

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ และเป็นที่ยอมรับทั่วกันว่าประเทศใด มีทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและมีคุณภาพ จะมีส่วนช่วยเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศนั้นพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญ กับการพัฒนาคุณภาพของประชากร โดยได้บรรจุไว้ใน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งในการวัดระดับ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยิ่งในสภาวะปัจจุบัน วิธีการดำเนินชีวิตมีการแข่งขันสูงมาก จึงทำให้เกิดการแข่งขันในเรื่องของการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญกับการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ของรัฐอย่างมาก ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความสามารถในการรับนักเรียนเข้าศึกษาต่อได้ปีละประมาณ 40,000 คน แต่นักเรียนที่ต้องการเรียนต่อมีปีละประมาณ 200,000 คน (วิริยะ ฤาชัยพาณิชย์, 2546 : ออนไลน์) และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การแข่งขันเพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย (Entrance) เป็นไปอย่างรุนแรง จึงเป็นที่มาของการประกอบการธุรกิจกวดวิชาในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของนักเรียนทั่วประเทศ

นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ระบบการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย (Entrance) มีการนำผลการเรียน ในโรงเรียนมาเป็นส่วนประกอบในการคัดเลือก ส่งผลให้นักเรียนมุ่งเน้นการกวดวิชาเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัยมากขึ้น เพราะต้องการทำคะแนนเฉลี่ยดีๆ ตั้งแต่ มัธยมศึกษาปีที่ 4 ทำให้จำนวนโรงเรียนกวดวิชาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ในปี พ.ศ. 2542 มีโรงเรียนกวดวิชา 363 แห่งทั่วประเทศ จนถึง ปี พ.ศ. 2545 มีจำนวน 1,252 แห่ง ซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 245 ภายในเวลา 3 ปี จะเห็นได้ว่าอัตราการเพิ่มขึ้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน, 2546 : ออนไลน์)

จังหวัดนครสวรรค์ นับเป็นจังหวัดที่มีเศรษฐกิจค่อนข้างดีมากที่สุดแห่งหนึ่ง เป็นศูนย์กลางทางการเงินของภาคเหนือ ประสานการเงินระหว่างภาคเหนือและกรุงเทพฯ โดยดูจากปริมาณเงินฝากของจังหวัดนครสวรรค์ ในช่วงปี พ.ศ. 2538 - 2542 พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยมีอัตราเพิ่มเฉลี่ยคือร้อยละ 4.08 ต่อปี ในปี พ.ศ. 2542 มียอดเงินฝาก เท่ากับร้อยละ 1.70 ของประเทศ คิดเป็นอันดับที่ 17 ของประเทศ และสินเชื่อในช่วงปี พ.ศ. 2538 - 2542 ก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยมีอัตราเพิ่มคิดเป็นร้อยละ 0.59 ในปี พ.ศ. 2542 มียอดเงินสินเชื่อ เท่ากับร้อยละ 1.96 ของประเทศ คิดเป็น

อันดับที่ 16 ของประเทศ (ประโยชน์ ชาญชัยกรรม, 2546 : ออนไลน์) ด้วยเศรษฐกิจที่ดีมาก ทำให้ประชากรในจังหวัดนครสวรรค์มีกำลังในการจับจ่ายใช้สอยมาก ทำให้มีธุรกิจต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย

จังหวัดนครสวรรค์ก็เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการแข่งขันด้านธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาเช่นเดียวกัน โรงเรียนกวดวิชาส่วนใหญ่ในจังหวัดนครสวรรค์จะอยู่ในอำเภอเมือง ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้อนุมัติให้ดำเนินการจัดตั้งโรงเรียนกวดวิชาโดยถูกกฎหมายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ทำให้มีการเปิดอย่างต่อเนื่องจนถึงปี 2546 ซึ่งมีโรงเรียนกวดวิชาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์จำนวน 16 แห่ง เพื่อรองรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมืองจำนวน 5,494 คน และ อำเภอรอบนอก 9,325 คน (พชัย เนินธิรา, 2546 : ออนไลน์) ซึ่งการแข่งขันในธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดนครสวรรค์มีทั้งผู้ประกอบการโรงเรียนกวดวิชาในท้องถิ่นและผู้ประกอบการจากกรุงเทพฯ ส่งผลให้การแข่งขันเป็นไปอย่างรุนแรง ดังนั้นด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงบริการ และวางแผนการตลาดที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดนครสวรรค์
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาที่จะสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงบริการและ วางแผนการตลาดที่เหมาะสมต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ครั้งนี้ เป็นการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนี้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การทำเลที่ตั้ง (Place) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และนอกจากนี้ยังต้องอาศัย เครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติมซึ่งประกอบด้วย

บุคลากร (People) ขั้นตอนการให้บริการ (Process) และ สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) และรายละเอียดในด้านต่างๆมีดังนี้คือ

