

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียนที่เรียนโรงเรียนกวดวิชาทั้ง 6 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 378 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักเรียน ได้แก่ โรงเรียนกวดวิชาที่เรียน เพศ กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้น แผนก เกรดเฉลี่ยสะสม อาชีพของผู้ปกครอง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง วิชาที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชา วันที่เรียนโรงเรียนกวดวิชา เวลาในการเรียนโรงเรียนกวดวิชา ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา และจุดประสงค์ที่เรียนโรงเรียนกวดวิชา

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชา

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำแนกตาม เพศ การศึกษาในระดับชั้น และแผนก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม โรงเรียนกวดวิชา

โรงเรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยาเชียงราย (RAC)	63	16.7
โรงเรียนชำนาญกวดวิชาเชียงราย (ENTA)	63	16.7
โรงเรียนกวดวิชาเลิศวิทยา (Top Ed)	63	16.7
โรงเรียนกวดวิชาพัฒนศึกษา (The Best)	63	16.7
โรงเรียนเดอะเบรนเชียงราย (The Brain)	63	16.7
โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์เชียงราย (เคมี อ.อู๋)	63	16.7
รวม	378	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเรียน โรงเรียนกวดวิชาทั้ง 6 แห่งจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	148	39.2
หญิง	230	60.8
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาส่วนใหญ่เป็น โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.8 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาอยู่ในระดับชั้น

การศึกษาอยู่ในระดับชั้น	จำนวน	ร้อยละ
ม.4	113	29.9
ม.5	132	34.9
ม.6	133	35.2
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาอยู่ในระดับชั้น ม.6 คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาศึกษาอยู่ในระดับชั้น ม. 5 คิดเป็นร้อยละ 34.9 และศึกษาอยู่ในระดับชั้น ม. 4 คิดเป็นร้อยละ 29.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
วิทย์	211	55.8
ศิลป์คณิต	100	26.5
ศิลป์ภาษา	67	17.7
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกวิทย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาเรียนแผนกศิลป์คณิต คิดเป็นร้อยละ 26.5 และเรียนอยู่แผนกศิลป์ภาษา คิดเป็นร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เกรดเฉลี่ยสะสม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1.00	8	2.1
1.00 – 2.00	49	13.0
2.01 – 3.00	172	45.5
3.01 – 4.00	149	39.4
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเกรดเฉลี่ยสะสม ระหว่าง 2.01 – 3.00 คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 4.00 คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีเกรดเฉลี่ยสะสม จำนวน 1.00 – 2.00 คิดเป็นร้อยละ 13.0 และมีเกรดเฉลี่ยสะสม ต่ำกว่า 1.00 คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง

อาชีพของผู้ปกครอง	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	134	35.4
พนักงานบริษัทเอกชน	132	34.9
ธุรกิจส่วนตัว	48	12.7
ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ	32	8.5
เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน	19	5.1
อื่นๆ	13	3.4
รวม	378	100

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ผู้รับเหมาก่อสร้าง (5 ราย) นักร้องแบบ (4 ราย) และช่างตกแต่งภายใน (4 ราย)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ปกครองของผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35.4 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.7 มีอาชีพผู้ประกอบการอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 8.5 และเกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และมีอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	77	20.4
15,000 – 30,000 บาท	152	40.2
30,001 – 45,000 บาท	84	22.2
45,001 – 60,000 บาท	49	13.0
60,001 บาทขึ้นไป	16	4.2
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ปกครองของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.4 มีรายได้ 45,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.0 และมีรายได้ 60,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิชาที่เลือกเรียน

