



ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียน  
ระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา  
Satisfaction in choosing the tutoring service of High school  
Students' Parents in Muang Phayao

สาธิตา ก่ายอด

การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะวิทยาการจัดการ  
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก  
ปีการศึกษา 2561

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียน  
ระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา  
Satisfaction in choosing the tutoring service of High school  
Students' Parents in Muang Phayao

สาธิตา กายอด

การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะวิทยาการจัดการ  
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก  
ปีการศึกษา 2561



ใบรับรองการศึกษาอิสระ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อการศึกษาอิสระ ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนระดับ  
มัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

เสนอโดย นางสาวลลิกา ก่ายอด

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ฐิติพงศ์ ไชยองค์การ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ภควรรณ อินทรา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระแล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ดร.เฉลิมชนม์ อำพรไพ)

.....กรรมการที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ

(ดร.ฐิติพงศ์ ไชยองค์การ)

.....กรรมการที่ปรึกษาการศึกษาอิสระร่วม

(ดร.ภควรรณ อินทรา)

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระเล่มนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.พีระ พันธุ์งาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ และ ตรวจแก้ไข ข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ไว้เป็นอย่างสูง และ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบพระคุณ ดร.นิตยา วงศ์ยศ ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์ และ ดร.ฐิติพงศ์ ไชยองค์การ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุก ๆ ท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาอิสระครั้งนี้ ขอขอบคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยายการ วางรากฐาน แก่ผู้ศึกษา และขอขอบคุณท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่ได้กรุณาให้ความสะดวก ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ ในการทำการศึกษาอิสระครั้งนี้

สาธิตา กายอด

วันที่ 26 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ผู้วิจัย	: นางสาวลลิกา กายอด
ชื่อปริญญา	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐิติพงศ์ ไชยองค์การ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร.ภควรรณ อินทรา
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: 2561
สถาบัน	: สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา และ ศึกษาส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลในการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา ประชากรคือผู้ปกครองที่มีนักเรียนกำลังศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาและส่งเข้าเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยโรงเรียนทั้งภาครัฐบาลและเอกชน มีจำนวน 12 แห่ง ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้จำนวน 380 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยาในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายข้อระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 13 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีการแจ้งราคาที่ชัดเจน รองลงมา คือ ผู้สอนมีประสบการณ์น่าเชื่อถือ และขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยากเข้าใจง่ายตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, โรงเรียนกวดวิชา, ผู้ปกครอง, มัธยมศึกษา, จังหวัดพะเยา

**Title** : Satisfaction in choosing the tutoring service of High school Students' Parents in Muang Phayao

**Author** : Mrs.Sarika Kayod

**Degree** : Master of Business Administration

**Advisor** : Dr.Thitipong Chaiongkarn

**Co-advisor** : Dr.Pakkawan Intra

**Graduated year** : 2018

**Institute** : Pacific Institute of Management Science

### **Abstract**

The purposes of this research were to study the Satisfaction in choosing the tutoring service of High school Student's Parents in Muang Phayao and to study the marketing mix (7Ps) that resulted in choosing of the tutoring school of the secondary school students in Muang District, Phayao Province. The population was the parents who had students studying at the secondary school level and sent to the tutorial school. There are 12 public and private schools' students in Phayao. The instrument used to collect the data were the questionnaires. Statistics used for data analysis were Frequency, Percentage, Mean and Standard deviation.

The research found that:

The Satisfaction in choosing the tutoring service of the high school students' parents in Muang Phayao in overall was at the highest level. There were 13 items in highest level. Three highest mean scores consisted of Clearly tuition fee, Credible experience instructors and uncomplicated procedure of application respectively

Keyword: Satisfaction, Tutoring service, Parents, High School, Phayao

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผล	27
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการวิจัย	36
5.2 อภิปรายผล	38
5.3 ข้อเสนอแนะ	39

	หน้า
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก : เครื่องมือในการศึกษาวิจัย	45
ภาคผนวก ข : รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามในการศึกษา	48
ประวัติผู้วิจัย	50



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่ และ ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	27
ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ และ ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	28
ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ และ ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	28
ตารางที่ 4.4 ค่าความถี่ และ ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	29
ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่ และ ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	29
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดแต่ละด้าน	30
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	30
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	30
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	31
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาด	32
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด	33
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร	33
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ	33

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นจากการจัดการสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ในกระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมือง การปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม และของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง บิดามารดา หรือผู้ปกครอง มีหน้าที่จัดให้บุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ในความดูแล ได้รับการศึกษาภาคบังคับ ตามมาตรา 17 และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ได้รับการศึกษานอกเหนือจากการศึกษาภาคบังคับ ตามความพร้อมของครอบครัว (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรา 4-7, 2550) การศึกษาจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ในฐานะที่มีบทบาทโดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากจะทำหน้าที่ผลิตกำลังคนให้มีคุณสมบัติตามความต้องการของผู้บริโภค เพื่อตอบสนองการพัฒนาทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคมแล้ว ยังฝึกให้คนเกิดการเรียนรู้ทักษะสามารถนำความรู้ไปปรับตัวให้เข้ากับสังคม และการดำเนินชีวิตอยู่ได้โดยใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม

จากความสำคัญดังกล่าวของการศึกษา จึงก่อให้เกิดการแข่งขันในกลุ่มของผู้เรียน เพื่อนำตนเองไปอยู่ในระดับต้นของผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญของแต่ละสาขาวิชา เพื่อเข้าสู่อาชีพที่ตนเองคาดหวัง และนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศฐานะที่มั่นคง ปัจจุบันมุมมองของผู้ปกครองตัวนักเรียนหรือบุคคลทั่วไป การได้เข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงซึ่งจำเป็นต้องผ่านกระบวนการสอบวัดความรู้ถือเป็นความภาคภูมิใจและความสำเร็จในชีวิตขั้นหนึ่งอีกทั้งสร้างความเชื่อมั่นว่าภายหลังสำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาแล้วจะนำมาซึ่งหน้าที่การงานและผลตอบแทนที่ดีกว่าแรงจูงใจนี้ผลักดันให้ทุกคนมีความพยายามที่จะสะสมความรู้ความสามารถเพื่อให้ผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาให้ได้หนทางหนึ่งของผู้ปกครองและนักเรียนส่วนใหญ่เลือกปฏิบัติเพื่อเพิ่มโอกาสในการสอบเข้าคือ การเรียนกวดวิชาเพิ่มเติม นอกเหนือจากการเรียนปกติในชั้นเรียน ผู้ปกครองบางรายถึงขนาดส่งเด็กกอนูบาลเข้าไปเรียนโรงเรียนกวดวิชา เหตุผลในการเข้าเรียนเพื่อเพิ่มเติมความรู้ นอกเหนือจากการเรียนในโรงเรียนเป็นการช่วยทบทวนความรู้ ช่วยสรุปเนื้อหาให้เข้าใจมากขึ้น จากที่เรียนในชั้นเรียน สร้างความมั่นใจในการสอบ เพื่อเพิ่มคะแนนในโรงเรียน และได้เทคนิควิธีการคิดการช่วยจำหลายแบบที่ช่วยในการ

ทำข้อสอบการกวดวิชาช่วยให้การเรียนรู้ดีขึ้นช่วยในการสอบเข้าศึกษาต่อด้วยการแก้ไขข้อบกพร่องหรือเพิ่มเติมเนื้อหาอีกทั้งเพื่อเตรียมตัวล่วงหน้าก่อนการเรียนรู้ในชั้นเรียนจากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้ปกครองจำนวนมากส่งนักเรียนที่ตนเองปกครองเข้าโรงเรียนกวดวิชาจากสถิติทำให้รู้ว่าจำนวนของนักเรียนที่เรียนโรงเรียนกวดวิชาเพิ่มมากขึ้นตามลำดับทำให้มีโรงเรียนกวดวิชาเปิดสอนมากขึ้นด้วยเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล

การกวดวิชาเป็นปรากฏการณ์ทางการศึกษาของไทยที่มีการพัฒนา และเติบโตอย่างกว้างขวาง โดยในขั้นแรกจะเป็นการตรวจเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในช่วงก่อนการสอบประมาณ 1-2 เดือน หลังจากนั้นก็ได้มีการพัฒนาเป็นการกวดวิชาตลอดปี และขยายขอบเขตไปถึงการสอบเข้าในระดับ ป.1 ม.1 ม.4 และแม้แต่ระดับบัณฑิตศึกษาอีกทั้งรูปแบบและวิธีการก็มีความหลากหลายครอบคลุมถึงการกวดวิชาโดยครูประจำการการกวดวิชาในโรงเรียนการกวดวิชาในโรงเรียนกวดวิชาเอง และการกวดวิชาผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นต้นวิธีการกวดวิชาที่มีหลากหลายเช่นเดียวกันทั้งในการเรียนกับครูตัวต่อตัวการเรียนเป็นกลุ่มย่อยการเรียนที่บ้านของครูผู้สอนตลอดจนการเรียนเป็นกลุ่มใหญ่ในชั้นเรียนปกติและการเรียนกับครูผู้สอนผ่านระบบวิดีโอในส่วนของนักเรียนมีการควบคุมตั้งแต่ช่วงเช้า 7 โมงขึ้นไปถึงเวลากลางคืนแล้วแต่ความสะดวกนอกจากนั้นในอดีตการกวดวิชาจะครอบคลุมเฉพาะกลุ่มบุคคลหรือบางกลุ่มในเมืองหลักๆ โดยเฉพาะกลุ่มที่จะสอบเข้ามหาวิทยาลัยในเกือบทุกกลุ่มมีส่วนในการกวดวิชาในลักษณะใดลักษณะหนึ่งทำให้การกวดวิชามีค่าใช้จ่ายสูงส่งผลให้การศึกษาที่มีต้นทุนที่สูงมากเกินไปและมากเกินไปจนความจำเป็นนอกจากนั้นยังทำให้นักเรียนต้องใช้เวลาในการเรียนเกินกว่าความจำเป็นอีกทั้งยังมีผลต่อการจัดการเรียนการสอนและระบบปกติอย่างมากทำให้มีจุดมุ่งหมายของการศึกษาที่วางไว้เพื่อสร้างผลที่สมบูรณ์ไม่สามารถบรรลุผลได้ตามที่วางไว้อย่างเต็มที่ดังนั้นเพื่อให้การวางนโยบายและการจัดระบบการศึกษาเป็นไปอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาที่ควรจะเป็นและสอดคล้องกับทิศทางการปฏิรูปการศึกษาจึงเห็นสมควรจะได้มีการศึกษาและทำความเข้าใจในเรื่องของการกวดวิชาเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการจัดการศึกษาที่เหมาะสมต่อไป

