

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบัน จังหวัดเชียงใหม่ มีโรงเรียนกวดวิชาที่ขออนุญาตถูกต้องตามกฎหมายทั้งสิ้น 34 แห่ง โดยมีคนท้องถิ่นเป็นเจ้าของ จำนวน 30 แห่ง ในจำนวนนี้บางแห่งเปิดมานาน และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของนักเรียน เช่น โรงเรียนรัชดาวิทยาเชียงใหม่ (R.A.C.) โรงเรียนครุณี กวดวิชา (บ้านครูแขก) เป็นต้น (โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา, 2545: สัมภาษณ์) และที่เป็นสาขาของโรงเรียนกวดวิชาจากกรุงเทพอีก 4 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์เชียงใหม่ (เคมีอาจารย์ อู๋) โรงเรียนกวดวิชานวศึกษาเชียงใหม่ (คณิตอาจารย์เจี๊ย) โรงเรียนกวดวิชาอาจารย์ปิงเชียงใหม่ (Da'vance) และโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษอาจารย์ชัชชัยเชียงใหม่ (AC'CESS) (สำนักงาน การศึกษาเขต 8 จังหวัดเชียงใหม่, 2545: แผ่นพับ) โรงเรียนกวดวิชาแต่ละแห่งจะมีนักเรียนที่ลงทะเบียนเรียนเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะในช่วงที่จะมีการสอบแข่งขันต่างๆ อาทิ การสอบเข้าเรียนต่อในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 การสอบโควต้า และการสอบเอ็นทรานซ์ เป็นต้น (โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา, 2545: สัมภาษณ์) จากจำนวนนักเรียนที่ต้องการเรียนในโรงเรียนกวดวิชาเพื่อเตรียมความพร้อมในการสอบและพัฒนาผลการเรียนในชั้นเรียนให้ดีขึ้น มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบัน ทั้งที่มีเจ้าของเป็นคนท้องถิ่น และที่เป็นสาขาโรงเรียนกวดวิชาจากกรุงเทพฯ ทั้งที่ขออนุญาตอย่างถูกต้องและที่ยังไม่ได้ขออนุญาต มีจำนวนทั้งสิ้น 41 แห่ง (โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา, 2545: สัมภาษณ์) โรงเรียนกวดวิชาเหล่านี้ต่างใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่แตกต่างกัน โดยโรงเรียนกวดวิชาที่มีคนท้องถิ่นเป็นเจ้าของ จะใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของป้ายผ้า และแผ่นพับ ใบปลิว และมีครูเป็นผู้ทำการสอน ในขณะที่โรงเรียนกวดวิชาที่เป็นสาขาจากกรุงเทพมหานคร มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ และหนังสือคู่มือตารางการเรียนตลอดปีการศึกษา ตลอดจนบรรจุคำสัมภาษณ์ของนักเรียนที่เคยเรียนในสถาบันนั้นๆ และประสบความสำเร็จในการสอบคัดเลือกเข้าเรียนต่อ ในระดับมหาวิทยาลัยด้วยคะแนนสูงไว้คู่มือตารางการเรียนด้วย รูปแบบการสอนจะให้นักเรียนเรียนจากเทปโทรทัศน์ โดยนักเรียนสามารถสอบถามข้อสงสัยได้จากครูที่เลี้ยงที่ประจำอยู่ที่โรงเรียน (โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา, 2545: สัมภาษณ์)

สำหรับโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เป็นโรงเรียนกวดวิชาที่มีคนท้องถิ่นเป็นเจ้าของ โดย

ได้รับใบอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียนเอกชน ประเภทโรงเรียนกวดวิชา จากกระทรวงศึกษาธิการ ในเดือนมีนาคม 2543 ตั้งอยู่ที่ ตำบลหนองหอย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นบริเวณตัวเมืองเชียงใหม่ ทางด้านทิศใต้ ซึ่งบริเวณดังกล่าวมีโรงเรียนขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงตั้งอยู่ เช่น โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย โรงเรียนพระหฤทัย โรงเรียนเรขินาเซลิวิทยาลัย เป็นต้น โรงเรียนกวดวิชาพัฒนามีขอบเขตของการให้บริการกวดวิชาในทุกระดับชั้น ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาปีที่ 6 สอนทั้งประเภทเรียนเป็นกลุ่มหรือเรียนเฉพาะบุคคล และมีบริการสอนทุกสาขาวิชา ในปัจจุบันมีจำนวนนักเรียนในทุกระดับชั้น 141 คน โดยแบ่งเป็นนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาจำนวน 35 คน และระดับชั้นมัธยมศึกษาจำนวน 106 คน (โรงเรียนกวดวิชาพัฒนา, 2545) สำหรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่ใช้ในปัจจุบัน ยังคงใช้กลยุทธ์เหมือนโรงเรียนกวดวิชาในอดีตที่ใช้กันอยู่ คือการโฆษณาโดยใช้แผ่นป้ายหรือแผ่นผ้าติดตั้งตามสถานที่แหล่งชุมชน และการแจกใบปลิว เนื่องจากความจำกัดในเรื่องของงบประมาณด้านการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาพัฒนา

ในอนาคต โรงเรียนกวดวิชาในท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงโรงเรียนกวดวิชาพัฒนา อาจได้รับผลกระทบจากการขยายตัวของโรงเรียนกวดวิชาที่เป็นสาขาจากกรุงเทพ ที่มีกลยุทธ์ทางการตลาดในปัจจุบันที่ดีกว่า อีกทั้งแนวโน้มการขยายตัวของจำนวนนักเรียนที่มีความต้องการเรียนในโรงเรียนกวดวิชามีมากขึ้น ดังนั้นการศึกษาเพื่อทราบความพึงพอใจในบริการที่คาดหวังจะได้รับจากโรงเรียนกวดวิชาจะสามารถนำไปกำหนดแนวทางวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดบริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และเพื่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ โรงเรียนกวดวิชาในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชาพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชาพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่
2. ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบบริการที่ลูกค้าได้รับกับความคาดหวังที่มีต่อบริการดังกล่าว ในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

นักเรียน หมายถึง นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่กำลังเรียนกวดวิชาที่โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2545 ถึง กุมภาพันธ์ 2546

โรงเรียนกวดวิชา หมายถึง สถานที่ที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการให้เปิดการเรียนการสอน โดยมีผู้เรียนตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป และไม่มีหลักสูตรกำหนดไว้แน่นอน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2533) และมีการให้บริการกวดวิชาในหมวดวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศาสตร์

โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา หมายถึง โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ตำบลหนองหอย อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จดทะเบียนเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2543