารสาร บทความ รวมถึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตที่มีเผยแพร่และเชื่อถือได้

2.4.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามรายการ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับชั้น แผนการเรียน เกรดเฉลี่ยสะสม จำนวนวิชาที่เลือกเรียน อาชีพบิดา อาชีพมารดา และการเดินทางมายังสถาบันกวดวิชา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชา ได้แก่ ด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน ด้านค่าใช้จ่ายในเรียน ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และทางด้านลักษณะทางกายภาพของสถาบันกวดวิชา คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ระดับคะแนน

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

2.4.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ กลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาทั้งตอนต้นและตอนปลาย และกำลังเรียนกวดวิชาที่สถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยเลือกค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้นจำนวนตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรของ Cochran (1967) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับร้อยละ 95 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2555 : 185)

$$n = P[1 - P]Z^2/d^2$$

- เมื่อ
- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 - P = สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่ม
 - d = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือ 0.05
 - Z = ระดับความเชื่อมั่น ณ 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่า } n &= (0.05) (1-0.05) (1.96)^2 / 0.0025 \\
 &= (0.05) (0.95) (3.8416) / 0.0025 \\
 &= 0.9604 / 0.0025 \\
 &= 384.16
 \end{aligned}$$

ดังนั้นจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Cochran (1967) ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 385 คน

2.4.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มสถานที่สำหรับการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยเลือกสถานที่ที่มีสถาบันกวดวิชากระจุกตัวรวมกัน รวมทั้งเพื่อให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานวิจัย จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ บางกะปิ 2) สยามสแควร์ 3) อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท และ 4) ห้างสรรพสินค้าพาราไดซ์ปาร์ค

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) พื้นที่ละ 100 คน โดยแบ่งออกเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 50 คน และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 50 คน คิดเป็นตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น 200 คน และนักเรียน ม.ปลาย 200 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มีความสะดวกและยินดีในการตอบแบบสอบถาม

2.4.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษา แบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร และประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา โดยหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) เพื่อแปลความหมายระดับความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับ

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้นจึงแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ/ประโยชน์ที่ได้รับ
5.00 – 4.21	มากที่สุด
4.20 – 3.41	มาก
3.40 – 2.61	ปานกลาง
2.60 – 1.81	น้อย
1.80 – 1.00	น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงปริมาณ (Quantitative Statistics Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับระดับความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวตวิชา ด้วยไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 3

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถาบันกวศวิชา

ปัจจุบันการเรียนกวศวิชาเป็นที่นิยมกันแพร่หลายในสังคมไทย ซึ่งเป็นการเรียนเพิ่มพิเศษไปจากชั้นเรียนปกติ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป เช่น ให้สามารถสอบเข้าศึกษาในสถาบันใดสถาบันหนึ่งได้ เพื่อให้มีผลการเรียนที่ดีขึ้น หรือเพื่อทบทวนเนื้อหาวิชาที่เรียนหลังเวลาเรียนปกติ เป็นต้น ด้วยลักษณะรวมของการเรียนกวศวิชาจึงเป็นการเพิ่มเวลาในการศึกษาหาความรู้ ตั้งแต่การเติมส่วนขาดตกบกพร่อง การเสริมเนื้อหา และทักษะในระดับชั้นเรียนที่ผู้เรียนศึกษาในปัจจุบัน และรวมไปถึงการเตรียมการล่วงหน้าในชั้นเรียนต่อไป เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศและความเหนือกว่าแห่งศักยภาพของคนในทุก ๆ ด้าน ภายใต้ภาวะการแข่งขันในสังคมเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่มีปริมาณจำกัดเมื่อเทียบกับจำนวนคนมหาศาลที่มีความต้องการเช่นเดียวกัน

3.1 ความหมายและขอบเขตของสถาบันกวศวิชา

โดยทั่วไป การเรียนกวศวิชา หมายถึง การเรียนเพิ่มเติมจากการเรียนปกติในชั้นเรียนจากครูในโรงเรียน ครูผู้สอนภายนอกหรือครูจากสถาบันกวศวิชาเฉพาะ โดยมีเป้าหมายเพื่อการสอบแข่งขันเข้าศึกษาในสถานศึกษาต่าง ๆ เป็นหลัก แต่ในปัจจุบันการกวศวิชา มีเป้าหมายครอบคลุมไปถึงการเรียนเพื่อเสริมความรู้ในชั้นเรียน การเรียนเพื่อเตรียมตัวล่วงหน้าในชั้นต่อไป และการเรียนเพื่อทำเกรดให้มากขึ้นอีกด้วย เมื่อความหมายของการเรียนกวศวิชา มีขอบเขตกว้างขวางขึ้นเช่นนี้ ขอบเขตของการกวศวิชาจึงเป็นไปตามลักษณะ และจุดมุ่งหมายของการเรียนซึ่งได้มีผู้จำแนกไว้เป็นกลุ่มใหญ่ 8 กลุ่ม คือ (สุพัฒน์ สุกมลสันต์, 2530)

1. การเรียนซ่อม (Remedial learning) ได้แก่ การเรียนเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรม หรือประสบการณ์ที่ครูให้แก่ผู้เรียนที่เรียนตามปกติแล้วเรียนไม่ทันผู้อื่น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนนั้นสามารถเรียนได้ทันคนอื่นหรือเรียนให้ผ่านวัตถุประสงค์ขั้นต่ำในโรงเรียนหรือสถานศึกษาที่ได้กำหนดได้

2. การเรียนเสริม (Extra learning) ได้แก่ การเรียนเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรม หรือประสบการณ์ที่ครูจัดให้แก่ผู้เรียนที่เรียนตามปกติแล้วเรียนได้เก่งกว่าผู้อื่น เพราะเหตุผลต่าง ๆ เช่น มีเวลาเรียนมากกว่า มีสติปัญญาดีกว่า หรือเพราะรู้เรื่องเหล่านั้นดีแล้ว เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนนั้นมีสิ่งอื่นได้เรียนรู้มากขึ้นเทียบเท่าผู้อื่นที่อยู่ในระดับสูงกว่าตนเองขณะนั้น

3. การเรียนปรับสภาพ (Adapted learning) ได้แก่ การเรียนเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรม หรือประสบการณ์ที่ครูจัดให้แก่ผู้เรียนที่มีพื้นฐานความรู้ทางวิชาการ หรือความพร้อมไม่เพียงพอที่จะไปเรียนร่วมกับผู้อื่นได้ จึงต้องมีการเรียนเพิ่มเติมหรือปรับปรุงแก้ไขสิ่งเหล่านั้นก่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรรมการแข่งขันเพื่อการศึกษานานาชาติ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การเรียนแก้ไข (Corrective learning) การเรียนเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรมหรือประสบการณ์ที่ครูจัดให้แก่ผู้เรียน เพื่อแก้ไขความรู้ความเข้าใจของผู้เรียนบางอย่างให้ถูกต้อง เมื่อสิ่งที่ผู้เรียนรู้นั้นคลาดเคลื่อนหรือไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง เช่น นักเรียนเรียนแก้ไขภาษาอังกฤษ เพราะออกเสียงบางเสียงไม่ถูกต้องมานานแล้ว หรือเรียนแก้ไขวิชาคณิตศาสตร์เพราะแนววิธีคิดบางอย่างเกี่ยวกับการบวก ลบ คูณและหารของหลักสูตรใหม่และเก่าแตกต่างกัน เป็นต้น การเรียนรู้ประเภทนี้มักเป็นการเรียนสิ่งที่ผู้เรียนรู้อแล้วแต่ยังไม่ถูกต้อง จึงต้องมาเรียนเพื่อแก้ไขให้ถูกต้องขึ้น

3. การเรียนเร่งหรือการเรียนเร่งรัด (Accelerated learning) ได้แก่ การเรียนเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรม หรือประสบการณ์ที่ครูจัดให้แก่ผู้เรียนที่มีศักยภาพในการเรียนรู้ให้มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้น เรียนรู้เนื้อหามากขึ้นและเรียนได้ในชั้นที่สูงขึ้น ซึ่งการเรียนประเภทนี้จุดหมายหลัก ได้แก่ การเรียนลัด เช่น เรียนเพื่อสอบเทียบ ม.3 และ ม. 6 เป็นต้น

4. การเรียนเฉพาะ (Specified learning) ได้แก่ การเรียนเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรมหรือประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ครูจัดให้แก่ผู้เรียนโดยเฉพาะ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการหรือความสนใจเฉพาะบุคคลของผู้เรียน เช่น การเรียนเฉพาะวิชาดนตรีไทย การเรียนเฉพาะวิชาภาษาไทย และการเรียนเฉพาะวิชาคณิตศาสตร์ เป็นต้น

5. การเรียนพิเศษ (Special learning) ได้แก่ การเรียนเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรมหรือประสบการณ์ที่ครูจัดให้แก่ผู้เรียนนอกชั้นเรียนหรือนอกหลักสูตร เช่น นักเรียน ม. 5 เรียนพิเศษวิชาภาษาอังกฤษกับชาวต่างประเทศส่วนตัวหรือเรียนพิเศษอิเล็กทรอนิกส์ในวันหยุด เป็นต้น ผู้สอนวิชาต่าง ๆ นี้มักนิยมเรียกว่า ครูพิเศษหรือครูสอนพิเศษ เป็นต้น

6. การเรียนติว (Tutorial learning) ได้แก่ การเรียนเนื้อหาวิชาหรือกิจกรรมหรือประสบการณ์ที่ครูหรือเพื่อนร่วมชั้น (Peers or classmates) หรือเพื่อนรุ่นพี่ (Senior students) มีการจัดสอนให้แก่ผู้เรียนสำหรับเนื้อหาบางอย่างเป็นครั้งเป็นคราว มักนิยมจัดทำกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ หรือเป็นการส่วนตัว เช่น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เรียนติวกับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หรือ นักศึกษาปีที่ 2 ติววิชาต่าง ๆ กันเองก่อนสอบ เป็นต้น

3.2 ลักษณะของสถาบันกวดวิชาตามกฎหมาย

สถาบันกวดวิชาหรือ โรงเรียนกวดวิชาจัดเป็นโรงเรียนนอกระบบตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2554 ซึ่งมีความหมายว่า โรงเรียนที่มีการจัดการศึกษาโดยมีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผลซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของความสำเร็จการศึกษา โดยต้องมีการขอรับใบอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีองค์ประกอบในการขออนุญาตตลอดจนการดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ชื่อของสถาบันกวตวิชา
 2. ที่ตั้ง แผนผัง และอาคารของสถาบันกวตวิชา
 3. หลักสูตร วิธีการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการศึกษา
 4. หลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมการศึกษา และค่าธรรมเนียมอื่น รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการเพิ่มค่าธรรมเนียมดังกล่าว
 5. กำหนดให้สถาบันกวตวิชาจัดให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบการบริหารงานของสถาบันกวตวิชาให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ
 6. โรงเรียนนอกระบบจัดให้มีครูหรือผู้สอนซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสมกับหลักสูตร และมีจำนวนที่เหมาะสมกับนักเรียน
 7. กำหนดให้มีการจัดทำรายงานแสดงกิจการและงบการเงินของสถาบันกวตวิชาเสนอต่อผู้อนุญาตทุกปี
 8. การเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาและค่าธรรมเนียมอื่นใน โรงเรียนนอกระบบต้องไม่มีลักษณะเป็นการแสวงหากำไรเกินควร เมื่อคำนึงถึงคุณภาพ มาตรฐานการศึกษา และสิทธิประโยชน์ที่นักเรียนได้รับ
 9. ในกรณีที่สถาบันกวตวิชาประสงค์จะเลิกกิจการ ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้อนุญาตทราบไม่น้อยกว่าสามสิบวันก่อนวันที่ประสงค์จะเลิกกิจการ และให้ใบอนุญาตนั้นสิ้นสุดผลเมื่อถึงกำหนดเลิกกิจการ
 10. เมื่อผู้อนุญาตตรวจพบว่า โรงเรียนนอกระบบแห่งใดหยุดดำเนินกิจการเกินเก้าสิบวัน โดยไม่แจ้งเลิกกิจการตามวรรคหนึ่ง ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตโรงเรียนนอกระบบดังกล่าวได้
- ปัจจุบันสถาบันกวตวิชาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