ในปัจจุบันโรงเรียนกวดวิชาที่เปิดสอนมีเป็นจำนวนมากจึงก่อให้เกิดทางเลือกขึ้นหลายทางการตัดสินใจของผู้ปกครองที่จะเลือกโรงเรียนกวดวิชาใดจึงจำเป็นต้องพิจารณาจากปัจจัยหลายประการ อีกทั้งผู้ปกครองแต่ละท่านต่างก็มีคุณลักษณะลักษณะแตกต่างกันจึงอาจจะมีบรรทัดฐานในการตัดสินใจแตกต่างกันด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในจังหวัดพะเยาผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ปกครองที่กำลังตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาและ คาดว่าข้อมูลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานรวมทั้งบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและ สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน และ ผู้ปกครองต่อไป

จากความสำคัญและแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจข้างต้นเห็นได้ว่าการที่จะพัฒนาให้เด็กนักเรียนมีความรู้ความสามารถมากขึ้นนั้นสิ่งสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนา ก็คือการศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครอง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชา

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาโดยจำแนกตามเพศอายุอาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือผู้ปกครองที่มีนักเรียนกำลังศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษา และ ส่งเข้าเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

### 1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2560 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2560 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

## 1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ดังนี้



### 1.5 นิยามศัพท์

โรงเรียนกวดวิชา หมายถึง โรงเรียนที่จัดตั้งตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน ประเภทกวดวิชาเพื่อสอนเสริมวิชาต่าง ๆ เป็นการทบทวนความรู้โดยอาจกำหนดเวลาเรียนต่างจากเวลาเรียนปกติของนักเรียนเช่นเรียนเฉพาะวันหยุดเฉพาะภาคฤดูร้อนหรือเรียนเฉพาะตอนเย็นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกวดวิชาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการในระดับชั้นประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึงข้อพิจารณาที่ผู้ปกครองตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาให้แก่บุตรหลานหรือผู้ที่อยู่ในความอุปการะด้านต่าง ๆ

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง หลักสูตรที่โรงเรียนกวดวิชาได้ดำเนินการจัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน

ด้านราคา หมายถึง การกำหนดอัตราค่าเรียนต่อหลักสูตร เพื่อให้มีความเหมาะสม และ เป็นธรรมแก่ผู้เรียน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง สถานที่ และ ท่าเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชารวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่โรงเรียนกวดวิชาให้บริการให้แก่ผู้เรียน

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึงการโฆษณา โดยเนื้อหาจะระบุถึงประโยชน์และความสำเร็จที่ได้รับจากโรงเรียนกวดวิชา

ด้านบุคลากร หมายถึง คุณสมบัติของครูผู้สอนของโรงเรียนกวดวิชา ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ และ เทคนิคพิเศษต่าง ๆ ในการสอน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหามากยิ่งขึ้น

ด้านกระบวนการจัดการ หมายถึง วิธีปฏิบัติที่ไม่ซับซ้อนของโรงเรียนกวดวิชา ได้แก่ ผู้เรียนสามารถเลือกหลักสูตรเรียนได้ง่าย ไม่มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน และ การชำระค่าเรียนที่มีให้เลือกหลากหลายวิธี เช่น ธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น

ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึง ความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ของโรงเรียนกวทวิชา ได้แก่ ห้องเรียน จำนวนผู้เรียน อุปกรณ์เครื่องมือ ความสะอาด ความสว่าง เป็นต้น

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยาใช้เป็นข้อมูล การตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวทวิชา
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการโรงเรียนกวทวิชาในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ใช้วางแผน และปรับปรุงการบริหารกิจการของตนให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียนให้มากที่สุด

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบของการศึกษาและอธิบายผลงานวิจัยในส่วนต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผลและสอดคล้องกับการวิจัยโดยแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จะนำเสนอตามลำดับโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนกวดวิชา
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรในการเรียน
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสังคม
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2557) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวกความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลกระตือรือร้น มีความสุขความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรด้วย

กิตติมา ปรีดีดิลก (2559) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกหรือพอใจที่มีผลต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับกรตอบสนอง

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงขับเคลื่อนเป็นความกดดันมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Philological) เกิดจากความต้องการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือ การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมี 2 ทฤษฎีคือ

1) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A. H. Maslow) ค้นพบว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่งทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเวลา และพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้คน คำตอบของมาสโลว์คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- 1.1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานคือ อาหาร ที่พักอากาศ ยารักษาโรค
- 1.2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 1.3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการยอมรับจากเพื่อน
- 1.4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการยกย่องส่วนตัวความนับถือและสถานะทางสังคม
- 1.5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จบุคคลพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกายภาพ) จะไม่สนใจต่อศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วจะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

## 2) ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud, 1856) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าสิ่งเร้าต่างๆ สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ได้ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือ เกิดอาการวิกลจริตอย่างมาก

ชริณี(2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์ หรือความยากลำบากโดยอาจแบ่งประเภทความพอใจเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) ความพอใจทางด้านจิตวิทยา เป็นทรศนะของความพึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใดๆ
- 2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่เป็นจำเป็นว่าจะแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
- 3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรมทรศนะถือว่ามนุษย์มนุษย์แสวงหาความสุขของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และได้รับประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย



จากการตรวจเอกสารข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ จะช่วยให้ทราบถึงผู้ใช้บริการว่ามีลักษณะ ทัศนคติในการคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร ซึ่งจะทำให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปช่วยในการหาความคาดหวังของผู้ปกครองของนักเรียนตั้งแต่ประถมศึกษา เป็นต้นไป และสามารถเข้าใจปัจจัยอิทธิพลต่อการให้บุตรของตนเองมาเรียน สถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองมากที่สุด

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายการบริการว่า การได้ให้ความสะดวกในด้านต่างๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรวัฒน์ (2539) ได้ให้ความหมายการบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบส่งนั้น

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) ได้ให้ความหมายการบริการ คือ หลักของการบริการนั้นต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไปโดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการคือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอื่นอีกแห่งหนึ่งหรืออีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่สิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทางกายภาพและสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญ คือไม่สามารถจับต้องได้บริการไม่สามารถจับต้องได้ดังนั้นกิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการ ได้แก่

- 1) สถานที่ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ
- 2) บุคคล พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดีพูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเปิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่น
- 3) เครื่องมือ อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
- 4) วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการ และตัวลูกค้า
- 5) สัญลักษณ์ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกและสื่อความหมายได้ถูกต้อง
- 6) ราคา การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน

Parasuraman และคณะ (1991) ได้กล่าวว่า การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้ารับรู้และบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานบน 5 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
- 2) การตอบสนอง คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
- 3) ความแน่นอน คือการให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
- 4) ความเข้าใจลูกค้า คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึง
- 5) ลักษณะที่สัมผัสได้คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์บุคคลและวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากการประเมินคุณภาพคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอ การบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ก็ย่อมนำมาซึ่งความพอใจในบริการนั้นแต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอของการบริการได้

### 2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจของการให้บริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้ และ ประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงใน แต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ มีองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545)

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะที่บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกมาของ ผู้ให้บริการตาม บทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของ ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

### 2.2.3 คุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญ ของคุณภาพการให้บริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและตัดสินใจที่เข้าใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1) ความไว้วางใจ หมายถึงความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา

2) ความเชี่ยวชาญ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่ รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความกระตือรือร้น หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ พร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

4) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

5) ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ

6) การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

7) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และความสามารถในการสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้บริการ

8) ความเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการให้การตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

จากการพิจารณาแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการแสดงให้เห็นเป้าหมายการให้บริการนั้นคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดการให้บริการจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้นวิธีหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถที่จะรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ช่วยทำให้ทราบความหมายของการให้บริการซึ่งเป็นสิ่งที่ ผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการควรคำนึงถึงและให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ประกอบการควรตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 1 และปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนกวดวิชา

การกวดวิชาเป็นคำที่ใช้กันอยู่ทั่วไป ซึ่งอาจมีความหมายที่แตกต่างกัน นอกจากคำว่า กวดวิชาแล้ว ยังมีอีกหลายคำที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น กวดวิชา เรียนพิเศษ เรียนเสริมจากที่โรงเรียน เพื่อเพิ่มทักษะค่าเหล่านี้มีความหมายที่แตกต่างกัน แต่คำที่คนทั่วไปนิยมเรียกกัน ได้แก่ การกวดวิชา ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจตรงกัน จึงได้นิยามคำต่างๆ ไว้ดังนี้ (จิตติมา อัจฉริยกุล, 2544)

1) การกวดวิชา หมายถึง การกวดชั้นเด็กนักเรียนให้ประสบเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งเป้าหมายพื้นฐานที่สำคัญที่สุดเช่น การสอบเข้ามหาวิทยาลัย หรือการเรียนอย่างหนักในเนื้อหาจำนวนมากภายในระยะเวลาอันสั้น

2) การเรียนพิเศษ คือ การเรียนนอกเหนือจากที่โรงเรียน เป็นการเรียนในเนื้อหาที่ถูกจัดสรรมาอย่างเฉพาะสำหรับในแต่ละวิชา เพื่อเป็นการเสริมจุดอ่อนที่เหมาะสมกับนักเรียนแต่ละคน

3) การเรียนเสริมสวย หมายถึง การเรียนหลักสูตรที่รองรับโดย กระทรวงศึกษาธิการ (ระยะเวลาขั้นต่ำประมาณ 6 เดือน หรือมากกว่า) ที่จะมอบความรู้ประสบการณ์การทำงานจริง ทั้งจากผู้หญิงและผู้ชายตั้งแต่พื้นฐานการสระ เซท ตัด การชอยแบบต่างๆ การเกล้าผม การบำรุงและรักษาเส้นผมทำเล็บ รวมถึงการศึกษา ในการทำธุรกิจร้านเสริมสวยในอนาคต