1. ด้านเนื้อหาหลักสูตร และเอกสาร
 - 1) รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ เช่น เนื้อหาเจาะลึกรายวิชา เนื้อหาที่จะเรียนล่วงหน้าตรงกับแนวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย
 - 2) จำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตร ที่เหมาะสม
 - 3) การเปิดสอนแต่ละหลักสูตร มีกำหนดเวลาที่เหมาะสม
 - 4) จำนวนชั่วโมงต่อคาบ ที่เหมาะสม
 - 5) คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน
2. ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน
 - 1) ราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ ในคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันมากนัก
 - 2) สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้
 - 3) สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทางเช่นทาง อินเทอร์เน็ต โดยผ่านบัญชีธนาคาร เงินสดการ ให้ส่วนลดในค่าเรียน
3. ด้านทำเลที่ตั้ง
 - 1) สถานที่จอดรถสะดวก
 - 2) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียนมัธยมที่ศึกษาอยู่
 - 3) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย
 - 4) ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย
 - 5) การเดินทางโดยรถโดยสารสะดวก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด
 - 1) ด้านสื่อโฆษณา ในด้านต่างๆ ได้แก่ โบปลิว แผ่นพับแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอาท์ และ อินเทอร์เน็ต
 - 2) การประชาสัมพันธ์ ในด้านต่างๆ ได้แก่ การจัดบรรยายพิเศษเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ การแนะนำผ่านอาจารย์ในโรงเรียน การแนะนำจากเพื่อนๆและรุ่นพี่
 - 3) การส่งเสริมการขาย ในด้านต่างๆ ได้แก่ มีการแจกของแถม เช่น หนังสือ หรือ อุปกรณ์ การเรียน มีการลดค่าเรียนเช่น เป็นนักเรียนเก่า และ มาสมัครเรียนที่หลายๆ คน

5. ด้านบุคลากร

- 1) อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงด้านการสอน
- 2) อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี
- 3) อาจารย์ผู้สอนโดยให้ความเอาใจใส่แก่นักเรียนเท่าๆ กัน
- 4) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- 5) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆถูกต้อง และทันสมัย
- 6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ
- 7) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน
- 8) เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ

6. ด้านกระบวนการ

- 1) การเปิดสอนแต่ละวิชา มีหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน
- 2) การจัดทดสอบพื้นฐานก่อนเข้าเรียน
- 3) การจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง
- 4) การจัดทดสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ
- 5) การแนะแนวเรื่องการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

- 1) การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามา
- 2) สถิติ และผลงานที่ผ่านมา เช่น จำนวนนักเรียนที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก
- 3) การมีภาพลักษณ์ของความทันสมัย
- 4) จำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน
- 5) อาคารและห้องเรียนที่สะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ
- 6) การมีสื่อการสอนที่ทันสมัย

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ใน จังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ท่าเลที่ตั้ง (Place) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และนอกจากนี้ยังต้องอาศัย เครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติมซึ่งประกอบด้วย บุคลากร (People) ขั้นตอนการให้บริการ (Process) และ สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) ซึ่งอธิบายรายละเอียด ได้ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง การให้ความรู้ตามหลักสูตรที่โรงเรียนกวดวิชาจัดทำ อาคาร สถานที่ และ เอกสารประกอบการสอน

2) ราคา (Price) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการเรียน

3) ท่าที่ตั้ง (Place) หมายถึง ที่ตั้งของโรงเรียนรวมทั้งสภาพแวดล้อม

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนกวดวิชาจัดทำเพื่อส่งเสริมการขายขึ้น เช่น ลดราคาค่าเรียน แจกของชำร่วย เป็นต้น

5) บุคลากร (People) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการในโรงเรียนกวดวิชา ได้แก่ ครู และเจ้าหน้าที่

6) ขั้นตอนการให้บริการ (Process) หมายถึง แนวทางการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชา เช่น การจัดการสอนในช่วงเวลาต่างๆ การให้บริการแนะแนว ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดการทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริงๆ การสอนโดยสื่อต่างๆ เป็นต้น

7) สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ส่งเสริมภาพพจน์ของโรงเรียน เช่น ลักษณะห้องเรียน การตกแต่งอาคารเรียน เอกสารประชาสัมพันธ์ เครื่องแบบเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

โรงเรียนกวดวิชา หมายถึง โรงเรียนที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. การศึกษาเอกชน มาตรา 15(2) ประเภทกวดวิชา เพื่อสอนเสริมวิชาต่างๆ เป็นการทบทวนความรู้ โดยอาจกำหนดเวลาเรียนต่างจากเวลาเรียนปกติ ของนักเรียน เช่น เรียนเฉพาะวันหยุด เฉพาะภาคฤดูร้อน หรือ เรียนเฉพาะตอนเย็น

นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 5 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่เคยหรือกำลังใช้บริการในโรงเรียนกวดวิชา