วิชาที่เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษ	131	34.7
ฟิสิกส์	114	30.2
เคมี	87	23.0
ชีววิทยา	65	17.2
คณิตศาสตร์	178	47.1
สังคมศึกษา	31	8.2
ภาษาไทย	37	9.8
ภาษาฝรั่งเศส	55	14.6
อื่นๆ	4	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ภาษาจีน (4 ราย)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรียนวิชา อันดับหนึ่ง ได้แก่ วิชา คณิตศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 47.1 อันดับสอง วิชาภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 34.7 อันดับสาม วิชา ฟิสิกส์ คิดเป็นร้อยละ 30.2 อันดับสี่ วิชาเคมี คิดเป็นร้อยละ 23.0 อันดับห้า วิชาชีววิทยา คิดเป็นร้อยละ 17.2 อันดับหก วิชาภาษาฝรั่งเศส คิดเป็นร้อยละ 14.6 อันดับเจ็ด วิชาภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 9.8 อันดับแปด วิชาสังคมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.2 และอันดับเก้า อื่นๆ ได้แก่ วิชาภาษาจีน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่เรียนกวดวิชา

วันที่เรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	75	19.8
วันอังคาร	44	11.6
วันพุธ	56	14.8
วันพฤหัสบดี	55	14.6
วันศุกร์	66	17.5
วันเสาร์	250	66.1
วันอาทิตย์	221	58.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากตารางที่ 4.9 พบว่า วันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเรียนกวดวิชามากที่สุด คือวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 66.1 วันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 58.5 และวันจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 19.8

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการเรียนกวดวิชา

เวลาที่เรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
8.00 น. – 12.00 น.	143	37.8
13.00 น. – 17.00 น.	149	39.4
17.00 น. – 21.00 น.	241	63.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเรียนกวดวิชามากที่สุด คือช่วงเวลา 17.00 น. – 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 63.8 ช่วง 13.00 น. – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.4 และ ช่วง 8.00 น. – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.8

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา

ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	112	29.6
1,000 – 2,000 บาท	208	55.0
2,001 – 3,000 บาท	37	9.8
มากกว่า 3,000 บาท	21	5.6
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่าย 1,000 – 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.6 ค่าใช้จ่าย 2,001 – 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.8 และมากกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียน
โรงเรียนกวดวิชา

จุดประสงค์ในการเรียนโรงเรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัย	239	63.2
เพื่อทำเกรดในโรงเรียน	161	42.6
เพื่อเป็นการปรับปรุงพื้นฐาน	107	28.3
เพื่อสอบ O-NET, A-NET	243	64.3
เพื่อสอบ GAT PAT	252	66.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

จากตารางที่ 4.12 พบว่า จุดประสงค์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเรียนกวดวิชา คือ เพื่อสอบ GAT PAT คิดเป็นร้อยละ 66.7 เพื่อสอบ O-NET, A-NET คิดเป็นร้อยละ 64.3 และ เพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 63.2

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ การเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.1 ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา	78 (20.63)	171 (45.24)	59 (15.61)	31 (8.20)	39 (10.32)	3.58 (มาก)
1.2 รูปแบบของหลักสูตรตรงตามความต้องการ	67 (17.72)	166 (43.92)	63 (16.67)	44 (11.64)	38 (10.05)	3.48 (ปานกลาง)
1.3 การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร	71 (18.78)	223 (58.99)	41 (10.85)	43 (11.38)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
1.4 คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน	76 (20.11)	172 (45.50)	60 (15.87)	46 (12.17)	24 (6.35)	3.61 (มาก)
1.5 จำนวนชั่วโมง/คาบเหมาะสมต่อการเรียน	50 (13.23)	54 (14.29)	220 (58.20)	43 (11.38)	11 (2.91)	3.24 (ปานกลาง)
1.6 จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน	134 (35.45)	208 (55.03)	36 (9.52)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)
1.7 มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	69 (18.25)	176 (46.56)	56 (14.81)	45 (11.90)	32 (8.47)	3.54 (มาก)
1.8 มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก	266 (70.37)	60 (15.87)	29 (7.67)	9 (2.38)	14 (3.70)	4.47 (มาก)
1.9 การมีคำรับรองจากสถาบันที่เชื่อถือได้	76 (20.11)	178 (47.09)	55 (14.55)	36 (9.52)	33 (8.73)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.74 (มาก)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.26) การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.85) คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.61) การมีคำรับรองจากสถาบันที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบของหลักสูตร ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และจำนวนชั่วโมง/คาบ เหมาะสมต่อการเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ การเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนคร เชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2.1 มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม	285 (75.40)	45 (11.90)	25 (6.61)	11 (2.91)	12 (3.17)	4.53 (มากที่สุด)
2.2 มีราคาเหมาะสมจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น	72 (19.05)	211 (55.82)	54 (14.29)	41 (10.85)	0 (0.00)	3.83 (มาก)
2.3 มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา	133 (35.19)	207 (54.76)	38 (10.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
2.4 สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้	92 (24.34)	148 (39.15)	61 (16.14)	39 (10.32)	38 (10.05)	3.57 (มาก)
2.5 สามารถชำระค่าเรียนโดยการผ่อนชำระเป็นงวดๆได้	47 (12.43)	56 (14.81)	216 (57.14)	38 (10.05)	21 (5.56)	3.19 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.88 (มาก)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88)