กวดวิชา หมายถึง การศึกษานอกเวลาเรียนตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการการเรียนที่ไม่ได้ศึกษาเนื้อหาใหม่แต่ศึกษาเนื้อหาบางเรื่องบางตอนของเนื้อหาที่ได้ ศึกษาไว้แล้ว เพื่อได้เตรียมตัวให้เรียนตามทันผู้อื่น หรือรู้มากกว่าผู้อื่น แต่การเรียนมุ่งการเรียนสมัยก่อน ที่เน้นสอบเข้าการเตรียมทหารพยาบาลและสอบเข้ามหาวิทยาลัยแต่ปัจจุบันมีการเรียนที่ ครอบคลุมเกือบทุกวิชา ทุกระดับชั้น นับตั้งแต่ระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และมหาวิทยาลัย แม้แต่การสอบบรรจุรับราชการ ก็ยังมีเปิดกวดวิชา กันอย่างมากมาย

จากการศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับการกวดวิชา ทำให้ทราบความหมายที่หลากหลายของการกวดวิชา ซึ่งสามารถทำให้ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นระดับต่างๆ ได้ทราบถึงความหมายและเหตุผลว่าทำไมจึงต้องส่งบุตรของตนเองไปเรียนกวดวิชาเพิ่มเติม นอกจากจะได้ความรู้จากสถาบันกวดวิชาแล้วยังเป็นการเตรียมตัวของนักเรียนให้สามารถสอบแข่งขันกับนักเรียนโรงเรียนอื่นได้

### 2.4 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (1997) ได้ให้ความหมายของการตลาดไว้ว่า คือกระบวนการทางสังคมและการบริหาร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภค โดยการสร้างกระบวนการและแลกเปลี่ยนกันระหว่างผลิตภัณฑ์กับมูลค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และ Mc Cathy (1998) ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินงานการตลาด เป็นปัจจัยที่เกิดจากการประกอบกันของกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทาง ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งส่วนประสมทางการตลาดจะประกอบด้วยกัน 7 ส่วน หรือที่เรียกกันว่า 7Ps ดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ แบบรูปร่างของผลิตภัณฑ์ รวมถึงการบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และต้องมีการพัฒนาหรือออกแบบผลิตภัณฑ์นั้นให้ตรงกับความต้องการของตลาดและลูกค้า โดยผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขายนั้นจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ แต่ผลิตภัณฑ์จะต้องมีสรรพประโยชน์ และมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า ซึ่งด้านผลิตภัณฑ์ของโรงเรียนกวดวิชา คือ อาคารสถานที่ อุปกรณ์การเรียนการสอน ครูผู้สอน หลักสูตรและเนื้อหาวิชาการ เป็นต้น

2) ด้านราคา (Price) คือ คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคา โดยลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่ากับราคาของผลิตภัณฑ์นั้นๆ และจะส่งผลต่อปฏิกิริยาของลูกค้าโดยตรง 9 เพราะปัจจัยนี้เป็นกลไกสำคัญที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคได้ เช่น ค่าเรียนตลอดหลักสูตร เป็นต้น

3) ด้านสถานที่ (Place) คือ การเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือบริการไปสู่ผู้บริโภคหรือก็คือ ช่องทางการจัดจำหน่าย ดังนั้นการเลือกช่องทางในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นจะต้องเลือกนำเสนอช่องทางที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ในแง่ของโรงเรียนกวดวิชา สถานที่ก็คือสถานที่ตั้งของสถาบัน ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาถึงสถานที่ เวลา และความสะดวกของนักเรียนหรือผู้ใช้บริการ

4) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) หรือด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นขั้นตอนการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อนำเสนอข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภค โดยจะช่วยชักจูงให้เกิดการตัดสินใจซื้อ เกิดการแข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาด ตลอดจนเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ เช่น การโฆษณา การขายโดยพนักงานการส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

5) ด้านบุคลากร (People) ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด การบริการของพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จของกิจการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พนักงานต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้

6) ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น โรงเรียนกวดวิชาควรจะมีการจัดทำผังกระบวนการให้บริการ เพื่อให้การออกแบบกระบวนการผลิตและนำเสนอบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการในการติดต่อประสานงานภายใน โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพอใจสูงสุด

7) ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence) คือเป็นสิ่งที่ป็นรูปธรรมที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบ่งชี้ถึงคุณภาพ ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้าและพนักงานเกิดความพึงพอใจต่อสถาบันหรือบริการ และช่วยให้สถาบันสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ส่วน จะพบว่าเป็นองค์ประกอบทางการตลาดที่ถูกควบคุมโดยองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และถือเป็นตัวแปรที่เราสามารถควบคุมได้ โดยกลยุทธ์ทางการตลาดนั้นถ้ามีการนำมาพัฒนาอย่างเหมาะสม ก็จะทำให้เกิดผลประโยชน์กับทางสถาบันกวดวิชา

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรในการเรียน

แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรในการเรียน ความหมายของหลักสูตรในการเรียน มีนักวิชาการให้ความหมายของหลักสูตรในการเรียนไว้มากมาย ดังนี้ กาญจนา คุณารักษ์(2553 หน้า 38) หลักสูตรคือ โครงการหรือแผน หรือข้อกำหนด อันประกอบด้วยหลักการ จุดหมาย โครงสร้าง กิจกรรมและวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอนที่จะพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ โดยส่งเสริมให้ไปสู่อุทิศยภาพสูงสุดของตนเอง รู้จักตนเอง มีชีวิตอยู่ในโรงเรียน ในสังคมและในโลกอย่างมี คุณภาพและอย่างมีความสุข

ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ (อ้างใน ภริมา อินทรกำแหง, 2544 หน้า 29) ให้ความหมายของหลักสูตรในการเรียนว่า ตามตัวย่อ 5 ตัว “SOPEA” ดังนี้

1. หลักสูตร คือ รายวิชาหรือเนื้อหาที่เรียน (Curriculum as Subjects and Subjects Matter)

2. หลักสูตร คือ จุดมุ่งหมายที่ผู้เรียนพึงบรรลุ (Curriculum as Objectives)

3. หลักสูตร คือ แผนสำหรับจัดโอกาสการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ที่คาดหวังแก่นักเรียน (Curriculum as Plans)

4. หลักสูตร คือ ประสบการณ์ทั้งปวงของผู้เรียนที่จัดโดยโรงเรียน (Curriculum as Learners Experiences)

5. หลักสูตร คือ กิจกรรมทางการศึกษาที่จัดให้กับผู้เรียน (Curriculum as Educational Activities)

สุมน อมรวิวัฒน์, (2550 หน้า 28 - 29 ) ให้ความหมายของหลักสูตรในการเรียนว่า “หลักสูตร” หมายถึง แนวกำหนดประสบการณ์ทั้งหมดที่มุ่งหมายให้นักเรียนได้รับการศึกษา และพัฒนาทุกด้านครอบคลุมถึงการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน และวิธีฝึกอบรมเด็กในชั้นเรียน มีฐานะเป็นมาตรฐานพื้นฐานอย่างหนึ่งในการจัดการประสบการณ์ให้แก่แก่นักเรียน ครูต้องเสริม แต่งให้เหมาะสมกับสภาพของผู้เรียนและท้องถิ่น สมิต (Smith, M.K. 1996) ให้ความหมายของหลักสูตรในการเรียนว่า “หลักสูตร” ตาม ทฤษฎีและการปฏิบัติหลักสูตรมี 4 ทิศทางดังต่อไปนี้

1.หลักสูตรเป็นองค์ความรู้ที่จะส่งผ่านให้ผู้เรียน

2.หลักสูตรเป็นความพยายามที่จะช่วยให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์

3.หลักสูตรเป็นกระบวนการ

4.หลักสูตรเป็น Praxis หมายถึง การปฏิบัติของมนุษย์และความเข้าใจในการ ปฏิบัตินั้น

สุเทพ อ่วมเจริญ, (2557) ให้ความหมายของหลักสูตรในการเรียนว่า หมายถึง ศาสตร์ที่เรีียนรู้ เพื่อนำไปกำหนดวิธีทางที่นำไปสู่การจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนเพื่อการเรียนรู้

วิชัย วงษ์ใหญ่ (อ้างใน สุเทพ อ่วมเจริญ, 2557) ให้ความหมายของหลักสูตรในการ เรียนว่า วิเคราะห์ความหมายของหลักสูตรซึ่งโอлива (Oliva, 2009:3) ให้ไว้ พบว่าความหมายที่ แคบของหลักสูตรคือ วิชาที่สอน ส่วนความหมายที่กว้างของหลักสูตรคือ มวลประสบการณ์ ทั้งหลายที่จัดให้กับผู้เรียน ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ซึ่งเป็นทั้งทางตรงและทางอ้อม

สรุปความหมายของหลักสูตรในการเรียน หมายถึง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบการ จัดการ เรียนรู้ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และประสบการณ์จากการเรียนพร้อมทั้ง สามารถนำ ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการดำเนินชีวิต

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสังคม

ความหมายของทฤษฎีเกี่ยวกับสังคม มีนักวิชาการและนักการตลาดซึ่งให้ความหมาย ของ ทฤษฎีเกี่ยวกับสังคมไว้มากมาย ดังนี้ Walters (อ้างใน กิตติศักดิ์ อินทรสาร, 2557 หน้า 6 ) ให้ความหมายทางสังคมว่า เป็น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ ลักษณะทางสังคม ประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาททางสังคม และสถานภาพของผู้ซื้อ ดังนี้ รายละเอียด ดังนี้

1.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) หมายถึง บุคคลที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติหรือ พฤติกรรม ของบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1.1 กลุ่มอ้างอิงทางตรง (Direct or Membership Groups) คือ กลุ่มบุคคลที่มี อิทธิพลต่อผู้บริโภคในทางตรง และมีการติดต่อกันแบบเผชิญหน้า แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1 กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Groups) เป็นกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อกันอย่าง สม่ำเสมอ และมีรูปแบบการติดต่อแบบไม่เป็นทางการ เช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นต้น

1.3.1 กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Groups) มีการติดต่อกันแบบนาน ๆ ครั้ง และมี รูปแบบการติดต่อแบบเป็นทางการ เช่น กลุ่มทางศาสนา กลุ่มวิชาชีพ หรือกลุ่มทางการค้า เป็นต้น

1.2 กลุ่มอ้างอิงทางอ้อม (Indirect Groups) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งไม่ได้ มีการรู้จักกันเป็นการส่วนตัว แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1 กลุ่มไฝ่ฝัน (Aspirational Groups) คือ บุคคลที่บุคคลอื่นต้องการจะเป็น เหมือน เช่น นักแสดง นักร้อง นายแบบ นางแบบ พิธีกร นักกีฬาที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

