

กระบวนการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

Decision Making Process of Choosing Tutorial School of Secondary School Students
in Mueang Chiang Mai District.

อภิวรรณ ชันใจ* และเรนัส เสริมบุญสร้าง**

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้เชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่และร้อยละ และสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ทดสอบความแตกต่างของประชากรสองกลุ่มโดยใช้ Independent Sample T-Test และการทดสอบความแตกต่างของประชากรมากกว่าสองกลุ่ม โดยใช้ One -Way ANOVA และทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (The Scheffe Post Hoc Comparison)

ผลการศึกษา พบว่า การตระหนักถึงปัญหา คือเรียนเนื้อหาในห้องไม่มีความเข้าใจมากขึ้น โดยข้อมูลที่ตัดสินใจเลือกเรียน คือ ผลการเรียนไม่ค่อยดี แสวงหาข้อมูล จากเพื่อนร่วมชั้นเรียน/รุ่นพี่/รุ่นน้อง และ ค้นหาลักษณะข้อมูล คือ วิชา/หลักสูตรที่เปิดสอน ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ การตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา เลือกด้วยตนเอง และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา คือเพื่อนที่เรียนโรงเรียนกวดวิชาและความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชาอยู่ในระดับมาก

ในการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา โดยจำแนกตามเพศ แผนกที่เรียน หลักสูตรที่เรียน และระดับชั้น พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

Abstract

This study aims to investigate the decision-making process of high school students attending a tutorial school in Mueang District, Questionnaires were used to collect data, which were then analyzed using descriptive statistics such as frequency and percentage, as well as inferential statistics such as Independent Sample T-Test to test differences between two groups' samples, One-Way ANOVA to test differences between more than two groups' samples, and the pair differences test with The Scheffe Post Hoc Comparison.

According to the research results, the problem recognition of students is to attend increasingly intensive contents from classroom. The reasons why they decided to study at a tutorial school are their

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

GPA decreasing. Secondly, the information research is usually from their classmates, seniors, and juniors. In terms of seeking information of students' decisions are curricula, syllabuses (Subjects) offered by the tutorial school,

The significant factors of students, decisions attending the tutorial school were indicated by the respondents. The average scores are quite going up in every parts by descending order. There are several sections such as prosomal, processing, physical appearance, product, price, location, and marketing promotion respectively The self domination making decision is the majority of classmates at the tutorial school. In addition, the students satisfaction are generated by tutorial school services. From the sample indicates that it is quite satisfied.

To compare the differences, The crucial factors which students make decisions to apply a tutorial school. They can be classified by gender, school subject department, courses and levels. It is showing that there were significant at 0.05 differences.

บทนำ

ปัจจุบันรูปแบบการสอนโรงเรียนกวดวิชามีการเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว จากการพัฒนาของเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยทำให้การเรียนง่ายขึ้น เข้าใจมากยิ่งขึ้น รวมถึงค่านิยมของนักเรียนที่เปลี่ยนไป สาเหตุเกิดจากนักเรียนที่เติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายที่อยู่แวดล้อม มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ และเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว

นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในปัจจุบัน จัดเป็นกลุ่มที่อยู่ใน Gen Z คือมีอายุตั้งแต่ 10-23 ปี เกิดช่วง พ.ศ. 2539-2552 ที่มีลักษณะนิสัยคือ อยากรได้ผลลัพธ์ทันที รอคอยไม่ได้ เวลาส่วนใหญ่อยู่บนโลกออนไลน์ ตัดสินใจโดยมุ่งเน้นความสนุกไม่ได้คำนึงถึงการนำไปใช้ประโยชน์ต่อ ต้องการเรียนรู้ในสิ่งที่ตนตั้งเป้าหมายเท่านั้น ติดเพื่อนและเชื่อว่าเพื่อนสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ (สมาคมผู้ประกอบการและครู โรงเรียนสาธิต มศว ประสานมิตร, 2562) โรงเรียนกวดวิชาจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการจูงใจนักเรียนให้เข้ามาเรียน โดยวิธีการต่างๆ เช่น การปรับลดราคาเรียนสำหรับนักเรียนเดิมเพื่อให้เกิดการแนะนำต่อ การใช้ครูชื่อดังมาเป็นจุดขาย การเปิดสอนวิชาให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพิ่มการสอนแบบตัวต่อตัวในวิชาเฉพาะทางที่ต้องการสอบเข้ามหาวิทยาลัย รวมทั้งการใช้นักเรียนที่มีชื่อเสียง เป็นที่ชื่นชอบของแต่ละโรงเรียน ให้เข้ามาเรียนในโรงเรียนกวดวิชานั้น ๆ

การศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีจำนวนโรงเรียนกวดวิชาที่เปิดสอนในจังหวัดเชียงใหม่จำนวนทั้งสิ้น 84 แห่งและเปิดสอนในอำเภอเมืองจำนวน 64 แห่งหรือคิดเป็นร้อยละ 76 ของโรงเรียนกวดวิชาทั้งหมดมีแนวโน้มจำนวนโรงเรียนกวดวิชาจะเพิ่มขึ้นในอนาคต รวมทั้งความต้องการสอบแข่งขันเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นจากสถิติการรับนักศึกษาด้วยระบบ TCAS ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปี 2561 ที่มีจำนวนผู้สมัคร 44,382 คน และผ่านเกณฑ์การคัดเลือกเพียง 4,793 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ถือเป็นการแข่งขันที่รุนแรงมาก (สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2561)

รูปแบบการสอนโรงเรียนกวดวิชาที่เปลี่ยนไป การศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาที่แข่งขันสูงขึ้น และลักษณะนิสัยของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่อยู่ในเจนแซดที่เติบโตมาพร้อมกับดิจิทัลเทคโนโลยี ทำให้โรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดเชียงใหม่ จำเป็นต้องปรับปรุงกลยุทธ์ให้เหมาะสมสอดคล้องกับนักเรียนมัธยมรุ่นใหม่เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่และเติบโตต่อไป ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อจะได้เป็นประโยชน์สำหรับโรงเรียนกวดวิชาและ ครูหรือบุคลากรทางการศึกษา สามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ประโยชน์สำหรับผู้สนใจสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการตลาดของสถาบันกวดวิชาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แนวคิดและทฤษฎี

กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (Consumer decision marketing process) ประกอบไปด้วยการตระหนักถึงปัญหา การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชา และความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชา และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) หรือ 7 P's ประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) พนักงาน (People) กระบวนการ (Process) และลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษาคือกระบวนการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมืองเชียงใหม่จำนวน 15,622 คน ใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบประชากร โดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. **สถิติเชิงพรรณนา** คือ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมในการเรียนโรงเรียนกวดวิชา การตระหนักถึงปัญหา การแสวงหาข้อมูลการตัดสินใจเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาและพฤติกรรมหลังใช้บริการของโรงเรียนกวดวิชา

ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาและความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

2. **สถิติเชิงอนุมาน** ใช้ทดสอบความแตกต่างของประชากรสองกลุ่ม โดยใช้ Independent Sample T-Test จำแนกตาม เพศ แผนกที่เรียน หลักสูตรที่เรียน ประเภทโรงเรียน และการทดสอบความแตกต่างของประชากรมากกว่าสองกลุ่ม โดยใช้ ONE-WAY ANOVA จำแนกตามระดับชั้น และศึกษาระดับความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และเรียนโรงเรียนกวดวิชา เป็นเพศหญิง เรียนในโรงเรียนเอกชน ในแผนกวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ รายวิชาที่เรียนในโรงเรียนกวดวิชา คือ วิชา คณิต เคมี ภาษาอังกฤษ ฟิสิกส์ มีจำนวนมากที่สุด ตามลำดับ โดยนักเรียนเรียนในโรงเรียนกวดวิชา เพียงแห่งเดียว นิยมเรียนกับบุคคล (ครู, ทิวเตอร์) โดยเลือกประเภทของ ครู/ทิวเตอร์ที่มีชื่อเสียงในจังหวัดเชียงใหม่เรียนแบบเดี่ยว ช่วงเวลาที่เรียนในวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 17.01 น. เป็นต้นไป ในช่วงเวลาเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลา

13.00 -15.00 น.โดยเฉลี่ยต่อ 1 เทอม เรียน 3-5 วิชา ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อ 1 เทอม ต่ำกว่า 10,000 บาท นักเรียนเรียนแบบประจำในโรงเรียนกวดวิชา

ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า

การตระหนักถึงปัญหา สาเหตุที่ตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชา คือ เรียนเนื้อหาในห้องให้มีความเข้าใจมากขึ้น และข้อมูลที่ตัดสินใจเรียนเลือกเรียน คือ มหาวิทยาลัยที่จะเข้ามีการแข่งขันสูง

การแสวงหาข้อมูล โดยค้นหาแหล่งข้อมูลก่อนตัดสินใจเรียน จากเพื่อนร่วมชั้นเรียน/รุ่นพี่/รุ่นน้อง และค้นหาลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนกวดวิชาในเรื่อง วิชา/หลักสูตรที่เปิดสอน

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ลำดับ ความสำคัญ	ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด	ปัจจัยย่อย
1	ด้านบุคคล	ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ
2	ด้านกระบวนการ	มีการเตรียมความพร้อมของเอกสารประกอบการสอนเป็นอย่างดี
3	ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีบรรยากาศอาคารเรียนที่ดี
4	ด้านผลิตภัณฑ์	หลักสูตรตรงตามความต้องการของผู้เรียน
5	ด้านราคา	ราคาเหมาะสมกับการใส่ใจผู้เรียน
6	ด้านสถานที่	มีช่วงเวลาให้บริการการเรียน/สมัครเรียนตามผู้เรียนต้องการ
7	ด้านส่งเสริมการตลาด	มีโปรโมชั่นลดราคาค่าเรียน

การตัดสินใจเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาผู้ตอบแบบสอบถามเลือกด้วยตนเอง และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา คือเพื่อนที่เรียนโรงเรียนกวดวิชา

ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชา มีความพึงพอใจ ระดับมาก พฤติกรรมหลังเกิดความพึงพอใจในโรงเรียนกวดวิชา เรียนในโรงเรียนกวดวิชานั้นต่อ และ พฤติกรรมหลังเกิดความไม่พึงพอใจในโรงเรียนกวดวิชา ไม่เรียนในโรงเรียนกวดวิชานั้น

การอภิปรายผลการศึกษา

1. การตระหนักถึงปัญหาในการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ตระหนักถึงปัญหา คือ ต้องการเรียนเนื้อหาในห้องให้มีความเข้าใจมากขึ้น และข้อมูลที่ตัดสินใจเรียนเลือกเรียน คือ มหาวิทยาลัยที่จะเข้ามีการแข่งขันสูง มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชีรคม ใจปลอด (2561) เรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เหตุผลในการเรียนในโรงเรียนกวดวิชาคือต้องการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และต้องการช่วยให้ผลการเรียนดีขึ้น

2. การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนกวดวิชา

การแสวงหาข้อมูลก่อนตัดสินใจเรียน จาก เพื่อนร่วมชั้นเรียน/รุ่นพี่/รุ่นน้อง และค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนกวดวิชา ใน เรื่องวิชา/หลักสูตรที่เปิดสอน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุษรา จันตะภา (2554) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเรียนกวดวิชา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนทราบแหล่งเรียนกวดวิชาจากคำแนะนำ ของเพื่อน/รุ่นพี่/ครูและการศึกษาของ ชีรคม ใจปลอด (2561) เรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนกวดวิชาของ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ได้คำแนะนำจากครูในโรงเรียนและจาก กลุ่มเพื่อน

3. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้ให้ระดับความสำคัญ คือ หลักสูตรตรงตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของอินธิดา อินทนิเวศน์ (2557) ได้ศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดลำพูน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ คือรูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ

ด้านราคา ได้ให้ระดับความสำคัญ คือ ราคาเหมาะสมกับความใส่ใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชีรคม ใจปลอด (2561) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ต้องการผ่อนชำระค่าเรียนได้

ด้านสถานที่ ได้ให้ระดับความสำคัญ คือ โรงเรียนกวดวิชาที่มีเวลาให้บริการการเรียนการสอน/สมัครเรียนที่ ตรงตามผู้เรียนต้องการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชีรคม ใจปลอด (2561) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียน กวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่เขต คมนาคมสะดวกและปลอดภัย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้ให้ระดับความสำคัญ คือ โรงเรียนกวดวิชาที่มีโปรโมชั่นลดราคาค่าเรียน ไม่สอดคล้อง กับการศึกษาของ ชีรคม ใจปลอด (2561) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์

