

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงเรียนกวดวิชา หมายถึง โรงเรียนที่ก่อตั้งขึ้นเป็นพิเศษเพื่อกวดขันให้นักเรียนประสบเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งเป้าหมายสามัญที่สุดคือเพื่อผ่านการสอบเข้าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือมหาวิทยาลัยเป็นต้น คำว่า "กวดวิชา" หมายถึงเรียนอย่างหนักหรือเรียนเนื้อหาจำนวนมากภายในระยะเวลาสั้น ๆ

การกวดวิชาผ่านโรงเรียนกวดวิชาในประเทศไทยกลายเป็นสิ่งที่ค่อนข้างจำเป็นเพื่อให้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนมัธยมศึกษาหรือผ่านการสอบเข้ามหาวิทยาลัย โรงเรียนกวดวิชาซึ่งเรียกในชื่ออื่น ๆ ว่า สถาบันกวดวิชา โรงเรียนติวเตอร์ โรงเรียนสอนพิเศษ หรือชั้นเรียนพิเศษ เป็นอาทิ แพร่กระจายไปทั่วประเทศ โรงเรียนกวดวิชาบางแห่งไม่มีครูผู้สอนในชั้นเรียนแบบดั้งเดิม กล่าวคือนักเรียนเข้ารับการสอนผ่านเครือข่ายโทรทัศน์ ซึ่งสามารถถ่ายทอดสดการสอนจากโรงเรียนสาขาอื่นหรือฉายการสอนที่ได้บันทึกไว้ก่อนหน้านี้ พ่อแม่ผู้ปกครองสนับสนุนให้บุตรหลานเข้าโรงเรียนกวดวิชา และบางครั้งก็รับรู้ได้ว่าพวกเขาบังคับให้มาเรียน ระบบของโรงเรียนกวดวิชาถูกตำหนิว่าทำให้นักเรียนทอดทิ้งต่อการศึกษาอิสระ

เหตุผลมากที่สุดที่นักเรียนเข้ารับการกวดวิชาคือเพื่อเพิ่มความเข้าใจในบทเรียนของพวกเขา เหตุผลรองของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นคือเพื่อต้องการทราบถึงเทคนิคที่ช่วยให้คิดเร็วขึ้น ในขณะที่เหตุผลรองของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายคือเพื่อเตรียมตัวให้ผ่านการสอบ วิชาที่นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นกวดวิชามากที่สุดคือคณิตศาสตร์ และสำหรับมัธยมศึกษาตอนปลายคือภาษาอังกฤษ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อหลักสูตรอยู่ที่ประมาณ 2,001–3,000 บาท

จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) พบว่าประเทศไทยมีกลุ่มโรงเรียนกวดวิชาทั้งหมด 1,983 แห่ง อยู่ในกรุงเทพมหานคร 487 แห่ง และต่างจังหวัด 1,496 แห่ง ใน 74 จังหวัด ยกเว้นหนองบัวลำพู ปัตตานี และนราธิวาส

สำหรับโรงเรียนกวดวิชาในต่างจังหวัด มักกระจุกตัวอยู่ในเขตปริมณฑล จังหวัดขนาดใหญ่ หรือจังหวัดหัวเมืองของภูมิภาค ที่สำคัญคือจะมีมากที่สุดในเขตอำเภอเมืองของแต่ละจังหวัด ซึ่งจังหวัดที่มีโรงเรียนกวดวิชามากที่สุด 10 อันดับแรก คือ กรุงเทพฯ ชลบุรี สงขลา นนทบุรี ขอนแก่น เชียงใหม่ ลพบุรี นครราชสีมา พระนครศรีอยุธยา และนครปฐม โดย 10 จังหวัดนี้มีโรงเรียนกวดวิชาารวมกัน 1,031 แห่ง หรือร้อยละ 69 ของโรงเรียนทั้งหมดที่ยื่นขออนุญาตจัดตั้งโรงเรียนนอกระบบกับ สช. (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, ออนไลน์, 2556)

เฉพาะในเขตกรุงเทพฯ มีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 149 แห่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร 430 แห่ง และอื่นๆ อีกรวม 686 แห่ง แต่มีโรงเรียนกวดวิชาครบทั้ง 50 เขต จำนวน 487 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 71 ของโรงเรียนในกรุงเทพฯ ซึ่งสถาบันกวดวิชาเหล่านี้ยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งจากการขยายสาขาและเปิดโรงเรียนกวดวิชาใหม่