1.2.2 กลุ่มไม่พึงปรารถนา (Dissociative Groups) คือ บุคคลที่คำนิยมหรือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นปฏิเสธไม่ยอมรับ ไม้ต้องการจะเป็นเหมือน

1.3 จากข้อมูลกลุ่มอ้างอิงดังกล่าวตามข้างต้นจะมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคใน 3 ทาง ด้วยกัน ดังต่อไปนี้

1.3.1 กลุ่มอ้างอิงทำให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ ๆ

1.3.2 มีอิทธิพลต่อทัศนคติและแนวความคิดส่วนของตนเอง

1.3.3 มีอิทธิพลต่อการเลือกผลิตภัณฑ์และตราสินค้า

2. ครอบครัว (Family) หมายถึง องค์กรในสังคมที่สำคัญที่สุด โดยสมาชิกในครอบครัว ถือเป็น กลุ่มอ้างอิงทางตรงขั้นปฐมภูมิที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดย สมาชิกใน ครอบครัวจะมีการแบ่งบทบาทและอิทธิพลของการตัดสินใจซื้อออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 ผู้ชาย เป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ

2.2 ผู้หญิง เป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ

2.3 ผู้หญิงและผู้ชาย มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อร่วมกัน

3. บทบาททางสังคม (Social of Role) หมายถึง หน้าที่หรือพฤติกรรมที่ผู้บริโภคนั้นยึดถือ ปฏิบัติตามสถานภาพที่ได้รับ บทบาทและสถานภาพทางสังคมจะเป็นตัวกำหนดการกระทำ ระหว่างกัน ทางสังคมของสมาชิกให้ดำเนินไปด้วยกันอย่างราบรื่น สอดคล้องทำให้เกิดการ แลกเปลี่ยนและรับ ผลประโยชน์ร่วมกัน ทั้งนี้การดำเนินชีวิตในสังคมมีโอกาสที่เกิด บทบาทที่ ขัดกันได้ กล่าวคือ ผู้บริโภค แต่ละคนอาจมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน หรือการกระทำตนเป็น อีกบทบาทหนึ่งซึ่งไม่ใช่บทบาทที่ แท้จริงของตัวเอง สมาชิกในสังคมต้องตัดสินใจตามวาระและ โอกาสที่จะเกิดขึ้น

4. สถานภาพ (Status) หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกตำแหน่งในสังคมของผู้บริโภคเพื่อให้การ ยอมรับ กำหนดไว้เป็นฐานะทางสังคม ของผู้บริโภคคนนั้น ๆ การกระทาระหว่างผู้บริโภคในสังคม เป็นไปตาม สถานภาพที่ตนดำรงอยู่ โดยสามารถแบ่งเป็นประเภทได้ดังนี้

4.1 สถานภาพทางสังคมโดยกำเนิด (Ascribed Status) เป็นสถานภาพทางสังคมที่ ผู้บริโภคได้รับโดยกำเนิดที่สำคัญได้แก่ เชื้อชาติ สัญชาติ เพศ (ชายหรือหญิง) อายุและสถานภาพ อัน เกิดจากการเป็นสมาชิกในครอบครัว เหล่านี้นับเป็นสถานภาพโดยกำเนิดทั้งสิ้น

4.2 สถานภาพทางสังคมที่ได้ จากความสามารถของผู้ บริโภคแต่ละบุคคล (Achieved Status) เป็นการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับสถานภาพโดยถือความสามารถ ตามเกณฑ์ที่สังคม กำหนด สรุปความหมายของสังคม คือ กลุ่มบุคคลที่ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันมีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกัน และ กัน หรืออาจมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของบุคคลอื่น ๆ โดยมีกลุ่มอ้างอิง คือ ครอบครัว เพื่อน บุคคลที่มี ชื่อเสียง ซึ่งอาจมีส่วนในการคิด การตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย และประสบ ความสำเร็จ

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชา ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด (7Ps) ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาที่คล้ายคลึงกัน โดยให้ ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

### 2.7.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

#### 2.7.1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จากการศึกษาของแสงเดือน อินทร์ลือ (2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือก สถานศึกษาของนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่านักเรียนให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก โดยพิจารณาถึงหลักสูตรเป็นสำคัญซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน ของทรงกลด แสงผล (2552) นอกจากนี้ ศิริพร วงษ์นครินทร์ (2554) ก็ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผล ต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรปราการ ในการเลือกสถาบันกวดวิชา



โดยผลการศึกษาออกมาในทิศทางเดียวกัน คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรปราการ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยคำนึงถึงเนื้อหาหลักสูตร และเอกสารเป็นหลัก

#### 2.7.1.2 ปัจจัยด้านราคา (Price)

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ของ สาลนิ คันธวะ (2550) พบว่าผู้เรียนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นอย่างมาก โดยคำนึงถึง ราคาการเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ราคาการเรียนเหมาะสมที่น่าสนใจ และสามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาสสุพรรณดี (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในระดับมากคือ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม

#### 2.7.1.3 ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)

จากการศึกษาของวนิดา ธนากรกุล (2553) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านสถานที่มากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด ปลอดภัย และการเลือกสถานที่ตั้งให้อยู่ในแหล่งชุมชน สามารถพบเห็นได้ง่ายและการเดินทางสะดวก โดยผู้ประกอบการเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ถือเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการให้ลูกค้า ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงการเข้าถึงได้และความพร้อมที่จะให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับสาลนิ คันธวะ (2550) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่าผู้เรียนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ในระดับที่มาก โดยพิจารณาที่ตั้งของโรงเรียนอยู่ใกล้กับที่พัก หาง่าย และที่จอดรถสะดวก

#### 2.7.1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากการศึกษาของสาลนิ คันธวะ (2550) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่าผู้เรียนให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขายมากที่สุด เช่น การลดราคาสำหรับสมาชิก แจกอุปกรณ์การเรียน และด้านสื่อโฆษณา ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ จงอักษร (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกโรงเรียนกวดวิชาคณิตศาสตร์ของผู้ปกครองนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

### 2.7.1.5 ปัจจัยด้านบุคคล (People)

จากการศึกษาของ จิตรา สูงแข็ง (2550) เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อส่วนประสมทางการตลาดผลการศึกษา พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เลือกสถาบันกวดวิชาจากความน่าเชื่อถือของผู้สอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาภรณ์ พูลบุญ (2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาเป็นอันดับ 1 โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของครูผู้สอนเป็นสำคัญ และจากการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของโรงเรียนกวดวิชา ของพิชัย สมส่งสวัสดิ์ (2552) ก็ให้ความสำคัญกับอาจารย์ผู้สอนเช่นเดียวกัน

### 2.7.1.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา ของพนตา คชกุล (2553) พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอทางกายภาพมากที่สุด ซึ่งต่างกับสาวิตรี ชิตินา (2553) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนให้บุตรหลานศึกษาต่อในระดับชั้นประถมศึกษา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าผู้ปกครองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง โดยคำนึงชื่อเสียงของโรงเรียน และผลงานที่ผ่านมาของนักเรียนที่เรียนที่สถาบันนั้นๆ

### 2.7.1.7 ปัจจัยด้านลักษณะกระบวนการ (Process)

จากการศึกษาของพรสวรรค์ จงสุมาลย์ (2546) เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปกครองและนักเรียนต่อการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนเอกชนที่จัดการศึกษานอกระบบ กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาศรีประเสริฐ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าหลักสูตรที่ใช้สอนในโรงเรียนกวดวิชา มีเนื้อหาสาระการเรียนรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับการเรียนรู้ที่ต้องการเสริมพิเศษทุกวิชา และการวัดผลประเมินผลในการทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน เป็นประโยชน์เหมาะสมกับการช่วยเหลือและพัฒนานักเรียนให้มีผลการเรียนรู้ที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเพชรพร ขาเนียม (2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาและความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาของผู้เรียนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของผู้เรียนมากที่สุดคือ ด้านการจัดการการเรียนการสอน

## 2.7.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

2.7.2.1 เพศจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดนครราชสีมา ของรุจิรา จันทรแสง พบว่า ปัจจัยด้านเพศส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในระดับที่น้อย ซึ่งสอดคล้องกับอรุณ ทองสีสัน (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งขัดแย้งกับประภาภรณ์ เจริญกุล (2548) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอุปสงค์ที่มีต่อการเรียนกวดวิชาและความสำเร็จในการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา พบว่านักเรียนชายจะเรียนกวดวิชามากกว่านักเรียนหญิง

2.7.2.2 ระดับชั้นการศึกษาจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครราชสีมา ของ รุจิรา จันทรแสง (2552) พบว่านักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ตัดสินใจเลือกเรียนกวดวิชามากกว่านักเรียนในระดับชั้นอื่น ซึ่งสอดคล้องกับอรุณ ทองสีสัน (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ระดับชั้นการศึกษาส่งผลต่อการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาเช่นเดียวกัน

2.7.2.3 แผนการศึกษาจากการศึกษาของไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2545) เกี่ยวกับการกวดวิชา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการกวดวิชา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในประเทศไทย จากการพิจารณาในเรื่องของความแตกต่างในการกวดวิชา พบว่า นักเรียนในแผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์เป็นนักเรียนที่มีการเรียนกวดวิชา มากกว่านักเรียนในแผนการเรียนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครราชสีมา ของรุจิรา จันทรแสง (2552) ซึ่งพบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่เรียนอยู่ในแผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ จะมีการเรียนกวดวิชา มากกว่านักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในแผนการเรียนอื่น และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสาลินี คันธวะ (2550) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

2.7.2.4 เกรดเฉลี่ยจากการศึกษาของไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2545) เกี่ยวกับการกวดวิชา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการกวดวิชา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในประเทศไทย จากผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่มีผลการเรียนดีจะมีการกวดวิชา มากกว่านักเรียนที่มีผลการเรียนต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับกับสาลินี คันธวะ (2550) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชา ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งพบว่านักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ย 3.00-3.49 มีการเรียนกวดวิชา มากกว่าเด็กนักเรียนที่มีเกรดเฉลี่ย ช่วง 2.50-2.99 แต่จากการศึกษาของอรุณ ทองสีสัน (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่าปัจจัยด้านเกรดเฉลี่ย ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในขณะที่ประภาภรณ์ เจริญกุล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอุปสงค์ที่มีต่อการเรียน

กวดวิชาและความสำเร็จในการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา พบว่านักเรียนที่มีผลการเรียนในระดับต่ำจะเรียนกวดวิชามากกว่านักเรียนที่มีผลการเรียนดี