ด้านบุคลากร ได้ให้ระดับความสำคัญ คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับ ชีรคม ใจปลอด (2561) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้สอนมีความรู้ความสามารถในสาขาที่เปิดสอน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนิมภรณ์ อินทแก้ว (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ด้านบุคลากร คือวุฒิการศึกษาของผู้สอนที่ตรงกับรายวิชาที่สอน

ด้านกระบวนการ ได้ให้ระดับความสำคัญ คือ โรงเรียนกวดวิชาที่มีการเตรียมความพร้อมของเอกสารประกอบการ สอนเป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบุษรา จันตะภา (2554) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยดูแลเอาใจใส่ให้ความเป็นกันเอง

ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้ให้ระดับความสำคัญ คือ โรงเรียนกวดวิชาที่มีบรรยากาศอาคารเรียนที่ดี เช่น มีแสงสว่างพอดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ชีรคม ใจปลอด (2561) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนกวดวิชาของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าโรงเรียนกวดวิชาได้รับการรับรองและการจัดตั้งถูกต้อง ตามกฎหมาย

4. การตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

การตัดสินใจเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาด้วยตนเอง และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา คือเพื่อนที่เรียน โรงเรียนกวดวิชาที่มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุษรา จันตะภา (2554) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเรียน

กวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกแหล่งเรียนกวดวิชา คือตนเอง

5. ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชา

การเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชา มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของถนิมภรณ์ อินทแก้ว (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชา มีความพึงพอใจระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องกระบวนการในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การตระหนักถึงปัญหาในการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

โรงเรียนกวดวิชาจะต้องมีการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับเนื้อหาในท้องเรียนที่กำลังเรียน โดยจัดการเรียนเนื้อหาล่วงหน้า เรียนไปพร้อมกับเนื้อหาในท้องเรียน หรือเรียนทบทวนเนื้อหาในท้องเรียน เพื่อให้สามารถทำข้อสอบได้คะแนนมากขึ้นและทางโรงเรียนกวดวิชาสามารถนำผลการเรียนที่ดีขึ้นหลังจากเรียนโรงเรียนกวดวิชา มาทำการสื่อสารผ่านทางช่องทางการตลาดของโรงเรียนกวดวิชา

2. การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนกวดวิชา

โรงเรียนกวดวิชาให้ความสำคัญกับผู้เรียนเดิม นำเสนอโปรโมชั่น เช่น คอร์สฟรี ให้ส่วนลดค่าเรียน ในกรณีที่ สามารถชักชวนและแนะนำผู้เรียนรายใหม่ๆมาเรียนเพิ่ม

3. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านบุคลากร โรงเรียนกวดวิชาจะต้องคัดเลือกครูผู้สอน/ติวเตอร์ที่มีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาให้เข้าใจง่าย มีเทคนิคในการช่วยจำ สามารถควบคุมคลาสเรียนได้ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ด้านกระบวนการ โรงเรียนกวดวิชาจะต้องให้ครู/ติวเตอร์จัดทำเอกสารประกอบการสอนที่มีเนื้อหาตรงตามเนื้อหาของผู้เรียน และเอกสารแบบสรุปเนื้อหาที่กระชับ เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนในห้องได้ และโรงเรียนกวดวิชาจะต้องมีการติดตามข่าวสาร การรับสมัครการศึกษาต่อ เจือ้นไขการศึกษาต่อ เพื่อนำมาหาคำปรึกษา แนะนำการเรียนและวางแผนการเรียนให้แก่ผู้เรียน

ด้านลักษณะทางกายภาพ โรงเรียนกวดวิชาจะต้องลงทุนในการทำห้องเรียนให้มีความเหมาะสมสำหรับการเรียน คือมีแสงสว่างพอดี ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน เป็นห้องที่เก็บเสียงไม่ให้รบกวนห้องเรียนอื่น ๆ รวมทั้งการมีอุปกรณ์การเรียนที่ครบถ้วน เช่น กระดาน โปรเจคเตอร์ ทีวี โต๊ะเรียน เก้าอี้ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ด้านผลิตภัณฑ์ โรงเรียนกวดวิชาต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรการสอนให้ตรงตามเนื้อหาที่ผู้เรียนกำลังเรียน จากหนังสือเรียนหรือแบบฝึกหัด และข้อสอบจะต้องมีการอัปเดตให้ข้อสอบมีความใกล้เคียงกับข้อสอบจริง ส่วนสื่อการสอน และเอกสารประกอบการเรียนจะต้องมีความเข้าใจง่าย มีเนื้อหาแบบสรุปที่กระชับ สามารถนำไปใช้ในการประกอบการเรียนในห้องเรียน และโรงเรียนกวดวิชาควรนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการเรียนการสอน เช่น การใช้แอปต่อเข้ากับโปรเจคเตอร์ ทีวี ที่ทำให้เกิดภาพและเสียงชัดเจน มากกว่าการวาดเขียนบนกระดาน