3.3 ประเภทของสถาบันกวตวิชา

การจำแนกประเภทสถาบันกวตวิชาเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปตามยุคสมัย โดยที่เดิมที่สถาบันกวตวิชาจัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการกวตวิชาบางวิชาตามหลักสูตรวิชาสามัญของกระทรวงศึกษาธิการ เปลี่ยนเป็นโรงเรียนลักษณะการศึกษาพิเศษ อาจจำแนกได้เป็น 3 ประเภท (พอดู สุวรรณทัต, 2530) คือ

1. ประเภทเรียนตัด โรงเรียนประเภทนี้ผู้เรียนต้องการเรียนเพื่อที่จะไปสมัครสอบเทียบความรู้ต่าง ๆ ทำให้ผู้เรียนสามารถประหยัดเวลาประหยัดเงินได้มากเพราะใช้เวลาเรียนน้อยและเสียค่าใช้จ่ายน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ประเภทเฉพาะกาล โรงเรียนประเภทนี้ คือ โรงเรียนที่เปิดสอนเฉพาะเวลาหรือเฉพาะกิจ ส่วนใหญ่จะเปิดเรียนภาคฤดูร้อน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนที่ไม่มีโอกาสเรียนเพื่อเพิ่มเติมความรู้ ทั้งนี้เนื่องจากโอกาสในการเลือกสถานที่เรียนของนักเรียนมีไม่เท่ากัน เมื่อเรียนในโรงเรียนที่มีมาตรฐานไม่ดี จึงเกรงว่าจะสอบแข่งขันเพื่อเข้าเรียนต่อในสถาบันชั้นสูงขึ้นไปไม่ได้ ฉะนั้นผู้เรียนจึงหาที่เรียนเพิ่มเติม เพื่อความมีโอกาสที่จะสอบแข่งขันต่อไป

3. ประเภทกวดวิชาตลอดปี โรงเรียนประเภทนี้ดำเนินการสอนรายวิชาตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ แต่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกเรียนเสริมในวิชาที่ตนเรียนอ่อน หรือมีความไม่เข้าใจดีพอ เพื่อเป็นพื้นฐานการเรียนในโรงเรียนสามัญ และเพื่อเป็นความรู้สะสมที่จะใช้สอบแข่งขันต่อสถาบันชั้นสูงอื่นเมื่อเรียนจบชั้นสูงสุด ในโรงเรียนสามัญภาคปกติแล้ว

3.4 เหตุผลของการกวดวิชา

การเรียนกวดวิชานับว่าเป็นวิถีชีวิตส่วนหนึ่งของผู้เรียนในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีเหตุผลที่แตกต่างกัน โดยจำแนกเป็นเหตุผลหลัก 4 ประการ (สุพัฒน์ สุกมลสันต์, 2530) คือ

1. เหตุผลทางวิชาการ

1.1 ต้องการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้เรียนทันเพื่อนร่วมชั้น

1.2 ต้องการเรียนเพิ่มเติมเพื่อให้ความรู้ความสามารถมากเพิ่มขึ้น

1.3 ต้องการเรียนเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถเรียนถัดไปเรียนชั้นหรือหลักสูตรที่สูงกว่าได้

1.4 ต้องการทบทวน ตรวจสอบ หรือให้แน่ใจในเนื้อหาต่าง ๆ เพื่อให้แม่นยำมากขึ้นในการสอบเลื่อนระดับหรือสอบแข่งขันเพื่อบรรจุตำแหน่งงาน

1.5 ต้องการเรียนเพื่อปรับพื้นฐานความรู้บางอย่างที่มีการเรียนรู้เป็นลำดับขั้น เพื่อให้สามารถเรียนรู้เนื้อหาที่ยากยิ่งขึ้นไปได้

2. เหตุผลทางด้านสติปัญญาและจิตวิทยา

2.1 สติปัญญาของผู้เรียนแตกต่างกัน ทำให้เรียนรู้ได้มากน้อยต่างกัน ในเวลาที่เท่า ๆ กัน

2.2 ความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้ผู้เรียนมีวิธีการเรียนรู้ เจตคติ และแรงจูงใจในการเรียนแตกต่างกัน จึงเรียนได้มากน้อยต่างกัน ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน

3. เหตุผลเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน

3.1 จุดประสงค์ในการเรียนตั้งไว้สูงมากเกินไป ทำให้ผู้เรียนไม่สามารถเรียนได้ ประสพผลสำเร็จตามจุดประสงค์ของผู้เรียนหรือพ่อแม่ผู้ปกครอง

3.2 จุดประสงค์ในการเรียนการสอนไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลมากเท่าที่ควร เช่น ไม่มีหลักสูตรสำหรับนักเรียนที่เรียนอ่อน และนักเรียนที่เรียนเก่ง แต่มุ่งสนองความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องการแต่เฉพาะนักเรียนที่มีความรู้ระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ทำให้นักเรียนอ่อนและนักเรียนเก่งมีปัญหาในการเรียน

3.3 หลักสูตรไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างทางสภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของผู้เรียนที่แตกต่างกันมากเท่าที่ควร ทำให้นักเรียนมีปัญหาในการเรียนหรือเข้าใจความแตกต่างเหล่านี้

3.4 วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในการเรียนของนักเรียนในแต่ละชั้น และถ้าแต่ละระดับมีมากมายเกินไปและแยกย่อยมากเกินไป จนทำให้นักเรียนและผู้สอนไม่สามารถทำได้สำเร็จทุกอย่างในเวลาที่กำหนด

3.5 หลักสูตรการสอนไม่สอดคล้องกับการวัดและการประเมินผลของสถานศึกษาที่ผู้เรียนต้องการทำการศึกษาต่อไป เช่น ในกรณีของการทดวิชาภาษาอังกฤษเข้ามหาวิทยาลัย เพราะว่าวิธีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ซึ่งการเรียนการสอนที่เน้นการสื่อความหมาย (Communicative approach) แต่ข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยยังเน้นที่การทดสอบแบบเดิมอยู่ คือ แบบโครงสร้างนิยม (Structuralism) จึงทำให้นักเรียนมีปัญหาในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ดังนั้น นักเรียนจึงต้องขวนขวายหาที่เรียนทดวิชาภาษาอังกฤษตามแนวทางที่ข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยเคยออกในปีที่ผ่านมา เป็นต้น

3.6 หลักสูตรกำหนดให้โรงเรียนสอนในสิ่งที่เป็นไปได้หรือเป็นไปได้ได้น้อยมาก ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการให้เรียนตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และให้มีการเรียนซ่อมในกรณีที่นักเรียนไม่อาจบรรลุสิ่งที่สอนได้ เพราะว่าในทางปฏิบัติโรงเรียนโดยมากไม่อาจทำได้เพราะสาเหตุมากมาย เช่น อย่างในกรณีวิชาภาษาไทย โรงเรียนโดยมากขาดห้องเรียนสำหรับสอนซ่อม ขาดอุปกรณ์การสอน ขาดงบประมาณดำเนินการ ผู้เรียนไม่เห็นความสำคัญของวิชาภาษาไทย ขาดความสนใจในเนื้อหาวิชา แม้แต่ครูและผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญของภาษาไทย และแม้ว่าจะมีการจัดการสอนได้ แต่ไม่สามารถทำได้มากเพียงพอ เช่น ทำได้เพียง 1 คาบต่อสัปดาห์ เพราะนักเรียนต้องเรียนหลายวิชา และต้องรีบเดินทางกลับบ้านในตอนเย็นหลังเลิกเรียน ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้การเรียนการสอนซ่อมที่ทางโรงเรียนหรือหลักสูตรกำหนดไว้ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ดังนั้นถ้านักเรียนมีประสงค์เรียนต่อในระดับที่สูงกว่า เช่น ในระดับมหาวิทยาลัย จึงต้องอาศัยการทดวิชาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

4. เหตุผลจากการถูกบังคับทางสังคม

4.1 สังคมปัจจุบันมีการแข่งขันกันระดับสูงมาก รวมทั้งการแข่งขันกันทางด้านการศึกษาด้วย เพราะโรงเรียนและสถานศึกษารวมทั้งตำแหน่งหน้าที่การงานมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอสำหรับนักเรียนและบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามาแล้ว จึงทำให้นักเรียนต้องพยายามขวนขวายหาความรู้ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้อื่น ซึ่งผลที่ตามมาอย่างหนึ่งคือ การเรียนทดวิชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 สังคมมีค่านิยมยกย่องคนเก่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนเรียนเก่ง ซึ่งเป็นที่ภาคภูมิใจของผู้ปกครองและญาติพี่น้อง จึงทำให้ทุกคนพยายามเรียนให้ได้มากที่สุดและสูงที่สุด เช่น พยายามเรียนให้ได้สำเร็จระดับมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีชื่อเสียงซึ่งมีอยู่จำนวนจำกัด จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น โดยบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้ ส่วนหนึ่งอาจไม่สนใจด้วยซ้ำไปว่าเรียนสำเร็จแล้วจะมีงานทำหรือไม่ แต่ต้องการเป็นคนเก่งของพ่อแม่เพื่อให้ทุกคนเห็นความสำคัญของตนเอง

4.3 สังคมยังคงมีค่านิยมการเรียนต่อต่างประเทศ แม้ว่าการศึกษาวិทยาการต่าง ๆ บางสาขาที่สามารถเรียนได้จากในประเทศหรือต่างประเทศซึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ยังคงมีคนจำนวนมากต้องการไปศึกษาในต่างประเทศ จึงต้องมีการกวัดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถสอบภาษาอังกฤษตามที่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ กำหนดไว้ เช่น GRE (Graduate record examination) และ TOEFL (Test of english as a foreign language) เป็นต้น

4.4 การมีค่านิยมในการเรียนกวัดวิชา ซึ่งเกิดจากที่ผู้ปกครองชักจูง ชี้นำ เกี้ยยกล่อมหรือข่มขู่ให้นักเรียนกลัวว่าการที่ไม่ได้เรียนกวัดวิชานั้น อาจทำให้เรียนหรือสอบแข่งขันสู้ผู้อื่นที่เรียนกวัดวิชาไม่ได้ จึงทำให้นักเรียนจำเป็นต้องเรียนกวัดวิชากันทุกคน

3.5 การบริการการกวัดวิชา

การบริการการกวัดวิชาในปัจจุบันของไทยนั้นว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียนได้อย่างกว้างขวาง เมื่อพิจารณาจากความหลากหลายของระดับชั้นเรียน รายวิชา ระยะเวลาในการเรียน เนื้อหา การจัดการเรียนการสอนเฉพาะ รวมไปถึงสถานที่ที่เปิดสอนกวัดวิชา ซึ่งผู้เรียนสามารถเลือกได้ตามความเหมาะสมของคน ทำให้สามารถกล่าวได้ว่ามีการบริการการกวัดวิชาที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ดังนี้