สถิติของกระทรวงศึกษาธิการในปี 2556 ระบุว่า จำนวนนักเรียนที่เรียนในกรุงเทพฯ มี 859,085 คน แบ่งเป็นระดับอนุบาล 121,965 คน ระดับประถมศึกษา 364,588 คน และระดับมัธยมศึกษา 372,532 คน ซึ่งเชื่อว่าเด็กนักเรียนเกือบทุกคนต้องเรียนพิเศษนอกโรงเรียนเพื่อให้ผลสอบผ่าน มีผลการเรียนดีขึ้น หรือสามารถสอบเข้าโรงเรียนที่ต้องการได้

ด้านโรงเรียนกวดวิชาที่มีทั้งแบ่งการสอนตามระดับชั้นเรียนและสอนแยกตามวิชา สำหรับการสอนแยกตามชั้นเรียนนั้นมีรับสอนพิเศษด้านวิชาการตั้งแต่ระดับอนุบาล 1 จนถึงระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งหลักสูตรที่ได้รับความนิยมและมีราคาแพงคือการติวเพื่อสอบเข้า ตั้งแต่สอบเข้า ป.1, ม.1, ม.4, มหาวิทยาลัย และการสอบเข้าโรงเรียนพิเศษ เช่น โรงเรียนเตรียมทหาร โรงเรียนนายร้อย โรงเรียนการบินพลเรือน ฯลฯ

การเรียนตามช่วงชั้นระหว่างอนุบาลถึง ป.6 นั้นมีทั้งแบบเรียนรวม 3 หรือ 5 วิชาในคอร์สเดียวกัน และเรียนแยกในบางวิชาที่เด็กมักมีปัญหา เช่น คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ส่วนคอร์สของนักเรียนมัธยมนั้นจะแบ่งเรียนตามรายวิชา ซึ่งบางวิชาอาจรวมอยู่ในคอร์สเดียวกันได้ เช่น ภาษาไทยและสังคม แล้วแต่ว่าโรงเรียนกวดวิชาจัดแบบไหน แต่สำหรับมัธยมปลายจะมีรายวิชาเพิ่มมากขึ้น ยากมากขึ้น จึงเกิดโรงเรียนกวดวิชาที่สอนเฉพาะวิชาขึ้นมา เช่น “Applied Physics” สอนเฉพาะวิชาฟิสิกส์ “เคมี อาจารย์ อู๋” สอนเฉพาะวิชาเคมี “Enconcept” สอนเฉพาะภาษาอังกฤษ ฯลฯ ซึ่งจากสถาบันอื่นๆ ที่มักจะสอนครบทุกวิชา

กรณีที่โรงเรียนมีหลายสาขา จะมีการเรียน 2 แบบ คือ มีอาจารย์มาสอนด้วยตัวเอง หรือ “คอร์สสด” และเรียนกับวิดีโอที่ถ่ายไว้ตอนคอร์สสด หากนักเรียนต้องการสมัครเรียนคอร์สไหน คอร์สสด (แพงกว่า) หรือวิดีโอ ก็จะเลือกลงทะเบียนเรียนผ่านการโอนเงินผ่านธนาคารภายในกำหนดเวลาที่สถาบันกำหนดไว้ ถ้าคอร์สไหนเต็มแล้วก็จะโอนเงินไม่ได้ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้เรียนจะได้เรียนตามคอร์สและสาขาที่ต้องการ

โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ หรือเดิมชื่อโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ธุรกิจ รู้จักกันในชื่อ “เคมี อาจารย์อู๋” โดยสาขาแรกตั้งอยู่ที่ย่านสะพานควาย กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่เริ่มสอนกวดวิชาเป็นครั้งแรก และได้ขยายสาขาเพิ่มขึ้นโดยใช้ระบบวิดีโอบันทึกภาพ โดยมีสาขาเรียงตามลำดับรวมแล้วอยู่ที่ 28 สาขากระจายไปทั่วประเทศและใช้ระบบดีวีดีในการสอน โดยจะสอนสดที่สาขาพญาไทบางรอบเท่านั้น

โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ 28 สาขาในประเทศไทย

<p>กรุงเทพและปริมณฑล</p> <p>สาขาพญาไท สาขาบางกะปิ สาขาวงเวียนใหญ่ สาขาสะพานควาย สาขาวิสุทธิกษัตริย์ สาขานนทบุรี สาขาชลบุรี สาขาราชบุรี สาขาศรีนครินทร์</p>	<p>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p> <p>สาขานครราชสีมา สาขาขอนแก่น สาขาอุดรธานี สาขาอุบลราชธานี สาขาร้อยเอ็ด สาขานุริรัมย์ สาขาสกลนคร</p>
<p>ภาคเหนือ</p> <p>สาขานครสวรรค์ สาขาพิษณุโลก สาขาเชียงใหม่ สาขาเชียงราย สาขาลำปาง</p>	<p>ภาคใต้</p> <p>สาขาสุราษฎร์ธานี สาขานครศรีธรรมราช สาขาหาดใหญ่ สาขาภูเก็ต สาขาตรัง สาขาระยอง สาขาพัทลุง</p>