2.7.2.5 รายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครราชสีมา ของรุจิรา จันทร์แสง (2552) พบว่ารายได้เฉลี่ยของผู้ปกครองส่งผลต่อการตัดสินใจเรียนโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในระดับที่น้อย ซึ่งสอดคล้องกับอรุณ ทองสีสัน (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในขณะที่จากการศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอุปสงค์ที่มีต่อการเรียนกวดวิชาและความสำเร็จในการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของประภาภรณ์ เจริญกุล (2548) พบว่านักเรียนที่ผู้ปกครองมีรายได้ระดับ 20,001-30,000 บาท จะเรียนกวดวิชามากกว่านักเรียนที่มีผู้ปกครองมีรายได้ต่ำกว่า 20,001 บาท

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา เก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง บ้านแพ้ว และอำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ปัจจัยด้านสถานที่คือ สถานที่ตั้งต้องสามารถหาได้ง่าย อยู่ใกล้โรงเรียนที่ศึกษาอยู่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัยและสามารถรับส่งได้อย่างสะดวกปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต เช่นการแนะนำจากเพื่อนๆ รุ่นพี่ที่กำลังเตรียมรับการบรรยายเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัยต่างๆ การแนะนำผ่านอาจารย์ในโรงเรียนและการส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์ปัจจัยด้านบุคลากร คือ อาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถในการสอนสามารถอธิบายให้นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบริการนักเรียนเท่าเทียมกันในทุกระดับชั้น และบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบสถาบันกวดวิชาในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 2 ราย พบว่า รูปแบบการสอนของทั้งสองสถาบันได้รับความนิยมอย่างมาก จากการเตรียมหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน เจาะลึกเนื้อหาที่เป็นปัญหาสำหรับนักเรียนแต่ละคนและเตรียมเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับเด็กที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยซึ่งจะช่วยให้เด็กมีความสนใจในการเรียนสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักเรียนและอาจารย์เพื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งข้อดีส่วนนี้ได้นำมาใช้เป็นจุดแข็งของสถาบันกวดวิชาทั้ง 2 แห่งนี้

อินธิดา อินทนิเวศน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในจังหวัดลำพูน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ลงทะเบียนหลักสูตร ภาษาอังกฤษ จำนวน 396 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์เชิง สถิติพรรณนาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาในการสอบภาษาอังกฤษเรียงจากมากไปน้อยคือ ปัจจัยช่องทางจัดจำหน่ายคือสถานที่ตั้งต้องสามารถเดินไปได้อย่างสะดวก ปัจจัยด้านบุคลากรคือผู้สอนมีความรู้ความสามารถที่จะสามารถทำให้

ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่ายมากขึ้น ปัจจัยทางด้านกายภาพ คือ มีสภาพแวดล้อมที่น่าเรียน สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เครื่องปรับอากาศ มีความสะดวกสบาย ปัจจัยด้านราคาคือราคาเหมาะสมกับเวลาของหลักสูตรที่สอนปัจจัยส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณา ป้ายประกาศ มีการลดค่าเรียน เช่น ถ้าเป็นนักเรียนเก่ามาสมัครครั้งละหลายๆ คน

นิชาภา ภาปัทมาสน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยใช้ประชากรเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายทั้งเพศชาย และเพศหญิงที่ตัดสินใจเรียนโรงเรียนกวดวิชาในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 4,125 คน และใช้กลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane ณ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.5 และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Stratified Sampling Design) จำนวน 365 คนสรุปผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดได้แก่วิธีการสอน ผู้เรียนมีความต้องการให้ผู้สอนใช้วิธีการสอนแบบเขียนกระดาน สำหรับราคา ลูกค้านำความต้องการส่วนลดเป็นพิเศษถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้เรียนหรือผู้บริโภครวม ซึ่งตัวแปรมีความสำคัญกับสภาพการเรียนกวดวิชาของนักเรียน คือสถาบันที่ต้องการศึกษาต่อของนักเรียนและความต้องการของผู้ปกครองของนักเรียน ปัจจัยด้านสังคมมีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครเรียนกวดวิชา อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ ด้านเนื้อหา ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมในโรงเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครเรียนกวดวิชาอยู่ในระดับมากในทิศทางบวก ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านจิตวิทยากับพฤติกรรมการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางอาแซ ยะเยรี(2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐ ในเขตจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาสถานการณ์การเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐในเขตจังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐในเขตจังหวัดสงขลา โดยตั้งสมมุติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านความคาดหวังต่อการเรียนกวดวิชาของผู้เรียนมีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของรัฐ ในเขตจังหวัดสงขลา ซึ่งมีประชากรคือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายปี การศึกษาที่ 2556 โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 จังหวัดสงขลา จำนวน 18,657 คน และใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยสูตรของ Krejcie and Morgan และสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ จำนวน 377 คน 44 สรุปผลจากการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่บิดาของนักเรียนจะประกอบอาชีพรับราชการมารดาของนักเรียนจะประกอบอาชีพรับราชการ และค้าขาย นักเรียนส่วนใหญ่มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสม เท่ากับ 3.18 ผลการศึกษาสถานการณ์การกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตจังหวัดสงขลา ว่านักเรียนส่วนใหญ่ไม่เคยกวดวิชา มองว่าการกวดวิชาไม่ได้เป็นเรื่องจำเป็นกับนักเรียน สาเหตุเป็นเพราะค่านิยมของนักเรียน และผู้ปกครองในเขตอำเภอนอกกรอบไม่ได้มีความคาดหวังผลที่จะได้รับจากการกวดวิชาเท่ากับนักเรียน และผู้ปกครองในอำเภอเขตเมืองซึ่งมองว่าชื่อเสียงของสถาบันและค่านิยมที่ยกย่องคนเก่ง โดยเชื่อว่าการมีการศึกษาที่สูงขึ้นจะทำให้มีโอกาสในการประกอบอาชีพที่ดี มีชื่อเสียงรวมถึงผลตอบแทนที่สูงและเป็นแพชชั่นการเรียนในแบบของ

กลุ่มวัยรุ่น คือเรียนกวดวิชาตามเพื่อนสาธิตนี้ คั่นระวะ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชา ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปางโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชา ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีประชากรคือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่กำลังศึกษาอยู่ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 6,164 คนจาก 4 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำปางเขต 1 , 2549) และใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ตัวอย่าง เป็นการวิเคราะห์โดยการให้ค่าคะแนน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นการเลือกระดับความสำคัญมี 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อยสรุปผลจากการศึกษาพบว่า สัดส่วนของนักเรียนที่เรียนกวดวิชาส่วนใหญ่ เรียนอยู่สายวิทยาศาสตร์ โดยส่วนมากผู้ปกครองของนักเรียนจะมีอาชีพ รับราชการ ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ โดยรายได้ของครอบครัวจะอยู่ที่ 50,000 บาทขึ้นไป และนักเรียนที่เรียนกวดวิชาในปัจจุบันส่วนมากเป็นผู้ที่เคยเรียนกวดวิชามาก่อนถึง ร้อยละ 89 โดยหลักสูตรการเรียนกวดวิชาของนักเรียนกว่าร้อยละ 46 เป็นหลักสูตรเพื่อทำเกรด รองลงมาคือหลักสูตรเตรียมสอบ แอดมิชชั่น วิชาที่เรียนกวดวิชาในเทอมนี้ เรียนวิชาภาษาอังกฤษมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอนมาเป็นอันดับแรก ในอันดับที่สองให้ความสำคัญกับหลักสูตรที่มีหลากหลายแบบให้เลือกเรียน และในอันดับที่สามจำนวนผู้เรียนที่ 45 เหมาะสมต่อห้องเรียน ด้านราคา ได้ให้ความสำคัญกับค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น และมีระบบเหมาะสม หรือสามารถผ่อนชำระเป็นงวดๆ ได้ ด้านสถานที่ ได้ให้ความสำคัญว่าที่ตั้งของโรงเรียนต้องสามารถพบเห็นง่ายใกล้กับที่พัก และมีความสะดวกในเรื่องของที่จอดรถ ด้านส่งเสริมการตลาดได้ให้ความสำคัญกับเรื่องส่งเสริมการตลาดที่หลากหลาย เช่น ใบปลิว แผ่นพับ โฆษณาตามสื่อสารมวลชน เป็นต้น เจริญชัย ตาใส (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการเรียนกวดวิชา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีประชากร คือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนรัฐบาล 2 แห่ง และโรงเรียนเอกชน 2 แห่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,087 คน และใช้วิธีแบบโควต้า หาขนาดกลุ่มตัวเองแบบเทียบสัดส่วนตามจำนวนของนักเรียน ทั้ง 4 แห่ง ให้ได้ 200 ตัวอย่างสรุปผลจากการศึกษาพบว่า ผลการศึกษา พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เป็นนักเรียนในโรงเรียนเอกชน โดยเรียนอยู่ในแผนการเรียนสายวิทยาศาสตร์ มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วง 3.01 - 3.50 ผู้ปกครองของนักเรียนที่เรียนกวดวิชาส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 50,000 บาทขึ้นไป นักเรียนเลือกเรียนกวดวิชาส่วนใหญ่เนื่องจากต้องการเรียนเพื่อทำเกรดให้ดีขึ้นเพื่อเตรียมเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย และบางส่วนไม่เข้าใจในบทเรียนและผู้เรียนมีความใกล้ชิด ชิดกับผู้ สอนมากกว่าครูที่สอนในชั้นเรียน ด้านผลิตภัณฑ์ นักเรียนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอน ด้านราคา นักเรียนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหลักสูตรการเหมาะสม ราคาถูกกว่าที่อื่น และระยะเวลากำหนดในการจ่ายค่าเรียน ด้านสถานที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสถาบันกวดวิชาต้องอยู่ใกล้กับสถานศึกษาหรือหอพักเป็นอันดับแรกรองลงมาคือให้ ความสำคัญกับสถาบันกวดวิชาต้องอยู่ใกล้