1. ด้านระดับชั้นเรียน โดยแบ่งตามระดับชั้นตั้งแต่ระดับประถมศึกษา ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จนถึงระดับปริญญา และสามารถแยกย่อยไปเป็นแต่ละระดับชั้นอย่างละเอียดครบถ้วน
2. ด้านรายวิชาที่เปิดสอน โดยที่รายวิชาที่เปิดสอนอาจอยู่ในลักษณะของคอร์ส สอนรวมทุกวิชาที่สำคัญหรือมีให้เลือกเป็นรายวิชาตามความต้องการของผู้เรียน
3. ด้านเวลาที่เปิดสอน การจัดเวลาเรียนมีทั้งในช่วงเปิดเทอม ที่ปัจจุบันมักจัดในวันเสาร์ อาทิตย์ ช่วงเช้าและบ่าย และในวันจันทร์ถึงวันศุกร์หลังเวลาเลิกเรียน
4. ตามวัตถุประสงค์ของการกวัดวิชาโดยเฉพาะ เช่น กรณีเพื่อเตรียมสอบเข้ามหาวิทยาลัย ซึ่งมักจัดเรียนแยกเฉพาะวิชาที่ใช้ในการสอบแข่งขัน ได้แก่ วิชาคณิตศาสตร์ วิชาฟิสิกส์ วิชาเคมี วิชาชีววิทยา เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ตามระดับค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายอยู่ในวงเงินตั้งแต่ 1,200 บาท ขึ้นไปจนถึง 9,000 บาทต่อคอร์สหรือรายวิชา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการเรียน คือ ถ้าเรียนจากผู้สอนโดยตรงจะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าเรียนผ่านวิดีโอ นอกจากนี้การบริการกวดวิชา

3.6 ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์ของการกวดวิชา

ผลลัพธ์ของการกวดวิชานั้นส่งผลต่อผู้เรียนได้มากหรือน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและบริบทของทั้งตัวสถาบันกวดวิชา รูปแบบ ลักษณะของการกวดวิชา ผู้เรียนผู้สอน และเนื้อหาการเรียนการสอน ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 7 ประการ (สุพัฒน์ สุขมถสันต์, 2530) คือ

1. เป้าหมายของผู้เรียน ผู้เรียนต้องรู้จักตนเองรู้ประมาณความสามารถของตน และตั้งเป้าหมายการเรียน โดยผู้เรียนควรรู้ว่าตนเองเรียนเพื่ออะไร มีเป้าหมายของการเรียนนั้นสูงเกินไปหรือไม่สำหรับตน และควรมีความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายนั้น

2. แบบของการเรียนกวดวิชา ผู้เรียนควรรู้ว่าการเรียนกวดวิชานั้นแท้ที่จริงเป็นการเรียนแบบใด และตนเข้าใจความแตกต่างของการเรียนแต่ละแบบหรือไม่ เพราะทำให้ผู้เรียนทราบทิศทางของการเรียน ไม่เกิดผลเสียต่อการเรียนและเรียนอย่างมีจุดหมายที่แน่นอน

3. การสอนของครูหรืออาจารย์ผู้สอน เนื่องจากการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่เกิดจากอันตรกิริยา (Interaction) ระหว่างครูหรืออาจารย์ผู้สอนกับผู้เรียน และระหว่างผู้เรียนกับอุปกรณ์การเรียนการสอนรวมทั้งสื่อการสอนต่างๆ ดังนั้นผลของการกวดวิชาจึงขึ้นกับการสอนกวดวิชาของครูหรืออาจารย์ที่สอนนั้นว่าเป็นอย่างไร ผู้สอนรู้ความแตกต่างของแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนสำหรับการกวดวิชาแต่ละแบบดีแล้วหรือไม่ เนื่องจากการสอนแบบนี้แตกต่างจากการสอนประจำในห้องเรียน ผู้สอนต้องให้ความสำคัญของแต่ละบุคคลของผู้เรียนมากกว่าการสอนในห้องเรียน เพราะลักษณะกลุ่มผู้เรียนมีความหลากหลายมากกว่าผู้เรียนในชั้นเรียนปกติ ถ้าผู้สอนใช้วิธีการสอนแบบเดิมที่ใช้ในห้องเรียนมาสอนกวดวิชา ผลที่ได้คือรู้เท่าเดิมหรือไม่รู้เท่าเดิม และที่สำคัญกว่านั้นคือผู้สอนรู้จุดประสงค์ของการเรียนกวดวิชาแต่ละแบบหรือไม่ ถ้าผู้เรียนเรียนกวดวิชาด้วยจุดประสงค์ที่ต่างกัน ผลการสอนย่อมล้มเหลวได้ง่ายมากสำหรับทั้งผู้เรียนและผู้สอน

4. ขนาดกลุ่มผู้เรียน การพิจารณาผลของการกวดวิชายังต้องคำนึงถึงว่าขนาดของกลุ่มผู้เรียนกวดวิชานั้นมากน้อยเพียงใด เป็นการสอนแบบกลุ่มขนาดเล็กหรือแบบอุตสาหกรรมการสอน (Mass education) เพราะว่าปัจจัยที่เป็นปัญหาสำหรับการเรียนการสอนปกติในหลักสูตรต่าง ๆ คือ กลุ่มผู้เรียนมีขนาดใหญ่เกินไป กล่าวคือ หากในชั้นเรียนที่มีผู้เรียนมากกว่า 30 คนขึ้นไป ทำให้กลุ่มผู้เรียนมีความแตกต่างระหว่างบุคคลมาก การให้ความสนใจของครูมีไม่ทั่วถึง เช่นเดียวกันสำหรับการเรียนการสอนกวดวิชา ถ้ากลุ่มมีขนาดใหญ่มากเท่าใด โอกาสที่จะเรียนได้ประสบผลสำเร็จยังมี

น้อยมากเท่านั้น แม้ว่าผู้สอนมีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างใดมาใช้ในการสอน เช่น เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ภาพยนตร์ โทรทัศน์วิดีโอ เครื่องขยายเสียงหรือแม้แต่เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และห้องปฏิบัติการ เพราะว่านวัตกรรมทางการเรียนการสอนเหล่านี้ขาดความรักความอบอุ่น และความเห็นอกเห็นใจซึ่งมีเฉพาะครูหรืออาจารย์ผู้สอนเท่านั้นที่มีสิ่งเหล่านี้

5. อุปกรณ์การเรียนและตำรา อีกสิ่งหนึ่งที่ต้องพิจารณาคืออุปกรณ์การสอนกวดวิชารวมทั้งตำราเรียนเหมาะสำหรับการเรียนกวดวิชาหรือไม่ หรือว่ายังใช้แต่กระดานดำ และตำราเดิมที่ครูประจำวิชาสอนในห้องเรียนปกติ แม้ว่าอุปกรณ์การสอนไม่มีความสำคัญเท่ากับผู้สอน แต่มีความสำคัญสำหรับการเรียนการสอนกวดวิชาในที่นี้รวมทั้งตำราเรียนในการกวดวิชาด้วย ซึ่งผู้สอนกวดวิชาต้องจัดทำขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการเรียนกวดวิชาแต่ละแบบ ไม่ใช่จะใช้ตำราเรียนที่ผู้เรียนใช้ในการเรียนปกติ ถ้าหากว่าเป็นการเรียนกวดวิชายังใช้ตำราเดิมที่ผู้เรียนใช้เป็นประจำในห้องเรียนมาสอนอีก ผลที่ได้รับคงเกิดขึ้นได้น้อยมากเพราะการเรียนนั้นเป็นการเรียนซ้ำมากกว่าการกวดวิชาในแต่ละแบบ

6. ความตั้งใจและความสนใจของผู้เรียนและผู้สอน มีนักเรียนและผู้เรียนจำนวนไม่น้อยที่เรียนกวดวิชาเพราะความจำใจบางอย่าง เช่น อาจถูกผู้ปกครองบังคับให้เรียนหรือเรียนตามแพะชันของเพื่อน ทำให้ความตั้งใจและความสนใจในการเรียนมีไม่มากหรือมีมากแต่ไม่นานพอ หรืออาจมีครูอาจารย์บางท่านสอนกวดวิชาเพราะความจำใจบางอย่างเช่นกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจบีบบังคับหรือได้รับการร้องขอจากผู้เรียนหรือผู้ปกครอง เป็นต้น บางครั้งมีความตั้งใจและสนใจในการสอนจริงแต่ต้องสอนมากชั่วโมง จึงยอมทำให้ความตั้งใจในการสอนลดหย่อนลง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนการสอนกวดวิชาด้วยอย่างมาก

7. สภาพการแข่งขันทางโอกาส นอกจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้วปริมาณและความเข้มข้นของการกวดวิชายังมีความเกี่ยวข้องกับการแข่งขันในด้านโอกาสทางการศึกษาที่ทุกคนต่างมุ่งหวัง หรือตามตำแหน่งงานที่ต้องการบรรจุนั้นด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใด สภาพการแข่งขันทางโอกาสในปัจจุบันนี้มีสูงมาก เช่น ตำแหน่งงานมีน้อย โรงเรียนที่คิมีน้อย มหาวิทยาลัยเปิดของรัฐมีน้อย และทุนศึกษาต่อในต่างประเทศมีจำกัดมาก สิ่งเหล่านี้บีบบังคับให้ทุกคนที่มุ่งหวังต้องกวดวิชาเพื่อแข่งขันกัน เนื่องจากสภาพการกวดวิชามีหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งสภาพปัจจุบันของเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรมได้แปรเปลี่ยนไป จึงทำให้ผลของการกวดวิชามีลักษณะเฉพาะตามความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วยการเรียนกวดวิชา ในเชิงทฤษฎีนั้นนับว่ามีประโยชน์หากเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดผลดีมีครบถ้วนหรือมีมากเพียงพอ แต่เมื่อพิจารณาจากสภาพปัจจุบันของสถาบันกวดวิชาวิธีการดำเนินการเรียนการสอนกวดวิชาในทางปฏิบัติ ประกอบกับการพิจารณาถึงความจำกัดทางโอกาสในการศึกษาแล้ว ผลของการเรียนกวดวิชาเป็นการสูญเปล่าทางการลงทุนของผู้เรียน เพราะได้ผลน้อยมาก และไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการเรียนกวดวิชาแบบต่าง ๆ ที่ควรจะเป็น สิ่ง

ผู้เรียน ได้มาจากการเรียนกวดวิชาคือผู้เรียน ได้แต่เทคนิควิธีการทำข้อสอบเก่า คำบรรยาย

ประกอบการทำข้อสอบที่ไม่ต่อเนื่องกันเชิงเนื้อหา นักเรียนผู้มีผลการเรียนที่ไม่ดีมีโอกาสน้อยที่ได้รับรางวัลเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง นักเรียนที่มีผลการเรียนดีต้องเรียนของเดิมอีกครั้งกับนักเรียนระดับปานกลาง ความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดกลับไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้สอนเท่าที่ควร และโอกาสทางการศึกษายังมีอยู่จำกัดมาก แม้ว่าความรู้ความสามารถที่ได้เพิ่มขึ้นจริง โอกาสของการแข่งขันยังคงมีสูงเหมือนเดิม จึงทำให้สิ่งที่ได้อย่างแท้จริงจากการคววิชาคือความมั่นใจในการสอบเท่านั้น โดยที่ความมั่นใจนี้อาจไม่ได้ส่งผลประโยชน์เลยเพราะข้อสอบอาจออกไม่ตรงกับสิ่งที่ตนเองเรียน