ภาพประกอบที่ 1.1 แสดงโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ 28 สาขา ในประเทศไทย

ที่มา : <http://www.chem-ou.com>

โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ ได้ทำการปรับปรุงระบบคอร์สเรียนส่วนตัวใหม่ ด้วยระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย โดยนักเรียนสามารถเลือกซื้อคอร์สเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และสามารถจองวันและเวลาเรียนได้ด้วยตนเอง ซึ่งในอดีตวิธีการจองเข้าใช้นั้นนักเรียนจะต้องเข้าไปติดต่อขอใช้คอมพิวเตอร์และจองเวลาเรียนกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง

แต่ด้วยจำนวนนักเรียนที่มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ในแต่ละครั้งที่นักเรียนเข้ามาติดต่อขอใช้บริการจึงเกิดความยุ่งยากและเสียเวลาในการติดต่อพอสมควร โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ จึงได้ทำการพัฒนาระบบคอร์สเรียนส่วนตัวเป็นแบบ Web Application เพื่อให้ นักเรียนสามารถเลือกซื้อคอร์สเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และสามารถจองวัน และเวลาเรียนได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อจะขอใช้คอมพิวเตอร์ แต่ทางโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ ไม่สามารถที่จะทราบถึงผลการตอบรับของการใช้งานระบบคอร์สเรียนส่วนตัวว่านักเรียนมีความพึงพอใจและเข้าใจในการใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องหรือไม่

ดังที่ได้กล่าวมา โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ ได้มองเห็นความสำคัญของปัญหาและต้องการที่จะทราบถึงความพึงพอใจของนักเรียนที่ใช้ระบบคอร์สเรียนส่วนตัวรวมไปถึงความ สะดวกสบายของห้องเรียนและสถานที่เรียน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่แท้จริงและยั่งยืน

โดยผู้ศึกษาได้จัดทำปัญหาพิเศษนี้ขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจในระบบคอร์สเรียน ส่วนตัวรวมไปถึงความสะดวกสบายของห้องเรียนและสถานที่เรียนว่าอยู่ในระดับใด เพื่อที่ โรงเรียนกวดวิชา วรรณสรณ์ จะได้นำไปปรับปรุงระบบคอร์สเรียนส่วนตัวรวมไปถึงความ สะดวกสบายของห้องเรียนและสถานที่เรียน ให้มีประสิทธิภาพและนักเรียนที่ใช้ระบบจะได้มีความ พึงพอใจสูงสุดและขจัดปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่ใช้ระบบคอร์สเรียนส่วนตัว
- 1.2.2 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบคอร์สเรียนส่วนตัว

1.3 สมมติฐานการศึกษา

ระบบคอร์สเรียนส่วนตัว โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ ที่พัฒนาขึ้นสามารถสร้างความพึงพอใจในด้านกระบวนการทำงานการให้บริการ ห้องเรียนและสถานที่เรียน และความเหมาะสมของราคาอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ปัญหาการใช้งานระบบคอร์สเรียนส่วนตัวเกิดจากปัญหาด้านการออกแบบระบบการจัดวางรูปแบบเมนูยากต่อการใช้งาน การแสดงภาพ เสียง ตัวอักษร และข้อมูลต่างๆซ้ำ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของนักเรียนที่ใช้ระบบคอร์สเรียนส่วนตัวใน โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษานักเรียนที่ใช้ระบบคอร์สเรียนส่วนตัวในโรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ จากทั้งหมด 10,689 คน ในปี 2558 การทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการจำนวน 400 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา ช่วงปิดภาคการศึกษาปี 2558 ตั้งแต่วันที่ 27 กุมภาพันธ์ - 1 มีนาคม 2558

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักเรียนที่ใช้ระบบคอร์สเรียนส่วนตัว

1.5.2 เป็นข้อมูลให้กับทาง โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์ สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาปรับปรุงระบบคอร์สเรียนส่วนตัว

1.6 นิยามศัพท์

ระบบคอร์สเรียนส่วนตัว หมายถึง ระบบการเรียนการสอนผ่านคอมพิวเตอร์ เหมาะสำหรับนักเรียนที่ไม่สะดวกมาเรียนในรอบสอนสด และตามรอบที่จัดในโบว์ชัวร์

Web Application คือ เว็บไซต์ที่มีไว้สำหรับซื้อคอร์สเรียน ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และจองเวลาเรียนออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต

Slot คือ การจองเวลาเรียนในระบบจะแบ่งเป็น Slot โดย 1 Slot จะเท่ากับ 30 นาที