กับศูนย์การค้า และมีป้ายสัญลักษณ์ หรือชื่อสถาบันที่เรียนต้องโดดเด่นและมีชื่อเสียง ด้านส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดในด้านต่าง ๆ เช่น มีราคาพิเศษของผู้เป็นสมาชิก หรือ แจกอุปกรณ์การเรียนเป็นต้น ด้านบุคลากร ให้ความสำคัญกับครูผู้สอนมีคุณภาพและมีประสบการณ์ในการทำงานและการสอน ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ให้ความสำคัญกับการมีระบบความ 46 ปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญกับการมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสื่อสารสารสนเทศ เช่น มีระบบอินเทอร์เน็ตให้ผู้เรียนได้จ้จรชญา สุขโภคา และ ศิริ จันทร พกษาอารักษ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาอังกฤษ ในสถาบันสอนภาษา Enconcept เขตพญาไทกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาอังกฤษในสถาบันสอนภาษา Enconcept ของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาตอนปลาย เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร และศึกษาพฤติกรรมการเลือกเรียนภาษาอังกฤษ ในสถาบันสอนภาษา Enconcept ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยใช้ประชากรเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่เรียนกับสถาบัน สอนภาษา Enconcept จำนวน 384 คนสรุปผลจากการศึกษา พบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ในเลือกเรียนภาษาอังกฤษในสถาบันสอนภาษา Enconcept เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการเรียน เป็นปัจจัยที่ทำให้เห็นว่าผู้บริโภคตัดสินใจเรียน กับสถาบันสอนภาษา Enconcept เป็นเพราะชื่อเสียงและคุณภาพในการสอน มีหลักสูตรในการสอนที่ หลากหลายเข้าใจง่ายมีผลต่อการตัดสินใจในการเรียนกับสถาบันสอนภาษา Enconcept ในระดับ มาก – มากที่สุด 2. จากผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง และ ทำเลที่ตั้ง ปัจจัยทางกายภาพและปัจจัยด้านกระบวนการและบุคลากร ไม่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ เลือกเรียนภาษาอังกฤษกับสถาบันสอนภาษา Enconcept เพราะกลุ่มตัวอย่างเล็งเห็นถึงความสำคัญ ของชื่อเสียงของสถาบัน คุณภาพในการสอน และหลักสูตรการเรียนรูจ้จรา จันทรแดง (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัด นครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนและ ไม่เรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีประชากร คือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ใช้วิธีการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ นักเรียน 47 ที่เรียนกวดวิชา จำนวน 100 คน และนักเรียนที่ไม่เรียนกวดวิชา จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 200 ตัวอย่างสรุปผลจากการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดนครราชสีมา 6 ปัจจัย ดังนี้ 1. ปัจจัยที่ มีนัยสำคัญในระดับที่สูงมาก ในการอธิบายการตัดสินใจในการเรียนกวดวิชา หรือไม่เรียนกวดวิชา มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ สายการศึกษา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 5 สถานที่ตั้งของที่อยู่ ของนักเรียน และลักษณะนิสัยการเรียน ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้ ของผู้ปกครองรวมกัน และระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 4 ส่วนปัจจัยที่ไม่มีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ ผลการเรียนสะสม วิชาที่ยาก ผลการเรียนในโรงเรียน และวัตถุประสงค์ในการเรียนกวดวิชา 2. เปรียบเทียบผลการศึกษาที่ผ่านมา คือ อรุณ ทองสีสัน (2553) มีทั้งสออดคล้องและไม่สออดคล้อง ที่สออดคล้องกันคือ ระดับการศึกษาของนักเรียน ที่เป็นปัจจัยกำหนดที่มีนัยสำคัญ ปัจจัยรายได้ของ ครอบครัว และเพศ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติค่อนข้างน้อย ส่วนที่ไม่สออดคล้องกัน คือ ระดับคะแนนเฉลี่ย

สะสมของนักเรียน 3. สำหรับปัจจัยที่มีนัยสำคัญเรื่อง สายการศึกษา พบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่เรียนในสายการศึกษาวិทย์-คณิต มีความน่าจะเป็นในการเลือกเรียนกวดวิชา คิดเป็นประมาณ 5 เท่าของผู้ที่เรียนในสายการเรียนศิลป์ - คำนวณ ศิลป์ - ภาษา และอื่นๆ 4. นักเรียนการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความน่าจะเป็นที่จะเลือกเรียนกวดวิชาสูงกว่านักเรียนในระดับอื่นๆ และความน่าจะเป็นที่นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่จะตัดสินใจเลือกเรียนกวดวิชาจะมากกว่านักเรียนในระดับอื่นๆ ถึง 2.8 เท่า 5. สถานที่ตั้งของบ้านของนักเรียนเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่กำหนดการตัดสินใจเรียนกวดวิชาการศึกษาพบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองนราธิวาส เท่ากับ 3.79 เท่า 6. ลักษณะนิสัยของการเรียนในห้องเรียน เป็นอีกปัจจัยที่มีนัยสำคัญ การศึกษาพบว่า นักเรียนที่มีลักษณะนิสัยไม่ค่อยได้ทบทวนมีความน่าจะเป็นที่จะเลือกเรียนกวดวิชามากกว่านักเรียนที่มีลักษณะนิสัยทบทวนการเรียนอย่างสม่ำเสมอ



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสำหรับข้อมูลที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามนั้นได้มาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรได้แก่ผู้ปกครองที่มีนักเรียนกำลังศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาในปีการศึกษา 2560 และส่งเข้าเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือผู้ปกครองที่มีนักเรียนกำลังศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาในปีการศึกษา 2560 และส่งเข้าเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร ดับเบิลยู จี คอชราน (W.G. Cochran) ดังนี้ (ยูทธ ไทวอร์ธน์, 2546 : 102 )

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$P$  = สัดส่วนของประชากร (.5)

$Z$  = ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 หรือมั่นใจ 95%)

$d$  = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{.5(1 - 0.5)(1.96)^2}{.05^2} = 384.16$$

ผลจากการคำนวณได้ 384.16 ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 ตัวอย่าง

### 3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยใช้ระดับความสำคัญจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ของตามวิธีการวัดของไลเคิร์ท (Liker's scale) ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### 3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามลำดับดังนี้

1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยและกำหนดแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

3 ศึกษาลักษณะและวิธีการสร้างแบบสอบถาม

4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

5 นำแบบสอบถามเสนอ กรรมการ ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของแบบสอบถาม

6 ปรับแก้แบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตามความเห็นชอบ

7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่ ดร.นิตยา วงศ์ยศ ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์ และ ดร.จิตติพงศ์ ไชยองค์การ จากนั้นรวบรวมข้อมูลความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC (Index of item Objective Congruence) โดยใช้สูตรของ IOC ดังนี้ (ลัดดทวัลย์เพชรโรจน์และ อัจฉราชำนาญประศาสน์, 2547: 145-146)

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence)

$\Sigma$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC  $\geq$  .50 หมายความว่า คำถามนั้นตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC  $<$  .50 หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ

8 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยทำการทดลองกับผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cornbrash's Alpha ได้ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9842

9 ปรับปรุงแบบสอบถามหลังจากหาค่าความเชื่อมั่นในการวิจัยได้แล้ว แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2560 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2560 และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมา จำนวนทั้งสิ้น 386 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.5

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา คือความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และร้อยละ (percentage) เพื่อเปรียบเทียบจำนวนที่ใช้บริการมากที่สุด

2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา รวม 7 ด้านประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการจัดการ และด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ สามารถกำหนดความสำคัญของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

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

$$= 0.8$$

4.20 – 5.00	อยู่ในเกณฑ์	ระดับการตัดสินใจมากที่สุด
3.40 – 4.19	อยู่ในเกณฑ์	ระดับการตัดสินใจมาก
2.60 – 3.39	อยู่ในเกณฑ์	ระดับการตัดสินใจปานกลาง
1.80 – 2.59	อยู่ในเกณฑ์	ระดับการตัดสินใจน้อย
1.00 – 1.79	อยู่ในเกณฑ์	ระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล แลวจึงนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

3 การทดสอบสมมติฐานด้วย  $t$  - test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตาราง และการแปลความของผลการวิจัย ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เบื้องต้น โดยทำการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ค่าความถี่ และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุด จำนวน 400 คน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ผลตอบกลับของแบบประเมินความพึงพอใจที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96 ของจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่ และร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	166	43
- หญิง	220	57
รวม	386	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุด สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่ และ ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
2.อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	26	6.74
30 – 40 ปี	55	14.25
41 – 50 ปี	178	46.11
51 – 60 ปี	103	26.68
60 ปีขึ้นไป	24	6.22
รวม	386	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยจำแนกตามอายุ สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.11 รองลงมาคือช่วงอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.68 ส่วนช่วงอายุที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.74

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่ และ ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
3.อาชีพ		
- ข้าราชการ	146	37.82
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	101	26.17
- พนักงานบริษัทเอกชน	95	24.61
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	44	11.40
รวม	386	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยจำแนกตามอาชีพ สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 37.82 รองลงมาคืออาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.17 ส่วนอาชีพที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.40

ตารางที่ 4.4 ค่าความถี่ และ ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
4.รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 15,000 บาท	5	1.3
- 15,001 – 25,000 บาท	268	69.43
- 25,001 – 35,000 บาท	77	19.95
- 35,001 – 45,000 บาท	28	7.25
- 45,001 – 55,000 บาท	5	1.3
- มากกว่า 55,000 ขึ้นไป	3	0.78
รวม	386	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.43 รองลงมาคือรายได้ ช่วง 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.95 ส่วนช่วงรายได้ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ช่วง มากกว่า 55,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.78

ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่ และ ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
5 ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	6	1.55
- มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	4	1.04
- มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	20	5.18
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.)	45	11.66
- ปริญญาตรี	215	55.70
- สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	96	24.87
รวม	386	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยจำแนกตามระดับการศึกษา สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.70 รองลงมาคือผู้ที่จบ การศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.87 ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3) คิดเป็นร้อยละ 1.04



ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครอง นักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัด พะเยา	n=386		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.46	0.59	มากที่สุด
2. ด้านราคา	4.37	0.57	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.14	0.48	มาก
4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	4.23	0.70	มากที่สุด
5. ด้านบุคลากร	4.16	0.65	มาก
6. ด้านกระบวนการจัดการ	4.12	0.60	มาก
7. ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ	4.76	0.62	มากที่สุด
รวม	4.32	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ( $\bar{X}$  = 4.76) รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X}$  = 4.46 ) และ ด้านราคา ( $\bar{X}$  = 4.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	n=386		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีเอกสารประกอบการเรียนที่เข้าใจง่าย	4.67	0.59	มากที่สุด
2. รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ	4.42	0.60	มากที่สุด
3. มีการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย	4.52	0.54	มากที่สุด
4. มีตารางเรียนให้เลือกมาก	4.24	0.63	มากที่สุด
รวม	4.46	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาจำแนกตาม ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.46 ) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีเอกสารประกอบการเรียนที่เข้าใจง่าย ( $\bar{X}$  = 4.67) รองลงมาคือมีการใช้สื่อการ สอนที่ทันสมัย ( $\bar{X}$  = 4.52)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านราคา