3.7 ธุรกิจสถาบันกวดวิชา

ปัจจุบันธุรกิจกวดวิชาได้มีความหมายครอบคลุมถึงการเรียนกวดวิชาทั้งในรูปแบบสถาบันกวดวิชาและติวเตอร์อิสระที่สอนแบบตัวต่อตัวหรือสอนเป็นกลุ่ม โดยค่านิยมการเรียนเสริมความรู้ในบางรายวิชาของนักเรียนไทยทั้งในกลุ่มที่เรียนอ่อน และเรียนเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ธุรกิจกวดวิชาเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีมูลค่าทางการตลาดอยู่ในระดับสูง สามารถเห็นได้จากการขยายสาขาของสถาบันกวดวิชาในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภูมิภาค โดยปี พ.ศ. 2555 ประเทศไทยมีจำนวนสถาบันกวดวิชารวม 2,005 แห่ง แบ่งเป็นในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 460 แห่ง และในเขตภูมิภาค จำนวน 1,545 แห่ง และมีจำนวนนักเรียนที่เรียนกวดวิชารวม 453,881 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12 ของจำนวนนักเรียนระดับชั้นมัธยมทั้งหมด

จากการแข่งขันทางการตลาดที่สูงขึ้นของธุรกิจสถาบันกวดวิชา ทำให้แต่ละสถาบันต่างมีกลยุทธ์ในการลงทุนที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับขนาดของสถาบัน ชื่อเสียง และทำเลที่ตั้ง โดยสถาบันกวดวิชาที่มีชื่อเสียงมักใช้กลยุทธ์ ดังนี้

1. การรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ปัจจุบันเห็นได้ว่ามีความร่วมมือกันระหว่างสถาบันกวดวิชาที่มีชื่อเสียงในวิชาต่าง ๆ ที่หลากหลายร่วมกันจัดการเรียนส่วนตัวแบบออนไลน์ รวมถึงมีการใช้สถานที่หรืออาคารร่วมกันเพื่อเป็นจุดศูนย์กลาง เพื่อความสะดวกในการเดินทางมาเรียนกวดวิชาสำหรับนักเรียน โดยสถานที่ของสถาบันกวดวิชาชื่อดังส่วนใหญ่มักมีทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองและห้างสรรพสินค้าซึ่งมีการคมนาคมที่สะดวก

2. การขยายสาขาไปต่างจังหวัดที่มีศักยภาพ ซึ่งแต่เดิมกลยุทธ์ของสถาบันกวดวิชาชื่อดังมักเลือกขยายสาขาไปในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดหลักในภาคต่าง ๆ นักเรียนจังหวัดรอบข้างจึงต้องเดินทางมาเรียน ในขณะที่นักเรียนบางคนที่มีข้อจำกัดด้านการเดินทางจึงไม่สามารถเข้าถึงการเรียนกวดวิชาได้ อย่างไรก็ตาม จากแนวโน้มการขยายตัวของความเป็นเมือง ประกอบกับการเห็นถึงขนาดตลาดของนักเรียนที่เรียนกวดวิชา และศักยภาพทางเศรษฐกิจในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ

ที่นำมาซึ่งกำลังซื้อของผู้ปกครอง สถาบันกวดวิชาชื่อดังจึงได้มุ่งขยายสาขาจากจังหวัดหลักในภาคต่าง ๆ ไปจังหวัดรองมากขึ้น เช่น เชียงราย นครสวรรค์ พิษณุโลก อุบลราชธานี ร้อยเอ็ด มหาสารคาม ราชบุรี ตรัง เป็นต้น ส่งผลให้สามารถขยายฐานนักเรียนในต่างจังหวัดได้มากยิ่งขึ้น

3. การปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับระบบแอดมิชชั่น (Admissions) การสอบแข่งขันเพื่อศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยที่มีการสอบแข่งขันทั้งในระบบกลาง และระบบรับตรงของมหาวิทยาลัยได้ส่งผลให้สถาบันกวดวิชาชื่อดังหันมาปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับระบบดังกล่าวมากขึ้น ครอบคลุมทั้งวิชาสามัญทั่วไป การสอบความถนัดทั่วไป การสอบความถนัดทางวิชาชีพ และวิชาการ รวมถึงวิชาเฉพาะ เช่น วิชาเฉพาะแพทย์

4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน สถาบันกวดวิชาชื่อดังได้นำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้ในการเรียนการสอน รวมถึงการจัดทำ Application เกี่ยวกับการเรียนการสอนผ่านทางสมาร์ตโฟน การเรียนส่วนตัวแบบออนไลน์ซึ่งมีความยืดหยุ่นสูง โดยนักเรียนสามารถบริหารจัดการการเรียนด้วยตนเองผ่านคอมพิวเตอร์และสมาร์ตโฟน รวมถึงการใช้แท็บเล็ตประกอบการเรียนการสอน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับนักเรียนได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในตลาดธุรกิจกวดวิชา ได้ส่งผลให้มีผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาบางรายเริ่มกระจายความเสี่ยงโดยการขยายไปในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการแนะแนวการศึกษา แพรนไชส์ธุรกิจการศึกษา การผลิตสื่อและสิ่งพิมพ์ รวมถึงการขายสื่อการเรียนรูปแบบมัลติมีเดียให้โรงเรียนต่างๆ ซึ่งศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้ประมาณการมูลค่าตลาดธุรกิจกวดวิชาทั้งในส่วนของกวดวิชาในรูปแบบสถาบันกวดวิชา และติวเตอร์อิสระที่สอนแบบตัวต่อตัว หรือสอนเป็นกลุ่มในปี 2556 ไว้ที่ประมาณ 7,160 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ที่มีมูลค่าประมาณ 7,000 ล้านบาท และจะเติบโตไปสู่ 8,189 ล้านบาทในปี 2558 หรือเติบโตโดยเฉลี่ยร้อยละ 5.4 ต่อปี โดยคาดว่าจะมีปัจจัยหนุนมาจากการเพิ่มราคาค่าเรียนต่อหลักสูตร และจำนวนนักเรียนที่ต้องการเรียนกวดวิชาเพิ่มขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556)

3.8 กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจกวดวิชา

ในอดีตที่ผ่านมา ธุรกิจสถาบันกวดวิชามีภาพลักษณ์ของการเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่ำ กล่าวคือ เป็นธุรกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ เนื่องจากมีจำนวนนักเรียนในแต่ละปีค่อนข้างคงที่ อีกทั้งค่านิยมของผู้ปกครองไทยที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาของบุตรหลานจึงมองว่าการเรียนกวดวิชาเป็นสิ่งจำเป็น อย่างไรก็ตามท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ได้ส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจกวดวิชาเปลี่ยนแปลงไป

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้ประมวลความท้าทายที่อาจส่งผลกระทบต่อกรอบธุรกิจกวดวิชาในอนาคต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทางเลือกในการเข้าเรียนมหาวิทยาลัยมากขึ้น การเพิ่มขึ้นของจำนวนหลักสูตรภาคพิเศษ และหลักสูตรการเรียนการสอนแบบนานาชาติของมหาวิทยาลัยรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักสูตรการเรียนการสอนแบบนานาชาติที่เปิดใหม่เพื่อผลิตบุคลากรรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC (Asean economic community) อาจส่งผลให้การแข่งขันเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัย รัฐบาลมีความรุนแรงลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจกวดวิชา แต่ยังคงถือว่าเป็นโอกาสของสถาบันกวดวิชาภาษาอังกฤษ ในการขยายฐานนักเรียนที่ต้องการเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ในการสอบแข่งขันศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติ

2. การทำการตลาดเพื่อเจาะกลุ่มนักเรียนนักศึกษาของผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภครายใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทเครื่องสำอาง สบู่ แชมพู ซึ่งต่างมุ่งเน้นกลุ่มตลาดนักเรียนและนักศึกษา โดยมุ่งสร้างภาพลักษณ์ของสินค้าในการเป็นตัวช่วยทางการเรียน ซึ่งเป็นแนวคิดในการสร้างความผูกพันกับแบรนด์สินค้า ตั้งแต่วัยเด็กเพื่อเป็นข้อได้เปรียบในการทำการตลาดระยะยาว ที่ส่งผลให้ลูกค้ายุคนักเรียนนักศึกษา มีความผูกพันกับแบรนด์สินค้า และกลายเป็นลูกค้าที่มีกำลังซื้อในอนาคต ผ่านการจัดกิจกรรมทางการตลาดในรูปแบบการเปิดกวดวิชาในรายวิชาต่าง ๆ เพื่อสอบแข่งขันศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งอาจส่งผลให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวมากขึ้นทดแทนการเรียนกวดวิชาซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง

3. ความท้าทายในด้านอื่นๆ เช่น การเติบโตของสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งในรูปแบบการถ่ายทอดการเรียนการสอนออกอากาศผ่านทางโทรทัศน์ช่องต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ และช่องทางอินเทอร์เน็ต ที่นักเรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่มีการออกแบบให้สามารถมีปฏิสัมพันธ์ได้อย่างพลืดพลิน ไม่มีค่าใช้จ่าย รวมถึงสามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา ให้ผู้เรียนได้ทดสอบความรู้เช่นเดียวกับการเรียนที่โรงเรียน อีกทั้งการที่ผู้ปกครองหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพในด้านอื่น ๆ ของบุตรหลานมากขึ้น ได้แก่ ทักษะภาษาต่างชาติ การฝึกสมอง งานศิลปะ ดนตรี รวมถึงกีฬา ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ อาจส่งผลให้ผู้ปกครองและนักเรียนมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการเรียนกวดวิชาน้อยลง

จากความท้าทายที่อาจส่งผลกระทบต่อกรอบธุรกิจกวดวิชาดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาต้องปรับตัวให้สอดคล้องตามการเปลี่ยนแปลง นอกจากการกำหนดตำแหน่งการแข่งขันของสถาบันกวดวิชาในการเป็นสถานที่เรียนรู้เนื้อหาวิชาการเพิ่มเติม รองจากโรงเรียนแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจสถาบันกวดวิชาควรกำหนดตำแหน่งการแข่งขันในด้านการเป็นศูนย์รวมของนักเรียน เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับนักเรียนในระยะยาวที่สามารถดึงดูดนักเรียนให้เข้ามาเรียนเป็นกลุ่ม และเกิดการบอกต่อไปยังกลุ่มเพื่อน รวมถึงยังต้องยกระดับคุณภาพของการเรียนการสอน โดยมุ่งเน้นการทำความเข้าใจในเนื้อหาบทเรียน และเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับนักเรียนให้มากขึ้น จากที่ในปัจจุบันที่เป็นการมุ่งเน้นสรุปเนื้อหาและถ่ายทอดเทคนิคของการทำข้อสอบเท่านั้น

ทั้งนี้ จากการขยายธุรกิจของสถาบันกวดวิชาที่มีชื่อเสียงซึ่งเป็นผู้ประกอบการหลักจำนวนมากไม่ก็รายไปในจังหวัดต่าง ๆ ที่เป็นหัวเมืองรอง ยังเป็นการนำมาซึ่งความจำเป็นในการปรับตัวของสถาบันกวดวิชาท้องถิ่น โดยสถาบันกวดวิชาท้องถิ่นควรใช้จุดแข็งด้านความเข้าใจถึงความต้องการและข้อจำกัดของนักเรียนในท้องถิ่น รวมถึงค่าเรียนต่อหลักสูตรที่อยู่ในระดับไม่สูงมากนักดึงดูดนักเรียน และในขณะเดียวกันต้องปรับหลักสูตรและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเรียนการสอนควบคู่กันไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานครครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและเรียนกวดวิชาที่สถาบันกวดวิชาตามพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยแยกเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 200 คน และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 200 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันกวดวิชา

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับชั้นที่กำลังศึกษา แผนการเรียน เกรดเฉลี่ยสะสม จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา และวิธีการเดินทางมายังสถาบันกวดวิชา โดยวิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ได้ผลการศึกษา ดังนี้

4.1.1 เพศ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 (ตารางที่ 4.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ระดับ ม.ต้น		ระดับ ม.ปลาย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	114	57.0	103	51.5
ชาย	86	43.0	97	48.5
รวม	200	100.0	200	100.0