ด้านราคา โรงเรียนกวดวิชาต้องนำเสนอราคาพร้อมก็นำเสนอรายละเอียดของหลักสูตร เนื้อหาที่เรียน จำนวนชั่วโมงเรียน จำนวนผู้เรียนในคลาสนั้น และครู/ติวเตอร์ผู้สอนมีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์การสอน และมีการติดตามการเรียนจากโรงเรียนกวดวิชา

ด้านสถานที่ การจัดเวลาการเรียนการสอนจะต้องจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ควรอยู่ใกล้โรงเรียน แหล่งเรียนพิเศษ ในห้างสรรพสินค้า เพื่อให้ง่ายในการเดินทางไปเรียน และลดภาระการเดินทางรับ-ส่ง ของผู้ปกครองและระยะเวลาในการเปิด-ปิด โรงเรียนกวดวิชาควรมีการเปิด-ปิด ที่ชัดเจน

ด้านการส่งเสริมการตลาด โรงเรียนกวดวิชาควรมีการจัดโปรโมชั่นลดราคาค่าเรียน สำหรับนักเรียนเดิมของโรงเรียน กวดวิชาที่ลงเรียนในคอร์สต่อไป/ลงเรียนคอร์สเพิ่ม โรงเรียนกวดวิชาควรมีการจัดโปรโมชั่นขายคอร์สเรียนพร้อมแถมคอร์สเรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกถึงความคุ้มค่า

4. การตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

โรงเรียนกวดวิชา ควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้เรียน สร้างความเข้าใจแก่ผู้เรียน ในรายละเอียดของคอร์สค่าเรียน เวลาในการเรียน ครูผู้สอนตัวต่อตัวที่มาสอน สถานที่ที่เรียน รูปแบบการเรียน โดยทางโรงเรียนกวดวิชาสามารถเข้าถึงผู้เรียน ผ่านการให้คำแนะนำการวางแผนการเรียนฟรี การให้คำปรึกษาด้านการเรียนฟรีและจะต้องให้ความสำคัญ การดูแลเอาใจใส่ ถึงผลการเรียน ผลการสอบกับผู้เรียนเดิมของโรงเรียนกวดวิชา เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้เรียนเดิม เพื่อให้ผู้เรียนเดิม ให้อารมณ์ และบอกต่อให้แก่ เพื่อน/รุ่นพี่/รุ่นน้อง

5. ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชา

โรงเรียนกวดวิชาควรรับฟังปัญหา/สอบถาม ผู้เรียนที่มาเรียนในโรงเรียนกวดวิชาว่ามีปัญหาอะไรระหว่างการให้บริการหรือไม่ เพื่อนำปัญหานั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เช่น จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ หลังจากเรียนโรงเรียนกวดวิชา ทำกล่องรับฟังความคิดเห็น

เอกสารอ้างอิง

- ถนิมภรณ์ อินทแก้ว. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย* (การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/18404>
- ธีรคม ใจปลอด. (2561). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:123060>
- บุษรา จันตะภา. (2554). *พฤติกรรมการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมืองเชียงใหม่* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/10089>
- สมาคมผู้ปกครองและครู โรงเรียนสาธิต มศว. ประสานมิตร. (2562). *มาดูกันว่าคุณและคนในครอบครัวอยู่ในเจนไหน*. สืบค้นจาก <http://pta-satitprasammit.com>.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2561). *รายชื่อโรงเรียนเอกชนนอกระบบทั่วประเทศ จำแนกตามจังหวัด*. สืบค้นจาก <https://nfe.opec.go.th>.
- สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2561). *จำนวนนักเรียนที่สมัครเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. สืบค้นจาก <https://www1.reg.cmu.ac.th>.
- อินธิดา อินทนิเวศน์. (2557). *ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดลำพูนในการเลือกสถาบันกวดวิชา* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/jspui/handle/6653943832/69063>