ด้านราคา	n=386		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ราคามีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคาที่ยื่น	4.62	0.51	มากที่สุด
2. มีการแจ้งราคาที่ชัดเจน	4.78	0.69	มากที่สุด
3. วิธีการชำระเงินสามารถผ่อนเป็นงวดได้	3.63	0.73	มาก
4. ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	3.84	0.89	มาก
รวม	4.23	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาจำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.23) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการแจ้งราคาที่ชัดเจน ( $\bar{X}$  = 4.78) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือราคาที่มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคาที่ยื่น ( $\bar{X}$  = 4.62) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	n=386		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความปลอดภัยของสถานที่เรียน	4.09	0.66	มาก
2. ความสะดวกในการเดินทาง	4.14	0.60	มาก
3. ที่จอดรถเพียงพอ	3.88	0.79	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	4.54	0.57	มากที่สุด
รวม	4.16	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาจำแนกตาม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.16) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ( $\bar{X}$  = 4.54) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทาง ( $\bar{X}$  = 4.14) อยู่ในระดับมาก ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	n=386		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ	3.92	0.64	มาก
2. เมื่อลงเรียนหลายหลักสูตรรวมกัน จะมีส่วนลดค่าเรียนให้	3.93	0.76	มาก
3. การแนะนำจากผู้ปกครองด้วยกัน	4.42	0.60	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์	4.21	0.40	มากที่สุด
รวม	4.12	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.12) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแนะนำจากผู้ปกครองด้วยกัน ( $\bar{X}$  = 4.42) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}$  = 4.21) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	n=386		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ชื่อเสียงของผู้สอน	4.35	0.58	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี	4.27	0.62	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	4.16	0.67	มาก
4. ผู้สอนมีประสบการณ์ที่น่าเชื่อถือ	4.73	0.44	มากที่สุด
รวม	4.37	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาจำแนกตาม ด้านบุคลากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.37) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้สอนมีประสบการณ์ที่น่าเชื่อถือ ( $\bar{X}$  = 4.73)อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือชื่อเสียงของผู้สอน ( $\bar{X}$  = 4.35) อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ( $\bar{X}$  = 4.16)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านกระบวนการจัดการ

ด้านกระบวนการจัดการ	n=386		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย	4.68	0.58	มากที่สุด
2. มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลา	3.74	0.40	มาก
3. มีการรับรองผลการสอบศึกษาต่อ	4.00	0.46	มาก
รวม	4.14	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาจำแนกตาม ด้านกระบวนการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.14) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ( $\bar{X}$  = 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการรับรองผลการสอบศึกษาต่อ ( $\bar{X}$  = 4.00) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ

ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ	n=386		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. โรงเรียนกวดวิชามีชื่อเสียง	4.62	0.64	มากที่สุด
2. มีความโดดเด่น แตกต่างจากสถาบันอื่น	4.63	0.76	มากที่สุด
3. มีภาพลักษณ์ที่ทันสมัยเหมาะกับกลุ่มผู้เรียน	4.42	0.60	มากที่สุด
4. มีเว็บไซต์ของสถาบันกวดวิชาที่ออกแบบสวยงาม	3.91	0.70	มาก
5. ผลงานที่ผ่านมา	4.80	0.42	มากที่สุด
รวม	4.76	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาจำแนกตามความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของ ผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพโดยภาพรวม อยู่ใน ระดับมากที่สุด( $\bar{X}$  = 4.76)เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลงานที่ผ่านมา ( $\bar{X}$  = 4.80)อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีความโดดเด่น แตกต่างจากสถาบันอื่น ( $\bar{X}$  = 4.63)อยู่ใน ระดับมากที่สุดส่วนข้อที่ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีเว็บไซต์ของสถาบันกวดวิชาที่ ออกแบบสวยงาม( $\bar{X}$  = 3.91) อยู่ในระดับมาก

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยาได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการจัดการ ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 380 ชุด ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นโดยการคำนวณหาขนาดของตาราง เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล และ นำข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผล ซึ่งจากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุด สรุปผลได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 43 ส่วนด้านอายุส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.11 รองลงมาคือช่วงอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.68 ส่วนช่วงอายุที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.74 ทางด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 37.82 รองลงมาคืออาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.17 ส่วนอาชีพที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.40 ทางด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.43 รองลงมาคือรายได้ช่วง 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.95 ส่วนช่วงรายได้ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือช่วงมากกว่า 55,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.78 ส่วนระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.70 รองลงมาคือผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.87 ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3) คิดเป็นร้อยละ 1.04

ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่า การมีเอกสารประกอบการเรียนที่เข้าใจง่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย

ด้านราคา มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่า การแจ้งราคาที่ชัดเจน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือราคามีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคาอื่น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีความสะดวกในการเดินทาง

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่า การแนะนำจากผู้ปกครองด้วยกัน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์

ด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้สอนมีประสบการณ์ที่น่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ

ด้านกระบวนการจัดการ มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่า ขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีการรับรองผลการสอบศึกษาต่อ

ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่า ผลงานที่ผ่านมา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีความโดดเด่น แตกต่างจากสถาบันอื่น

## 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีประเด็นที่ควรอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเกิดจากความคาดหวังของผู้ปกครองที่ต้องการให้นักเรียนมีความเข้าใจในการเรียนได้ดียิ่งขึ้นและโรงเรียนกวดวิชาที่มีเอกสารประกอบการสอนที่เข้าใจง่าย และมีการใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย จะช่วยให้นักเรียนมีความเข้าใจในบทเรียนได้มากยิ่งขึ้น ตรงกับงานวิจัยของศิริพร วงษ์นครินทร์ (2554) ก็ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรปราการ ในการเลือกสถาบันกวดวิชาโดยผลการศึกษาออกมาในทิศทางเดียวกัน คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรปราการ คือ มีเอกสารประกอบการเรียนที่เข้าใจง่ายและ มีการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย

2. ด้านราคา มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ปกครองให้ความสำคัญ การแจ้งราคาที่ชัดเจน และ ราคามีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคาอื่น ทั้งนี้อาจเกิดจากสภาพของเศรษฐกิจ ที่ผู้ปกครองจำเป็นต้องชำระราคาที่ชัดเจน เพื่อการวางแผนในการใช้จ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ สาลณี คันธวะ (2550) ที่กล่าวว่า ผู้เรียนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นอย่างมาก โดยคำนึงถึง การแจ้งราคาที่ชัดเจน และ ราคาการเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ราคาการเรียนเหมาะสมที่น่าสนใจ และสามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจมาจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่ในยุคปัจจุบัน ที่ไม่ต้องการให้ลูกลำบาก การเลือกโรงเรียนกวดวิชา ก็จะเลือกที่เดินทางสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงกับงานวิจัยของศึกษาของวนิดา ธนากรกุล (2553) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านสถานที่มากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม สะอาด ปลอดภัย และการเลือกสถานที่ตั้งให้อยู่ในแหล่งชุมชน สามารถพบเห็นได้ง่าย และ การเดินทางสะดวก

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การแนะนำจากผู้ปกครองด้วยกัน เพราะว่า เมื่อผู้ปกครองได้รับข้อมูลจากผู้ปกครองด้วยกันแล้ว ย่อมทำให้โรงเรียนกวดวิชานั้น ๆ มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ตรงกับงานวิจัยของ สาลณี คันธวะ (2550) ที่กล่าวว่าผู้เรียนให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขายมากที่สุด เช่น ด้านสื่อโฆษณา การลดราคาสำหรับสมาชิก แจกอุปกรณ์การเรียน

5. ด้านบุคลากร พบว่าความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านบุคลากร พบว่า ระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ผู้สอนมีประสบการณ์ที่น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง เพราะผู้ปกครองมีความเชื่อว่า เมื่อนักเรียนได้เรียนกับครูเก่ง และมีประสบการณ์แล้วนักเรียนก็จะเก่ง และได้รับความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาภรณ์ พูลบุญ (2551) ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาเป็นอันดับ 1 โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของครูผู้สอนเป็นสำคัญ

6. ด้านกระบวนการจัดการ พบว่าความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านกระบวนการจัดการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก เพราะความคาดหวังของผู้ปกครองเมื่อส่งนักเรียน ๆ เข้าเรียนในโรงเรียนกวดวิชาแล้วนั้น ผลที่นักเรียนจะได้รับย่อมเป็นสิ่งที่สำคัญ เมื่อมีการรับรองผลการสอบศึกษาต่อจากโรงเรียนกวดวิชาแล้วนั้น ย่อมทำให้ผู้ปกครองเกิดความมั่นใจ ตรงกับงานวิจัยของศึกษาของวนิดา ธนากรกุล (2553) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านกระบวนการจัดการในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การแนะนำผ่านสื่อต่าง ๆ และการแนะนำจากผู้ปกครองด้วยกัน

7. ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ พบว่า ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เพราะผลงานที่ผ่านมาและมีความโดดเด่นกว่าสถาบันอื่น ย่อมทำให้ผู้ปกครองเกิดความไว้วางใจ ตรงกับของพิชัย สมสงส์สวัสดิ์ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของโรงเรียนกวดวิชา ก็ให้ความสำคัญผลงานที่ผ่านมาและความโดดเด่นกว่าสถาบันอื่น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางให้กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงเรียนกวดวิชา นำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินธุรกิจต่อไปในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ปกครองดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ จากการวิจัยนี้พบว่าผู้ปกครอง ให้ความสำคัญเรื่อง การมีเอกสารประกอบการเรียนที่เข้าใจง่าย การใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย มากที่สุด ดังนั้นเสนอแนะว่าในการจัดตั้งสถาบันกวดวิชาควรมีการจัดทำเอกสารประกอบการเรียนให้ครบทุกกลุ่มวิชา และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประกอบเพื่อช่วยให้ให้นักเรียนที่ลงทะเบียนเรียน สามารถเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น

2) ด้านราคาจากการวิจัยนี้พบว่าผู้ปกครอง ให้ความสำคัญเรื่อง การแจ้งราคาที่ชัดเจน และความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคาที่ยื่น เสนอแนะว่า ในการจัดสอนแต่ละควรมีการราคาติดไว้ชัดเจน โดยควรเพิ่มวิธีการชำระเงิน ให้สามารถผ่อน และราคาควรเป็นธรรม เหมาะสมกับคุณภาพการเรียนการสอน