4.1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น มีอายุ 15 ปี จำนวนมากที่สุดคือ 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาอายุ 14 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อายุ 13 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และน้อยที่สุดคืออายุ 12 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ส่วนกลุ่มตัวอย่างของนักเรียน ม.ปลาย มีอายุ 16 ปี จำนวนมากที่สุดคือ 75 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคืออายุ 17 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 อายุ 18 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุดคืออายุ 15 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	ระดับ ม. ต้น		ระดับ ม. ปลาย		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
12	12	6.0	15	32	16.0
13	32	16.0	16	75	37.5
14	61	30.5	17	59	29.5
15	95	47.5	18	34	17.0
รวม	200	100.0	รวม	200	100.0

4.1.3 ระดับชั้นเรียน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น ส่วนใหญ่กำลังศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 135 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 เนื่องจากนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ต้องการเข้าศึกษาต่อในระดับ ม.ปลาย ในโรงเรียนที่มีชื่อเสียง จึงนิยมเรียนกวดวิชาเพิ่มเติมเพื่อเตรียมตัวสอบแข่งขันในจำนวนที่มากกว่านักเรียนระดับชั้นอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย พบว่ากำลังศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ปีที่ 5 และปีที่ 6 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ กำลังศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ทั้งนี้เนื่องจากการสอบเข้าระดับมหาวิทยาลัยนั้น นักเรียนมักจะมีการเตรียมตัวด้วยการเรียนกวดวิชาตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับชั้น

ระดับ ม. ต้น			ระดับ ม. ปลาย		
ระดับชั้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ระดับชั้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ม. 1	31	15.5	ม. 4	84	42.0
ม. 2	63	31.5	ม. 5	67	33.5
ม. 3	106	53.0	ม. 6	49	24.5
รวม	200	100.0	รวม	200	100.0

4.1.4 แผนการเรียน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักเรียน ม.ปลาย ส่วนใหญ่กำลังศึกษาในแผนการเรียน วิทยาศาสตร์ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 เนื่องจากแผนการเรียน วิทยาศาสตร์ สามารถเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีได้หลายคณะมากกว่าและมีการแข่งขันสูงกว่าแผนการเรียนอื่น ดังนั้นนักเรียนที่ต้องการเข้าศึกษาต่อในคณะหรือมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง จึงต้องมีการเตรียมตัวสอบแข่งขันด้วยการเรียนกวดวิชาเพิ่มเติม รองลงมาคือ ศิลป์-คำนวณ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และศิลป์-ภาษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนการเรียน

แผนการเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์	136	68.0
ศิลป์-คำนวณ	40	20.0
ศิลป์-ภาษา	24	12.0
รวม	200	100.0

4.1.5 เกรดเฉลี่ยสะสม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น ส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยสะสมช่วง 3.51-4.00 จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ช่วง 3.01-3.50 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และช่วง 2.51-3.00 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย ส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยสะสมช่วง 3.51-4.00 จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือช่วง 3.01-3.50 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และช่วง 2.51-3.00 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เนื่องจากนักเรียนที่มีผลการเรียนดีต้องการหาความรู้เพิ่มเติมด้วยการเรียนกวดวิชาเพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการสอบแข่งขันเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เกรดเฉลี่ยสะสม	ระดับ ม. ต้น		ระดับ ม. ปลาย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.51-3.00	18	9.0	21	10.5
3.01-3.50	62	31.0	67	33.5
3.51-4.00	120	60.0	112	56.0
รวม	200	100.0	200	100.0

4.1.6 จำนวนวิชาที่เลือกเรียน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น เลือกเรียนกวดวิชา จำนวน 2 วิชา จำนวนมากที่สุด 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือจำนวน 1 วิชา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และจำนวน 3 วิชา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย เลือกเรียนกวดวิชาจำนวน 1 วิชา และ 2 วิชาในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 จำนวน 3 วิชา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 (ตารางที่ 4.6)

4.1.7 อาชีพบิดา

จากการศึกษาพบว่า อาชีพบิดาของกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น เป็นพนักงานบริษัท อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนอาชีพบิดาของกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย จะประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัทและข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 52 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 26.0 และจำนวน 51 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนวิชาที่เลือกเรียน

จำนวนวิชาที่เลือกเรียน	ระดับ ม. ต้น		ระดับ ม. ปลาย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 วิชา	67	33.5	62	31.0
2 วิชา	91	45.5	54	27.0
3 วิชา	42	21.0	42	21.0
4 วิชา	-	-	22	11.0
5 วิชา	-	-	18	9.0
6 วิชา	-	-	2	1.0
รวม	200	100.0	200	100.0

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพของบิดา

อาชีพบิดา	ระดับ ม. ต้น		ระดับ ม. ปลาย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	69	34.5	52	26.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	60	30.0	62	31.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	54	27.0	51	25.5
อาชีพอิสระ	12	6.0	31	15.5
พ่อบ้าน	5	2.5	4	2.0
รวม	200	100.0	200	100.0

4.1.8 อาชีพมารดา

จากการศึกษาพบว่า อาชีพมารดาของกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น มีอาชีพแม่บ้านและประกอบธุรกิจส่วนตัวในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

ส่วนอาชีพมารดาของกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพแม่บ้าน และอาชีพพนักงานบริษัทในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 49 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.5 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพของมารดา

อาชีพมารดา	ระดับ ม. ต้น		ระดับ ม. ปลาย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	55	27.5	48	24.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	54	27.0	49	24.5
พนักงานบริษัท	44	22.0	45	22.5
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34	17.0	38	19.0
อาชีพอิสระ	13	6.5	20	10.0
รวม	200	100.0	200	100.0

4.1.9 การเดินทางมายังสถาบันกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น เดินทางมายังสถาบันกวดวิชาด้วยรถไฟฟ้า จำนวนมากที่สุด 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือรถส่วนตัว จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รถโดยสารสาธารณะ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย จะเดินทางมายังสถาบันกวดวิชาด้วยรถส่วนตัว จำนวนมากที่สุด 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือรถโดยสารสาธารณะและรถไฟฟ้าด้วยจำนวนเท่ากัน คือ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเดินทางมายังสถาบันกวดวิชา

การเดินทาง	ระดับ ม. ต้น		ระดับ ม. ปลาย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถไฟฟ้า	84	42.0	62	31.0
รถส่วนตัว	66	33.0	63	31.5
รถเมล์	42	21.0	62	31.0
เดิน	8	4.0	13	6.5
รวม	200	100.0	200	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชา

ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชา 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน ด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริการ โดยให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ จากนั้นวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และแปลความหมายระดับความพึงพอใจตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.2.1 ระดับความพึงพอใจทางด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีความพึงพอใจโดยรวมด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียนในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 และ 4.28 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า ทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในเรื่อง หลักสูตรหลากหลายตรงตามความต้องการ เนื้อหาวิชาที่ได้รับตรงตามความต้องการ ความรู้ที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีความรู้และเข้าใจเนื้อหาวิชาที่เรียนเพิ่มขึ้น และเอกสารบันทึกได้อย่างสะดวก และมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถเลือกวัน-เวลาตามความต้องการ (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน

ด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน	นักเรียน ม. ต้น		นักเรียน ม. ปลาย	
	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
หลักสูตรหลากหลายตรงตามความต้องการ	4.38	มากที่สุด	4.41	มากที่สุด
เนื้อหาวิชาที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.34	มากที่สุด	4.36	มากที่สุด
ความรู้ที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.29	มากที่สุด	4.31	มากที่สุด
มีความรู้และเข้าใจเนื้อหาวิชาเพิ่มขึ้น	4.28	มากที่สุด	4.30	มากที่สุด
เอกสารบันทึกได้อย่างสะดวก	4.27	มากที่สุด	4.27	มากที่สุด
สามารถเลือกวัน-เวลาตามความต้องการ	3.93	มาก	4.02	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	มากที่สุด	4.28	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 ระดับความพึงพอใจทางด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีความพึงพอใจโดยรวม ด้านค่าใช้จ่ายในการเรียนในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า นักเรียน ม.ต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 รายการคือ มีความครอบคลุมทั้งหมด ไม่เรียกเก็บเพิ่มเติม และมีการชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ส่วนความเหมาะสมกับเนื้อหาและระยะเวลาในการเรียน และความเหมาะสมกับระดับรายได้ของผู้ปกครอง ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมาก

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีความครอบคลุมทั้งหมด ไม่เรียกเก็บเพิ่มเติม และมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่อง มีการชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ความเหมาะสมกับเนื้อหาและระยะเวลาในการเรียน และความเหมาะสมกับระดับรายได้ของผู้ปกครอง (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน

ด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน	นักเรียน ม.ต้น		นักเรียน ม.ปลาย	
	X	ระดับความพึงพอใจ	X	ระดับความพึงพอใจ
มีความครอบคลุมทั้งหมด ไม่เรียกเก็บเพิ่มเติม	4.25	มากที่สุด	4.27	มากที่สุด
มีการชี้แจงอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	4.22	มากที่สุด	4.17	มาก
เหมาะสมกับเนื้อหาและระยะเวลาในการเรียน	4.06	มาก	4.04	มาก
เหมาะสมกับระดับรายได้ของผู้ปกครอง	3.92	มาก	3.95	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	มาก	4.11	มาก

4.2.3 ระดับความพึงพอใจทางด้านสถานที่ของสถาบันกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ของสถาบันกวดวิชาอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 และ 4.31 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า นักเรียน ม.ต้น มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในเรื่อง การมีคมนาคมที่สะดวก และมีระบบการจัดการด้านความปลอดภัยที่ดี และความพึงพอใจระดับมากในเรื่องความปลอดภัยจากอาชญากรรม และการตั้งอยู่ในบริเวณที่สะอาดและไม่มียุงลาย

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกรายการ ได้แก่ มีการคมนาคมที่สะดวก มีความปลอดภัยจากการอาชญากรรมและมีระบบการจัดการด้านความปลอดภัยที่ดี และตั้งอยู่ในบริเวณที่สะอาดและไม่มียุงลาย (ตารางที่ 4.12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ของสถาบันกวตวิชา

ด้านสถานที่ของสถาบันกวตวิชา	นักเรียน ม.ต้น		นักเรียน ม.ปลาย	
	— X	ระดับความ พึงพอใจ	— X	ระดับความ พึงพอใจ
มีการคมนาคมที่สะดวก	4.34	มากที่สุด	4.36	มากที่สุด
มีระบบการจัดการด้านความปลอดภัยที่ดี	4.23	มากที่สุด	4.31	มากที่สุด
มีความปลอดภัยจากการอาชญากรรม	4.17	มาก	4.31	มากที่สุด
ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะอาดและไม่มีมลภาวะ	4.15	มาก	4.27	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	มากที่สุด	4.31	มากที่สุด