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีราคาเหมาะสมจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.83) สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ สามารถชำระค่าเรียนโดยการผ่อนชำระเป็นงวดๆได้ (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ การเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนคร เชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
3.1 ท่าเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง	277 (73.28)	53 (14.02)	28 (7.41)	11 (2.91)	9 (2.38)	4.53 (มากที่สุด)
3.2 อาคารสถานที่เรียนกวดวิชาสะอาด	71 (18.78)	170 (44.97)	59 (15.61)	34 (8.99)	44 (11.64)	3.50 (มาก)
3.3 โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอครดอย่างเพียงพอ	140 (37.04)	206 (54.50)	32 (8.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)
3.4 มีการตกแต่งอาคารสถานที่หรูหรา สวยงามน่าเรียน	28 (7.41)	28 (7.41)	204 (53.97)	85 (22.49)	33 (8.73)	2.82 (ปานกลาง)
3.5 มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน	72 (19.05)	212 (56.08)	59 (15.61)	35 (9.26)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.80 (มาก)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอครดอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และอาคารสถานที่เรียนกวดวิชาสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ มีการตกแต่งอาคารสถานที่หรูหรา สวยงามน่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ การเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนคร เชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
4.1 ใบปลิว	87 (23.02)	170 (44.97)	53 (14.02)	29 (7.67)	39 (10.32)	3.63 (มาก)
4.2 โฆษณาทางวิทยุ	41 (10.85)	51 (13.49)	188 (49.74)	62 (16.40)	36 (9.52)	3.00 (ปานกลาง)
4.3 โฆษณาทางหนังสือพิมพ์	34 (8.99)	45 (11.90)	194 (51.32)	60 (15.87)	45 (11.90)	2.90 (ปานกลาง)
4.4 แผ่นพับ เพื่อแนะนำ โรงเรียนและหลักสูตร	78 (20.63)	167 (44.18)	45 (11.90)	45 (11.90)	43 (11.38)	3.51 (มาก)
4.5 ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอ๊าท์	32 (8.47)	46 (12.17)	251 (66.40)	24 (6.35)	25 (6.61)	3.10 (ปานกลาง)
4.6 มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของ โรงเรียน	283 (74.87)	53 (14.02)	22 (5.82)	11 (2.91)	9 (2.38)	4.56 (มากที่สุด)
4.7 การจัดบรรยายพิเศษ	79 (20.90)	165 (43.65)	53 (14.02)	44 (11.64)	37 (9.79)	3.54 (มาก)
4.8 การส่งเอกสารแนะนำทาง ไปรษณีย์	23 (6.08)	40 (10.58)	195 (51.59)	77 (20.37)	43 (11.38)	2.80 (ปานกลาง)
4.9 คำแนะนำจากอาจารย์ที่ โรงเรียน	77 (20.37)	170 (44.97)	60 (15.87)	31 (8.20)	40 (10.58)	3.56 (มาก)
4.10 เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ	135 (35.71)	199 (52.65)	44 (11.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ การเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนคร เชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
4.11 ทางอินเทอร์เน็ต	86 (22.75)	190 (50.26)	49 (12.96)	53 (14.02)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
4.12 มีการแจกของแถม เช่น ให้อั่งข้าวโมงเรียนเพิ่ม	16 (4.23)	30 (7.94)	192 (50.79)	100 (26.46)	40 (10.58)	2.69 (ปานกลาง)