3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการวิจัยนี้พบว่าผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน และความสะดวกในการเดินทาง เสนอแนะว่า การจัดห้องเรียนให้สวยงาม สะอาด นอกจากจะสร้างความปลอดภัยให้กับผู้เรียนแล้ว ยังเป็นการประชาสัมพันธ์อย่างดีให้ผู้ปกครองได้เห็น และหากเกิดความประทับใจก็จะมีการบอกต่อด้วย

4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด จากการวิจัยนี้พบว่าผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญเรื่อง การแนะนำจากผู้ปกครองด้วยกัน และมีการประชาสัมพันธ์ เสนอแนะว่าควรมีการเพิ่มเติมในส่วนของการประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งนอกจากเป็นการประชาสัมพันธ์แล้ว ผู้ปกครองยังสามารถติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ รวมถึงกิจกรรมที่ดำเนินการได้

5) ด้านบุคลากร นอกจากในโรงเรียนกวดวิชาจะมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถแล้ว การบริการจากบริการส่วนต่าง ๆ ก็มีความสำคัญเหมือนกัน ตั้งแต่แม่บ้านถึงผู้บริหาร

6) ด้านกระบวนการจัดการ จากการวิจัยนี้พบว่าผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญเรื่อง ขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย และการรับรองผลการสอบศึกษาต่อ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งนอกจากเป็นการประชาสัมพันธ์แล้ว ผู้ปกครองยังสามารถติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ รวมถึงกิจกรรมที่ดำเนินการได้

7) ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ จากการวิจัยนี้พบว่าผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญเรื่อง ผลงานที่ผ่านมา และความโดดเด่น แตกต่างจากสถาบันอื่น นอกจากนั้น ควรสร้างภาพลักษณ์ที่มีความโดดเด่นทันสมัย เหมาะสำหรับกลุ่มผู้เรียน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การทำวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จึงควรอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลรูปแบบอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษา

2) การทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียน โดยขยายขอบเขตไปยังต่างอำเภอ ซึ่งอาจพบความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียน ที่แตกต่างกันออกไป

3) การทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมว่าปัจจัยใดมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เนื่องจากเป็น การศึกษาที่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การแข่งขันกับคู่แข่งได้

บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2559). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ: ชนะการพิมพ์.
- จิตรรา สูงแข็ง. (2550). **ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อส่วนประสมส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา อัจฉริยกุล. (2544). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- จุฑาภรณ์ พูลบุญ. (2551).**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย**. การค้นคว้าอิสระ .บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัชฎกร พรภานุวิชญ์. (2556).**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ซิกมันด์ ฟรอยด์ S. M. Freud.**ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์** [ออนไลน์].  
<http://www.gotoknow.org/posts/492000%20> (25 มิถุนายน 2557)
- ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. (2557). **แนวคิดความพึงพอใจตามความต้องการพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร.
- ทรงกลด แสวงผล. (2552). **ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดน่าน**. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะบริหารธุรกิจ.
- ประภาส สุพรรณิ. (2553). **ปัจจัยที่สี่ที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาภรณ์ เจริญกุล. (2548).**ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอุปสงค์ที่มีต่อการเรียนกวดวิชาและความสำเร็จในการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา**.วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.

- พณตา คชกุล. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ยโสธร.**วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชัย สมส่งสวัสดิ์. (2552). **ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความต้องการที่มีต่อการเรียนกวดวิชาและความสำเร็จในการสอบเข้าศึกษาต่อ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพชรพร ขำเนียม. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาและความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาของผู้เรียนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ.
- พรสวรรค์ จงสุมาลย์. (2546). **ความคิดเห็นของผู้ปกครองและนักเรียนต่อการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนเอกชนที่จัดการศึกษานอกระบบ กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชา ศรีประเสริฐ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านและที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพฑูริย์ สีนลารัตน์. (2545). **การศึกษาเชิงสร้างสรรค์และผลผลิตภาพ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุจิรา จันทร์แสง. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดนราธิวาส.** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วนิดา ธนากรกุล. (2553). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิรัชฌน์. (2539). **คุณภาพการในงานบริการ.** กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศิริพร วงษ์นครินทร์. (2552). **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรปราการในการเลือกสถาบันกวดวิชา.** (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะบริหารธุรกิจ.
- สาลินี คันธวะ.(2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง.** รายงานการวิจัยคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สาวิตรี ชัดินา. (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนให้บุตรหลานศึกษาต่อในระดับชั้นประถมต้นในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แสงเดือน อินทร์ลือ. (2551). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานศึกษาของนักเรียนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา.** (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, คณะบริหารธุรกิจ.
- เสาวลักษณ์ จงอักษร. (2552). **ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกโรงเรียนกวดวิชาคณิตศาสตร์ของผู้ปกครองนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่6 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา.**(การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, คณะบริหารธุรกิจ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. **กรอบทิศทางการพัฒนาการศึกษาในวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ.2550-2554 ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545-2559, 2551.**
- อรุณ ทองสีสัน. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย** (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, คณะบริหารธุรกิจ.
- อินธิดา อินทนิเวศน์. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในจังหวัดลำพูน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- Kotler and Armstrong. (1997). **Marketing Management: Analysis of Consumer Market and Buyer Behavior.** New Jersey: Prentice-Hall. 58
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2002). **Marketing Management.** USA: Pearson Education.
- McCarthy, (1998). **“Using 4 MAT System to Bring Learning Styles to School,”** Educational Leadership. 48(2): 31-37.
- Parasuraman A., Zeithaml, (1991). **A conceptual model of service quality and its implication for future research**

ภาคผนวก ก :  
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

## แบบสอบถาม

## เรื่องความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียน

## ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการศึกษาเฉพาะบุคคลของนักศึกษาระดับปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิกทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุดโดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นโดยมีข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

ข้อมูล ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียน

ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับตัวท่านมากที่สุด

- |                        |   |   |
|------------------------|---|---|
| 1. เพศ                 | <input type="checkbox"/> 1) ชาย                   | <input type="checkbox"/> 2) หญิง                  |
| 2. อายุ                | <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 30 ปี         | <input type="checkbox"/> 2) 30 – 40 ปี            |
|                        | <input type="checkbox"/> 3) 41 – 50 ปี            | <input type="checkbox"/> 4) 51 – 60 ปี            |
|                        | <input type="checkbox"/> 5) 60 ปีขึ้นไป           |   |
| 3. อาชีพ               | <input type="checkbox"/> 1) ข้าราชการ             | <input type="checkbox"/> 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ    |
|                        | <input type="checkbox"/> 3) พนักงานบริษัทเอกชน    | <input type="checkbox"/> 4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว   |
|                        | <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |   |
| 4. รายได้ต่อเดือน      | <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท    | <input type="checkbox"/> 2) 15,000 – 25,000 บาท   |
|                        | <input type="checkbox"/> 3) 25,001 – 35,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 4) 35,001 – 45,000 บาท   |
|                        | <input type="checkbox"/> 5) 45,001 – 55,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 6) มากกว่า 55,000 ขึ้นไป |
| 5. ระดับการศึกษาสูงสุด | <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา            | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษา            |
|                        | <input type="checkbox"/> 3) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ  | <input type="checkbox"/> 4) ปริญญาตรี             |
|                        | <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |   |

ส่วนที่2ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนระดับ

มัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย √ หน้าคำตอบที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับตัวท่านมากที่สุด

(5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 มีเอกสารประกอบการเรียนที่เข้าใจง่าย					
1.2 รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ					
1.3 มีการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย					
1.4 มีตารางเรียนให้เลือกมาก					
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 ราคามีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคาอื่น					
2.2 มีการแจ้งราคาที่ชัดเจน					
2.3 วิธีการชำระเงินสามารถผ่อนเป็นงวดได้					
2.4 ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน					
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
3.1 ความปลอดภัยของสถานที่เรียน					
3.2 ความสะดวกในการเดินทาง					
3.3 ที่จอดรถเพียงพอ					
3.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน					
<b>4.ด้านการส่งเสริมทางการตลาด</b>					
4.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ					
4.2 เมื่อลงเรียนหลายหลักสูตรรวมกันมีส่วนลดค่าเรียนให้					
4.3 การแนะนำจากผู้ปกครองด้วยกัน					
4.4 มีการประชาสัมพันธ์					



5. ด้านบุคลากร					
5.1 ชื่อเสียงของผู้สอน					
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี					
5.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ					
5.4 ผู้สอนมีประสบการณ์ที่น่าเชื่อถือ					
ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา	ระดับความพึงพอใจ				
6. ด้านกระบวนการจัดการ	5	4	3	2	1
6.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ					
6.2 เมื่อลงเรียนหลายหลักสูตรรวมกันจะมีส่วนลดค่าเรียนให้					
6.3 การแนะนำจากผู้ปกครองด้วยกัน					
6.4 มีการประชาสัมพันธ์					
7. ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ					
7.1 โรงเรียนกวดวิชาที่มีชื่อเสียง					
7.2 มีความโดดเด่น แตกต่างจากสถาบันอื่น					
7.3 มีภาพลักษณ์ที่ทันสมัยเหมาะกับกลุ่มผู้เรียน					
7.4 มีเว็บไซต์ของสถาบันกวดวิชาที่ออกแบบสวยงาม					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูล  
ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ภาคผนวก ข:

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย



## ประวัติผู้วิจัย

### สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

#### 1. ชื่อ - นามสกุล

1.1 ชื่อภาษาไทย นางสาวลิลา กายอด

1.2 ชื่อภาษาอังกฤษ Mrs. Sarika Kayod

#### 2. วัน เดือน ปีเกิด

วันที่ 7 ตุลาคม 2525

#### 3. ที่อยู่ติดต่อได้

บ้านเลขที่ 39 หมู่ที่ 4 ตำบลป่าแฝกเหนือ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56130

#### 4. วุฒิทางการศึกษา

ปริญญาตรี (บธ.บ) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

#### 5. สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ

การบัญชี

#### 6. ประวัติทางการศึกษา

ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนแม่ใจวิทยาคม

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนพาณิชย์การเชียงใหม่

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนพาณิชย์การเชียงใหม่

ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู วิทยาลัยเชียงราย

#### 7. สถานที่ทำงานปัจจุบัน

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก 222/2 ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง  
จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56000