4.2.4 ระดับความพึงพอใจทางการส่งเสริมทางการตลาดของสถาบันกวตวิชา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.91 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า นักเรียน ม.ต้น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือไม่มีเงื่อนไขอื่นซ่อนเร้น 2) ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ 3) มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษให้กับผู้เรียนรายเดิม และ 4) มีการจัดโปรโมชั่นอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย มีระดับความพึงพอใจระดับมากในทุกรายการ เช่นเดียวกัน โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือไม่มีเงื่อนไขอื่นซ่อนเร้น 2) ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ 3) มีการจัดโปรโมชั่นอย่างสม่ำเสมอ และ 4) มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษให้กับผู้เรียนรายเดิม (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	นักเรียน ม.ต้น		นักเรียน ม.ปลาย	
	— X	ระดับความ พึงพอใจ	— X	ระดับความ พึงพอใจ
ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือไม่มีเงื่อนไขอื่นซ่อนเร้น	4.19	มาก	4.14	มาก
ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ	3.96	มาก	3.98	มาก
มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษให้กับผู้เรียนรายเดิม	3.71	มาก	3.73	มาก
มีการจัด โปรโมชันอย่างสม่ำเสมอ	3.70	มาก	3.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	มาก	3.91	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.5 ระดับความพึงพอใจทางด้านบุคลากรของสถาบันกวศวิชา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 และ 4.41 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่านักเรียน ม.ต้น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) มีประสบการณ์และมีความน่าเชื่อถือ 2) นำเสนอและอธิบายเนื้อหาได้เป็นอย่างดี และ 3) นำเสนอเทคนิคในการแก้โจทย์ปัญหา ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเป็นกันเองและตอบคำถามได้ชัดเจน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) มีประสบการณ์และมีความน่าเชื่อถือ 2) นำเสนอและอธิบายเนื้อหาได้เป็นอย่างดี 3) นำเสนอเทคนิคในการแก้โจทย์ปัญหา และ 4) มีความเป็นกันเองและตอบคำถามได้ชัดเจน (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	นักเรียน ม.ต้น		นักเรียน ม.ปลาย	
	X	ระดับความพึงพอใจ	X	ระดับความพึงพอใจ
มีประสบการณ์และมีความน่าเชื่อถือ	4.51	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด
นำเสนอและอธิบายเนื้อหาได้เป็นอย่างดี	4.34	มากที่สุด	4.46	มากที่สุด
นำเสนอเทคนิคในการแก้โจทย์ปัญหา	4.28	มากที่สุด	4.35	มากที่สุด
เป็นกันเองและตอบคำถามได้ชัดเจน	4.09	มาก	4.24	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30	มากที่สุด	4.41	มากที่สุด

4.2.6 ระดับความพึงพอใจทางด้านลักษณะทางกายภาพของสถาบันกวศวิชา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 และ 4.12 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านห้องเรียน โต๊ะเก้าอี้ ที่สะอาดเป็นระเบียบ และสื่อการเรียนที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน ส่วนด้านอื่น ๆ นักเรียน ม.ต้น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน 2) อุณหภูมิและความสว่างเหมาะสมกับการเรียน 3) มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ 4) มีจำนวนร้านอาหาร ว่างบริการอย่างเพียงพอ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ปลาย มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ 1) ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน 2) อุณหภูมิและความสว่างเหมาะสมกับการเรียน 3) มีจำนวนร้านอาหาร ว่างบริการอย่างเพียงพอ 4) มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ 5) มีสื่อการเรียนที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน ส่วนด้านอื่น ๆ นักเรียน ม.ปลาย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน 2) อุณหภูมิและความสว่างเหมาะสมกับการเรียน 3) มีจำนวนร้านอาหาร ว่างบริการอย่างเพียงพอ 4) มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ 5) มีสื่อการเรียนที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน

ร้านอาหารไว้บริการอย่างเพียงพอ และ 4) มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยทางด้านลักษณะทางกายภาพ	นักเรียน ม.ต้น		นักเรียน ม.ปลาย	
	— X	ระดับความ พึงพอใจ	— X	ระดับความ พึงพอใจ
ห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้ สะอาดเป็นระเบียบ	4.26	มากที่สุด	4.37	มากที่สุด
สื่อการเรียนเพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.21	มากที่สุด	4.25	มากที่สุด
ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	4.01	มาก	4.19	มาก
อุณหภูมิและความสว่างเหมาะสมกับการเรียน	3.95	มาก	4.11	มาก
มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ	3.75	มาก	3.89	มาก
มีจำนวนร้านอาหารไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.59	มาก	3.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	มาก	4.12	มาก

4.2.7 ระดับความพึงพอใจทางด้านกระบวนการบริการของสถาบันกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 และ 4.01 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านขั้นตอนการบริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ 1) มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง 2) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีและน่าเชื่อถือ และ 3) มีบริการที่จอดรถ สัญญาณ Wi-Fi (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจทางด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยทางด้านกระบวนการบริการ	นักเรียน ม.ต้น		นักเรียน ม.ปลาย	
	— X	ระดับความ พึงพอใจ	— X	ระดับความ พึงพอใจ
ขั้นตอนการบริการ มีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.21	มากที่สุด	4.26	มากที่สุด
มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	4.11	มาก	4.12	มาก
ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดีและน่าเชื่อถือ	3.95	มาก	4.08	มาก
มีบริการที่จอดรถ สัญญาณ Wi-Fi	3.49	มาก	3.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	มาก	4.01	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งนักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย ได้รับประโยชน์จากการเรียนกวดวิชาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 และ 4.29 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า นักเรียน ม.ต้น ได้รับประโยชน์ระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) มีความเข้าใจในเนื้อหาวิชาเพิ่มขึ้น 2) มีความรู้และวิธีการแก้โจทย์มากขึ้น 3) แก้โจทย์ปัญหาข้อสอบได้เร็วยิ่งขึ้น 4) มีความมั่นใจในการเข้าสอบมากขึ้น และ 5) ผลการเรียนวิชาที่กวดวิชาดีขึ้น และได้ประโยชน์ระดับมากในเรื่องการสร้างเครือข่ายการเรียนกับเพื่อนต่างโรงเรียน

ส่วนนักเรียน ม.ปลาย ได้รับประโยชน์จากการเรียนกวดวิชาในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) มีความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่เรียนเพิ่มขึ้น 2) ได้รับความรู้และวิธีการแก้โจทย์ปัญหามากขึ้น 3) แก้โจทย์ปัญหาในการทำข้อสอบได้เร็วยิ่งขึ้น 4) ผลการเรียนของรายวิชาที่เรียนกวดวิชาดีขึ้น และ 5) มีความมั่นใจในการเข้าสอบมากขึ้น และได้รับประโยชน์ระดับมากในเรื่องการสร้างเครือข่ายการเรียนกับเพื่อนต่างโรงเรียน (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา

ประโยชน์ที่ได้รับ	นักเรียน ม.ต้น		นักเรียน ม.ปลาย	
	X	ระดับที่ได้รับ	X	ระดับที่ได้รับ
มีความเข้าใจในเนื้อหาวิชาเพิ่มขึ้น	4.42	มากที่สุด	4.46	มากที่สุด
มีความรู้และวิธีการแก้โจทย์มากขึ้น	4.36	มากที่สุด	4.44	มากที่สุด
แก้โจทย์ปัญหาข้อสอบได้เร็วยิ่งขึ้น	4.29	มากที่สุด	4.33	มากที่สุด
มีความมั่นใจในการเข้าสอบมากขึ้น	4.28	มากที่สุด	4.28	มากที่สุด
ผลการเรียนวิชาที่กวดวิชาดีขึ้น	4.26	มากที่สุด	4.32	มากที่สุด
สร้างเครือข่ายกับเพื่อนต่างโรงเรียน	3.70	มาก	3.89	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	มากที่สุด	4.29	มากที่สุด

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันกวดวิชา

ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนักเรียน ม.ต้น จำนวน 200 ชุด และ ม.ปลาย จำนวน 200 ชุด นำมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสมมติฐาน คือ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ขออนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันกวตวิชาในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_0 : ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวตวิชาในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวตวิชาในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

การทดสอบทางสถิติจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าสถิติไคสแคว์มากกว่าระดับนัยสำคัญ และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าสถิติไคสแคว์น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

4.4.1 ด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษากับความพึงพอใจด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน พบว่า นักเรียน ม.ต้น ที่เกรดเฉลี่ยสะสมที่แตกต่างกัน มีความความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้าน เนื้อหาวิชาที่ได้รับตรงกับความต้องการ เอกสารสามารถบันทึกได้อย่างสะดวก และความรู้ที่ได้รับนั้นสามารถนำไปใช้ในการเรียนและการสอบแข่งขันต่าง ๆ

ส่วนนักเรียน ม.ปลาย ที่ระดับชั้นเรียนและเกรดเฉลี่ยสะสมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านเอกสารสามารถบันทึกได้อย่างสะดวกที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.18)

4.4.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษากับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน พบว่า นักเรียน ม.ต้น ที่เพศและอายุที่แตกต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อความเหมาะสมกับรายได้ผู้ปกครองที่แตกต่างกัน และระดับชั้นเรียนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชี้แจงรายละเอียดของค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน

ส่วนนักเรียน ม.ปลาย ที่เกรดเฉลี่ยสะสมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความครอบคลุมทั้งหมด ไม่เรียกเก็บภายหลังและความเหมาะสมของเนื้อหากับระยะเวลาที่แตกต่างกัน และจำนวนวิชาที่เรียนกวตวิชาและวิธีการเดินทางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการชี้แจงรายละเอียดที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านหลักสูตร และเอกสารประกอบการเรียน

ด้านหลักสูตรและ เอกสาร ประกอบการเรียน	ลักษณะด้านประชากรศาสตร์							
	เพศ	อายุ	ชั้น	เกรด เฉลี่ย	จำนวน วิชา	อาชีพ บิดา	อาชีพ มารดา	การ เดินทาง
มีความหลากหลายตาม	.450	.826	.881	.194	.252	.951	.446	.746
ความต้องการ	.133	.242	.055	.454	.599	.294	.332	.882
เนื้อหาวิชาตรงตาม	.528	.739	.188	.041*	.919	.602	.601	.406
ความต้องการ	.182	.335	.184	.350	.818	.423	.530	.518
เอกสารบันทึกได้อย่าง	.418	.546	.701	.022*	.903	.890	.740	.501
สะดวก	.483	.161	.288	.076	.988	.094	.124	.485
เลือกวัน-เวลาได้ตาม	.575	.452	.996	.809	.536	.690	.371	.867
ความต้องการ	.483	.161	.288	.076	.988	.094	.124	.485
ความรู้ใช้ในการเรียน	.395	.065	.218	.003*	.743	.912	.261	.351
และการสอบต่างๆ ได้	.116	.294	.186	.933	.653	.760	.458	.399
มีความรู้และเข้าใจ	.290	.474	.309	.366	.249	.967	.949	.819
เนื้อหาวิชาเพิ่มขึ้น	.537	.358	.234	.625	.549	.698	.668	.638

หมายเหตุ : แถวบน คือ ม.ต้น แถวล่าง คือ ม.ปลาย และ *ระดับนัยสำคัญ .05

4.4.3 ด้านสถานที่

จากการศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษากับความพึงพอใจด้านสถานที่ พบว่า นักเรียน ม.ต้น มีความความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนนักเรียน ม.ปลาย ที่อาชีพบิดาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อสถานที่ของสถาบันกวดวิชา ด้านที่ตั้งในบริเวณที่มีการคมนาคมที่สะดวก สามารถเดินทางได้ทั้งบริการขนส่งสาธารณะ ได้แก่ รถเมล์และรถไฟฟ้า หรือรถส่วนตัว (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	ลักษณะด้านประชากรศาสตร์							
	เพศ	อายุ	ชั้น	เกรดเฉลี่ย	จำนวนวิชา	อาชีพบิดา	อาชีพมารดา	การเดินทาง
มีการชี้แจงอย่างชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน	.459	.277	.002*	.549	.564	.457	.540	.450
ครอบคลุมทั้งหมดไม่เรียกเก็บภายหลัง	.529	.641	.586	.070	.014*	.221	.278	.034*
เหมาะสมกับเนื้อหาและระยะเวลา	.254	.891	.238	.706	.891	.837	.371	.282
เหมาะสมกับรายได้ของผู้ปกครอง	.456	.790	.569	.022*	.226	.492	.099	.636
	.572	.903	.475	.659	.755	.647	.266	.716
	.310	.518	.626	.015*	.128	.309	.075	.391
	.026*	.045*	.221	.547	.147	.245	.562	.566
	.782	.428	.424	.126	.367	.433	.067	.052

