



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

การศึกษาเป็นสิ่งหนึ่งที่มีการตื่นตัวกันเป็นอย่างมากในระยะหลัง ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสนใจ และตระหนักถึงคุณค่า และความจำเป็น อัตราการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้เป็นด้ากระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน เพื่อยกระดับฐานะทางการศึกษาของตนเองให้สูงขึ้น

ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์เป็นที่นิยมแพร่หลาย และมีบทบาทเป็นอย่างมาก ทั้งในภาครัฐบาล และเอกชนได้มีการนำ เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงานต่าง ๆ มากขึ้นเป็นลำดับ หน่วยงานต่าง ๆ จึงมักต้องการบุคคลากรที่พอมมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์อยู่บ้าง

ดังนั้นวิชาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ จึงเป็นสิ่งที่จะทำให้มีผู้สนใจชวนขวนขวายหาความรู้ ซึ่งนอกจากจะสามารถศึกษาได้ตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัยแล้ว ปัจจุบันเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว จึงทำให้มีการเปิดบริการให้ความรู้โดยจัดตั้งเป็นโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชน เพื่อบริการแก่บุคคลทั่วไปที่ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

จากแนวโน้มของการขยายตัวทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างรวดเร็ว และการแสวงหาความรู้ดังกล่าว ทำให้ธุรกิจของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชน เป็นธุรกิจบริการที่น่าสนใจศึกษา เพื่อหาแนวทางในการดำเนินงานกิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการศึกษาจะ เน้นในด้านการตลาดของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ หัสนคติของผู้บริโภค ซึ่งได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด ของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาถึงแนวโน้มในการดำเนินงานทางการตลาดของโรงเรียนสอน
คอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหของโรงเรียนสอน
คอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง " การตลาดของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร " นี้ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. เนื้อหาที่ทำการศึกษา

คำว่า " การตลาด " จะหมายถึงการศึกษาในเรื่องของผลิตภัณฑ์,
การกำหนดราคา, ช่องทางการจำหน่ายและการส่งเสริมการขาย สภาพการแข่งขันใน
ปัจจุบัน การศึกษาถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของโรงเรียน และรวมถึงการศึกษา
ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชน

คำว่า " โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชน " จะหมายถึงโรงเรียนที่
เปิดทำการสอนวิชาที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ โดยได้รับการอนุมัติ และ คุแลโดย
สำนักคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525
ของกระทรวงศึกษาธิการ

2. พื้นที่ทำการสำรวจ

ได้ทำการกำหนดพื้นที่สำรวจเฉพาะใน เขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น

วิธีดำเนินงานวิจัย

กำหนดวิธีการได้ดังต่อไปนี้

1). การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท คือ

1.1). ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยใช้พนักงานสัมภาษณ์

1.2). ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากตำรา, บทความ หรือเอกสารอ้างอิงอื่น ๆ

2). ข้อมูลที่ได้จากสำรวจ

การสำรวจทำได้โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ได้ทำการทดสอบ (Pre-test) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 66 ชุด สำหรับผู้บริหาร และจำนวน 3 ชุด สำหรับโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชน

การสำรวจได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2531 จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ

2.1). ผู้บริหารโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ชุด จากจำนวนโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนที่รวบรวมได้ทั้งสิ้น 28 โรงเรียน วิธีการเลือกตัวอย่างทำโดยการสุ่มหยิบบรายชื่อโรงเรียนขึ้นมาครั้งละ 1 โรงเรียน ได้ครบ 15 โรงเรียน

2.2). ผู้มาใช้บริการหรือผู้ที่เคยเรียนในโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 160 ชุด

2.3). ผู้บริโภคทั่วไปที่ได้ใช้บริการของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 260 ชุด

วิธีการเลือกตัวอย่างของผู้บริโภค 420 ชุด มีการกระจายแบบสอบถาม ทำโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 105 ชุด คิดเป็น 25.0 % , ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 105 ชุด คิดเป็น 25.0 % , ลูกจ้างเอกชน จำนวน 105 ชุด คิดเป็น 25.0% , ค้าขาย/ส่วนตัว และอื่น ๆ จำนวน 105 ชุด คิดเป็น 25.0 % ซึ่งกลุ่มของผู้บริโภคที่ใช้บริการได้มีการส่งแบบสอบถามไปตามโรงเรียนต่าง ๆ แล้วทำการเก็บรวบรวมกลับมา ส่วนผู้บริโภคที่มีได้ใช้บริการก็ทำการใช้พนักงานสัมภาษณ์ ออกเก็บรวบรวมข้อมูลตามสถานที่ต่าง ๆ กัน จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งสิ้น ประมาณ 800 ชุด ได้กลับคืนมาประมาณ 600 ชุด แล้วจึงมาทำการคัดเลือกชุดที่ได้ข้อมูลสมบูรณ์ จำนวน 420 ชุด ดังกล่าว

3. การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ผลข้อมูล

ในการประมวลผลข้อมูลนี้ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS-X ซึ่งสามารถนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้ โดยใช้บริการของสถาบันบริการคอมพิวเตอร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากนั้นก็นำผลที่ได้จากการประมวลผลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดอีกครั้งหนึ่ง

สมมติฐาน

1. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีผู้มาใช้บริการของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ไม่สามารถเข้าเรียนในสถาบันของรัฐได้
2. ค่าธรรมเนียม เป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน
3. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครคือ ผู้ที่ทำงานแล้ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาในเรื่อง " การตลาดของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร " เป็นการศึกษาในแนวที่กว้าง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงสภาวะการตลาดโดยทั่วไปของธุรกิจนี้ ทั้งในแง่ของการแข่งขัน, ส่วนประสมทางการตลาด ตลอดจนทัศนคติของผู้บริโภคอื่นจะทำให้เป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทนี้ และผู้บริโภคที่อาจจะได้รับการบริการที่พอใจมากขึ้น รวมทั้งผู้ที่สนใจจะลงทุนในธุรกิจประเภทนี้ต่อไปในอนาคต