หมายเหตุ : แถวบน คือ ม.ต้น แถวล่าง คือ ม.ปลาย และ *ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ลักษณะด้านประชากรศาสตร์							
	เพศ	อายุ	ชั้น	เกรดเฉลี่ย	จำนวนวิชา	อาชีพบิดา	อาชีพมารดา	การเดินทาง
ตั้งอยู่ในบริเวณที่มีการคมนาคมสะดวก	.596	.529	.281	.158	.881	.929	.523	.617
มีความปลอดภัยจากการอาชญากรรม	.794	.779	.450	.354	.579	.001*	.222	.228
ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะอาดไม่มีมลภาวะ	.244	.556	.579	.424	.250	.759	.156	.797
มีการจัดการด้านความปลอดภัยที่ดี	.289	.525	.312	.493	.709	.011	.069	.482
	.051	.856	.439	.642	.997	.681	.682	.651
	.541	.973	.921	.938	.876	.550	.320	.626
	.099	.994	.216	.837	.293	.617	.084	.745
	.142	.087	.078	.564	.551	.865	.568	.694

หมายเหตุ : แถวบน คือ ม.ต้น แถวล่าง คือ ม.ปลาย และ *ระดับนัยสำคัญ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.4 ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

จากการศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษากับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า นักเรียน ม.ต้น ที่อายุแตกต่างกัน มีความความพึงพอใจในด้านมีการจัด โปรโมชันอย่างสม่ำเสมอที่แตกต่างกัน

ส่วนนักเรียน ม.ปลาย ที่มีจำนวนวิชาเรียน อาชีพมารดา และการเดินทางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านมีการจัด โปรโมชันอย่างสม่ำเสมอที่แตกต่างกัน และอาชีพมารดาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการมีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษให้กับผู้เรียนรายเดิมที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ลักษณะด้านประชากรศาสตร์							
	เพศ	อายุ	ชั้น	เกรด เฉลี่ย	จำนวน วิชา	อาชีพ บิดา	อาชีพ มารดา	การ เดินทาง
มีการจัด โปรโมชัน อย่างสม่ำเสมอ	.509	.002*	.325	.414	.133	.083	.314	.271
ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ไม่มีเงื่อนงำ	.785	.656	.685	.343	.026*	.234	.003*	.006*
มีส่วนลด/สิทธิพิเศษ ให้ผู้เรียนรายเดิม	.242	.483	.225	.486	.626	.249	.502	.674
มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านทางเว็บไซต์	.575	.841	.648	.785	.273	.837	.084	.145
มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านทางเว็บไซต์	.248	.214	.539	.382	.602	.191	.804	.100
มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านทางเว็บไซต์	.746	.695	.777	.877	.192	.559	.004*	.617
มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านทางเว็บไซต์	.364	.216	.724	.205	.560	.968	.556	.235
มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านทางเว็บไซต์	.097	.312	.056	.210	.293	.872	.102	.611

หมายเหตุ : แถวบน คือ ม.ต้น แถวล่าง คือ ม.ปลาย และ *ระดับนัยสำคัญ .05

4.4.5 ด้านบุคลากร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่า นักเรียน ม.ต้น ที่เกรดเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำเสนอและอธิบายเนื้อหาแตกต่างกัน

ส่วนนักเรียน ม.ปลาย ที่เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการมีประสบการณ์แตกต่างกัน ระดับชั้นเรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความเป็นกันเองแตกต่างกัน และอาชีพมารดาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำเสนออธิบายเนื้อหาแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.22)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า นักเรียน ม.ต้น ที่ระดับชั้นแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนที่เพียงพอแตกต่างกัน

ส่วนนักเรียน ม.ปลาย ที่อายุและอาชีพมารดาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมีจำนวนร้านอาหารแตกต่างกัน อาชีพบิดาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนที่เพียงพอแตกต่างกัน การเดินทางที่แตกต่างมีความพึงพอใจต่ออุณหภูมิ ความสว่างและสถานที่พักผ่อนที่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ลักษณะด้านประชากรศาสตร์							
	เพศ	อายุ	ชั้น	เกรดเฉลี่ย	จำนวนวิชา	อาชีพบิดา	อาชีพมารดา	การเดินทาง
มีประสบการณ์และมี ความน่าเชื่อถือ	.414	.951	.394	.660	.396	.576	.932	.401
นำเสนอและอธิบาย เนื้อหาได้เป็นอย่างดี	.033*	.138	.492	.592	.255	.220	.128	.551
เป็นกันเองและตอบ คำถามได้เป็นอย่างดี	.714	.998	.671	.028*	.392	.919	.155	.750
นำเสนอเทคนิคการแก้ โจทย์ปัญหา	.857	.207	.109	.593	.245	.307	.037*	.948
เป็นกันเองและตอบ คำถามได้เป็นอย่างดี	.132	.343	.284	.448	.516	.812	.298	.397
นำเสนอเทคนิคการแก้ โจทย์ปัญหา	.079	.053	.019*	.817	.534	.583	.469	.152
นำเสนอเทคนิคการแก้ โจทย์ปัญหา	.261	.864	.128	.052	.540	.417	.822	.290
นำเสนอเทคนิคการแก้ โจทย์ปัญหา	.279	.440	.414	.755	.728	.396	.581	.402

หมายเหตุ : แถวบน คือ ม.ต้น แถวล่าง คือ ม.ปลาย และ *ระดับนัยสำคัญ .05

4.4.7 ด้านกระบวนการบริการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ พบว่า นักเรียน ม.ต้น เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว แตกต่างกัน อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน และจำนวนวิชาเรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการความสะอาดอย่างอื่นแตกต่างกัน

ส่วนนักเรียน ม.ปลาย อายุและชั้นเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการแตกต่างกัน จำนวนวิชาเรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการความสะอาดอย่างอื่นแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.24)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ลักษณะด้านประชากรศาสตร์							
	เพศ	อายุ	ชั้น	เกรด เฉลี่ย	จำนวน วิชา	อาชีพ บิดา	อาชีพ มารดา	การ เดินทาง
ห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้	.717	.284	.210	.224	.734	.644	.708	.387
สะอาด เป็นระเบียบ	.253	.076	.076	.483	.851	.322	.263	.860
ห้องเรียน มีขนาด	.905	.430	.532	.215	.314	.583	.681	.975
เหมาะสม	.417	.084	.493	.898	.681	.716	.286	.359
อุณหภูมิและความสว่าง	.569	.464	.946	.708	.429	.118	.657	.154
เหมาะสม	.803	.131	.277	.631	.477	.768	.438	.033*
สื่อการเรียนการสอน	.775	.493	.032*	.071	.863	.178	.474	.272
เพียงพอและพร้อมใช้	.813	.784	.233	.174	.583	.047*	.199	.356
มีสถานที่สำหรับ	.712	.876	.784	.760	.701	.224	.677	.832
พักผ่อนเพียงพอ	.595	.700	.960	.358	.521	.635	.223	.024*
มีร้านอาหารไว้บริการ	.396	.412	.984	.097	.615	.322	.304	.184
อย่างเพียงพอ	.508	.046*	.926	.484	.470	.157	.036*	.306

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการ บริการ	ลักษณะด้านประชากรศาสตร์							
	เพศ	อายุ	ชั้น	เกรด เฉลี่ย	จำนวน วิชา	อาชีพ บิดา	อาชีพ มารดา	การ เดินทาง
ขั้นตอนการบริการมี	.027*	.122	.691	.189	.819	.526	.809	.700
ความถูกต้อง รวดเร็ว	.016	.020*	.032*	.735	.677	.281	.839	.070
ผู้ให้บริการมีอัธยาศัย	.594	.096	.388	.141	.426	.863	.642	.202
และมีความน่าเชื่อถือ	.574	.766	.361	.530	.569	.266	.067	.139
มีการประชาสัมพันธ์	.201	.020*	.085	.632	.410	.874	.221	.880
อย่างทั่วถึง	.144	.714	.465	.650	.388	.396	.176	.097
มีบริการความสะดวก	.905	.132	.134	.727	.038*	.867	.331	.878
อย่างอื่น	.426	.120	.107	.876	.022*	.148	.253	.097

หมายเหตุ : แถวบน คือ ม.ต้น แถวล่าง คือ ม.ปลาย และ *ระดับนัยสำคัญ .05

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หากมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยเป็นอย่างสูง และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน 2) ด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน 3) ด้านสถานที่ของสถาบันกวดวิชา 4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านลักษณะทางกายภาพ และ 7) ด้านกระบวนการบริการ และเพื่อศึกษาถึงประโยชน์ที่นักเรียนระดับมัธยมศึกษาได้รับจากการเรียนกวดวิชา เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนักเรียนกลุ่มตัวอย่างระดับมัธยมศึกษาที่เรียนกวดวิชาที่สถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร และเลือกสถานที่ที่มีสถาบันกวดวิชากระจุกตัวรวมกัน จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ บางกะปิ 2) สยามสแควร์ 3) อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท และ 4) ห้างสรรพสินค้าพาราไดซ์ปาร์ค พื้นที่ละ 100 คน โดยแบ่งออกเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 50 คน และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 50 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 มีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 3.51-4.00 เลือกเรียนกวดวิชา จำนวน 2 วิชา บิคา มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มารดา มีอาชีพเป็นแม่บ้าน และเดินทางมายังสถาบันกวดวิชาด้วยรถไฟฟ้า สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 16 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เลือกแผนการเรียนวิทย์-คณิต มีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 3.51-4.00 เลือกเรียนกวดวิชา จำนวน 1 วิชา บิคา ประกอบธุรกิจส่วนตัว มารดา มีอาชีพเป็นแม่บ้าน และเดินทางมายังสถาบันกวดวิชาด้วยรถส่วนตัว รถเมล์และรถไฟฟ้าด้วยจำนวนที่ใกล้เคียงกัน

ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชา กลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียนในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) หลักสูตรหลากหลายตรงตามความต้องการ 2) เนื้อหาวิชาที่ได้รับตรงตามความต้องการ และ 3) ความรู้ที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทางด้านค่าใช้จ่ายในการเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีความครอบคลุมทั้งหมด ไม่เรียกเก็บเพิ่มเติม และมีการชี้แจงอย่างชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน ทางด้านสถานที่ของสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องการคมนาคมที่สะดวกและมีระบบการจัดการด้านความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลอดภัยที่ดี ด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ด้านข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและไม่มีเงื่อนไขอื่นซ่อนเร้น 2) ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ และ 3) มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษให้กับผู้เรียนรายเดิม ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องการมีประสบการณ์และมีความน่าเชื่อถือของผู้สอน ด้านลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรื่องห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้ ที่สะอาดเป็นระเบียบ สื่อการเรียนเพียงพอและพร้อมใช้งาน ทางด้านกระบวนการบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรื่องขั้นตอนการบริการที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชา กลุ่มตัวอย่างของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับความพึงพอใจด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียนในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) หลักสูตรหลากหลายตรงตามความต้องการ 2) เนื้อหาวิชาที่ได้รับตรงตามความต้องการ และ 3) ความรู้ที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทางด้านค่าใช้จ่ายในการเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีความครอบคลุมทั้งหมด ไม่เรียกเก็บเพิ่มเติม ทางด้านสถานที่ของสถาบันกวดวิชามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องการคมนาคมที่สะดวก ความปลอดภัยและตั้งอยู่ในบริเวณที่ปลอดภัยจากมลภาวะ ด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ด้านข้อมูลมีความน่าเชื่อถือไม่มีเงื่อนไขอื่นซ่อนเร้น 2) ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ และ 3) มีการจัดโปรโมชั่นอย่างสม่ำเสมอ ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรื่องการมีประสบการณ์และมีความน่าเชื่อถือของครูผู้สอน ด้านลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรื่องห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้ ที่สะอาดเป็นระเบียบ สื่อการเรียนเพียงพอและพร้อมใช้งาน ทางด้านกระบวนการบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านขั้นตอนการบริการที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว

ผลการศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา พบว่านักเรียน ม.ต้น และ ม.ปลาย ได้รับประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่เรียนเพิ่มขึ้น 2) ได้รับความรู้และวิธีการแก้โจทย์ปัญหามากขึ้น และ 3) แก้โจทย์ปัญหาในการทำข้อสอบได้เร็วยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันกวดวิชา กลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นสรุปได้ ดังนี้ 1) เกรดเฉลี่ยสะสมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียนและด้านบุคลากร 2) เพศ อายุ และระดับชั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย 3) อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด 4) ระดับชั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ 5) เพศ อายุ และจำนวนวิชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ ส่วนนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายนั้น สรุปได้ดังนี้ 1) ระดับชั้นเรียนและเกรดเฉลี่ยสะสม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่องการพัฒนาคุณภาพของการเรียนการสอนให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับแรก ตลอดจนการจัดหาอาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะในการถ่ายทอดความรู้แก่นักเรียน เป็นผู้ที่มีความเป็นครู มีความเอาใจใส่ดูแลนักเรียนแต่ละคนอย่างใกล้ชิด และควรปรับปรุงเนื้อหาให้เทียบเท่ากับมาตรฐานของการสอบทั้งในชั้นเรียนปกติ และการสอบแข่งขันเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน ซึ่งเป็นช่วงที่โรงเรียนกำลังปิดภาคเรียนที่ 1 ซึ่งจำนวนนักเรียนที่เรียนกวดวิชาอาจยังไม่มากเท่าช่วงปลายภาคหรือช่วงปิดภาคเรียนฤดูร้อน ทำให้ความต้องการหรือความคาดหวังของการเรียนกวดวิชาอาจยังไม่สะท้อนถึงความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดภายใต้เงื่อนไขเกี่ยวกับการเตรียมตัวเพื่อสอบแข่งขันเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเมษายนที่อยู่ในช่วงการเตรียมตัวสอบเพื่อที่จะได้สะท้อนถึงความพึงพอใจในการเรียนกวดวิชาในช่วงการเตรียมตัวสอบดังกล่าว
2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาเท่านั้น ขณะเดียวกันธุรกิจสถาบันกวดวิชาหลายแห่งมีการกวดวิชาแก่นักเรียนหลายระดับ ได้แก่ ระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายผลไปครอบคลุมกลุ่มดังกล่าวด้วย
3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งข้อมูลที่ได้จึงเป็นความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นหากต้องการขยายผลไปยังสถาบันกวดวิชาในต่างจังหวัด จึงควรทำการศึกษาของสถาบันในต่างจังหวัดเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง เพื่อให้ผู้ประกอบการสถาบันกวดวิชาได้มีแนวทางในการนำไปวางแผนการดำเนินธุรกิจสถาบันกวดวิชาในพื้นที่ต่างจังหวัดต่อไป

บรรณานุกรม

- จรัญญา ผลสว่าง. 2553. “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7 C's) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาสำหรับบุตรหลาน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง.” ปรินูญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2543. *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประภาส เกตุแก้ว. 2546. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรดสำนักงานเขตชนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.” สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภาส สุพรรณดี. 2553. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร.” ปรินูญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พอดู สุวรรณทัต. 2530. “โรงเรียนเอกชนประเภทกวดวิชา.” *การศึกษาแห่งชาติ*. 21(2) : 52-57.
- ภัทรพร วิวัฒน์สร. 2553. “การตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.” ปรินูญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนิดา ชนาการกุล. 2553. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร.” การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิยะดา ชัยเวช. 2552. *การตลาดบริการ*. คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2556. *ตลาดกวดวิชายังคงเติบโต*. [Online]. Available : <https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/Search.aspx?cid=7>.
- สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สมาคมอธิการบดีแห่งประเทศไทย. 2556. *สรุปข้อมูลการคัดเลือกฯ (Admissions)*. [Online]. Available : <http://www.cuas.or.th/index.php>.
- สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. 2556. *ข้อมูลการสอบ*. [Online]. Available : http://www.niets.or.th/index.php/exam_information/view_se1/1/1.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2555. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ : สามลดา.
- สุพัฒน์ สุขมถสันต์. 2530. **รายงานการวิจัยการกวดวิชากับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเติบโตทางเศรษฐกิจ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย สุทัศน์. 2553. “การวิเคราะห์โครงสร้างตลาดของโรงเรียนกวดวิชา ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉริยา ไพরণาเวศน์. 2554. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Maslow, A.H. 1970. **Motivation and Personality**. New York : Harpar and Row Publishers.
- Millet, J.D. 1954. **Management in the Publics Service : The Quest for Effective Performance**. New York : Mcgraw-Hill Book.
- Mullinss, L.J. 1985. **Management and organizational behavior**. London : Pitman.
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2000. **Marketing Management**. 14th Ed. England : Courier/kendallville in United States of America.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่องความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีต่อสถาบันกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชา

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่าง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุปี
3. กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา
() ม.1 () ม.2 () ม.3 () ม.4 () ม.5 () ม.6
4. แผนการเรียน (เฉพาะผู้เรียน ม.ปลาย)
() วิทยาศาสตร์ () ศิลป์-คำนวณ () ศิลป์-ภาษา () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. เกรดเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ ม.1 หรือ ม.4 จนถึงเทอมล่าสุด.....
6. วิชาที่เรียนกวดวิชา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() คณิตศาสตร์ () เคมี () ฟิสิกส์
() วิทยาศาสตร์ () ภาษาอังกฤษ () อื่น ๆ
7. สถานที่พักอาศัย เขต.....
8. อาชีพของบิดา
() ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัท () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() พ่อบ้าน-แม่บ้าน () อาชีพอิสระ () อื่น ๆ
9. อาชีพของมารดา
() ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัท () ประกอบธุรกิจส่วนตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

() พ่อบ้าน-แม่บ้าน () อาชีพอิสระ () อื่น ๆ

10. การเดินทางมายังสถาบันกวดวิชา

() รถส่วนตัว () รถเมล์ () รถไฟฟ้า () อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันกวดวิชา

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อปัจจัยทางการตลาด โดยมีระดับดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน	5
พึงพอใจมาก	ระดับคะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน	3
พึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน	2
ไม่พึงพอใจ	ระดับคะแนน	1

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านหลักสูตรและเอกสารประกอบการเรียน					
1.1 มีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายและตรงตามความต้องการ					
1.2 เนื้อหาวิชาที่ได้รับการกวดวิชาตรงตามความต้องการ					
1.3 มีเอกสารประกอบการเรียน สามารถบันทึกได้อย่างสะดวก					
1.4 สามารถเลือกวัน-เวลาในการเรียนได้ตามความต้องการและมีความเหมาะสม					
1.5 ความรู้และเนื้อหาวิชาที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการเรียนและการสอบต่าง ๆ ได้					
1.6 ผู้เรียนมีความรู้และเข้าใจเนื้อหาวิชาเพิ่มขึ้นจากที่เรียนในโรงเรียน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านค่าใช้จ่ายในการเรียน					
2.1 ค่าใช้จ่ายในการเรียนมีการชี้แจงอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน					
2.2 ค่าใช้จ่ายในการเรียนมีความครอบคลุมทั้งหมด ไม่เรียกเก็บเพิ่มเติมภายหลัง					
2.3 ค่าใช้จ่ายในการเรียนเหมาะสมกับเนื้อหา รายวิชาและระยะเวลาในการเรียน					
2.4 ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับระดับรายได้ของผู้ปกครอง					
3. ด้านสถานที่ของสถาบันกวดวิชา					
3.1 ตั้งอยู่บริเวณที่มีการคมนาคมที่สะดวก สามารถเดินทางได้ทั้งบริการขนส่งสาธารณะ และรถส่วนตัว					
3.2 ตั้งอยู่บริเวณที่มีความปลอดภัยจากการอาชญากรรม					
3.3 ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น ไม่มีเสียงดัง โรงงานอุตสาหกรรม และไม่มีมลภาวะต่างๆ					
3.4 อาคารสำนักงานมีระบบการจัดการด้านความปลอดภัยที่ดี					
4. ปัจจัยทางการส่งเสริมทางการตลาด					
4.1 มีการจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กับผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ					
4.2 ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ไม่มีเงื่อนไขอื่นซ่อนเร้น					
4.3 มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษอื่น ๆ ให้กับผู้เรียนรายเดิมในการสมัครเรียนต่อหลักสูตรอื่น					
4.4 ประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านทางเว็บไซต์สม่ำเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. ปัจจัยด้านบุคลากร					
5.1 ผู้สอนมีประสบการณ์ในการสอน มีตำแหน่งทางวิชาการ และมีความน่าเชื่อถือ					
5.2 ผู้สอนมีวิธีการนำเสนอและสามารถอธิบายให้เข้าใจเนื้อหาบทเรียนได้เป็นอย่างดี					
5.3 ผู้สอนมีความเป็นกันเอง และตอบคำถามได้ตรงตามข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี					
5.4 ผู้สอนมีการนำเสนอเทคนิคในการแก้ไขโจทย์ปัญหาต่าง ๆ และสามารถใช้ประโยชน์ได้จริง					
6. ปัจจัยทางด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 ห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
6.2 ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวาง เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน					
6.3 อุดหนุนและความสว่างของห้องเรียนเหมาะสมกับการเรียน					
6.4 มีสื่อประกอบการเรียนเพียงพอ เช่น เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ กระดาน เป็นต้น					
6.5 มีสถานที่พักผ่อนสำหรับนักเรียนหรือผู้ปกครองอย่างเพียงพอ					
6.6 มีจำนวนร้านอาหารไว้บริการอย่างเพียงพอ					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ					
7.1 ขั้นตอนของการบริการ ถูกต้อง รวดเร็ว					
7.2 บุคลากรผู้ให้บริการมีทัศนคติ ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ เรียบร้อยและมีความน่าเชื่อถือ					
7.3 มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างทั่วถึง					
7.4 มีบริการความสะดวกอย่างอื่น เช่น บริการที่จอดรถ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนกวดวิชา

ประโยชน์ที่ได้รับ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีความเข้าใจวิชาที่เรียนเพิ่มขึ้น					
2. ได้รับความรู้และวิธีการแก้โจทย์ปัญหามากขึ้น					
3. สามารถแก้โจทย์ปัญหาในการสอบได้เร็วขึ้น					
4. มีความมั่นใจในการเข้าสอบมากขึ้น					
5. ผลการเรียนของรายวิชาที่เรียนกวดวิชาดีขึ้น					
6. ได้สร้างเครือข่ายการเรียนรู้กับเพื่อน โรงเรียน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อสถาบันกวดวิชา

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายศักดิ์ดา วรชีนา
วัน เดือน ปี เกิด	8 มิถุนายน 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดสกลนคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	61/230 ซอยวัดหนามแดง ถนนศรีนครินทร์ ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2544 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมการวัดคุม คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2545-2549 ตำแหน่งวิศวกร ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริษัท เอลต้าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน ตำแหน่งวิศวกร ส่วนปฏิบัติการขนส่ง ฝ่ายปฏิบัติการก๊าซธรรมชาติสำหรับยานยนต์ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้