4.13 มีการแจกอุปกรณ์การเรียน เช่น สมุด ปากกา	19 (5.03)	37 (9.79)	172 (45.50)	113 (29.89)	37 (9.79)	2.70 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.82) โบปลิ้ว (ค่าเฉลี่ย 3.63) คำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.56) การจัดบรรยายพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และ แผ่นพับ เพื่อแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอ๊าท์ (ค่าเฉลี่ย 3.10) โฆษณาทางวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 3.00) โฆษณาทางหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.90) การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 2.80) มีการแจกอุปกรณ์การเรียน เช่น สมุด ปากกา (ค่าเฉลี่ย 2.70) และมีการแจกของแถม เช่น ให้อั่งข้าวโมงเรียนเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย 2.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ การเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนคร เชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่ให้ รายละเอียดข้อมูลด้าน หลักสูตรการเรียนในโรงเรียน กวดวิชาถูกต้องและรวดเร็ว	76 (20.11)	178 (47.09)	51 (13.49)	32 (8.47)	41 (10.85)	3.57 (มาก)
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษย สัมพันธ์ เอาใจใส่ และ ช่วยเหลือ	84 (22.22)	161 (42.59)	60 (15.87)	35 (9.26)	38 (10.05)	3.58 (มาก)
5.3 อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่ รู้จัก	283 (74.87)	72 (19.05)	23 (6.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69 (มากที่สุด)
5.4 อาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิทาง การศึกษาสูง	136 (35.98)	209 (55.29)	33 (8.73)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (มาก)
5.5 อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการ สอนเป็นเลิศ	284 (75.13)	58 (15.34)	18 (4.76)	10 (2.65)	8 (2.12)	4.59 (มากที่สุด)
5.6 อาจารย์ผู้สอนมีความเป็น กันเองกับนักเรียน	281 (74.34)	54 (14.29)	30 (7.94)	13 (3.44)	0 (0.00)	4.60 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.22 (มาก)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.22)

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.69) อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.60) และอาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ

สำหรับ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิทางการศึกษาสูง (ค่าเฉลี่ย 4.27) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ และช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการบริการของเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนในโรงเรียนกวดวิชา ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ การเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนคร เชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
6.1 มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ	76 (20.11)	180 (47.62)	52 (13.76)	33 (8.73)	37 (9.79)	3.60 (มาก)
6.2 มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ	82 (21.69)	177 (46.83)	46 (12.17)	33 (8.73)	40 (10.58)	3.60 (มาก)
6.3 มีกระบวนการให้บริการแนะนำในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย	271 (71.69)	56 (14.81)	31 (8.20)	10 (2.65)	10 (2.65)	4.50 (มากที่สุด)
6.4 มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน	79 (20.90)	185 (48.94)	60 (15.87)	36 (9.52)	18 (4.76)	3.72 (มาก)
6.5 มีกระบวนการรับสมัครสะดวก เช่น มีบริการรับสมัครทางอินเตอร์เน็ต	73 (19.31)	166 (43.92)	57 (15.08)	37 (9.79)	45 (11.90)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.78 (มาก)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ มีกระบวนการให้บริการแนะนำในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.50)

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ มีกระบวนการรับสมัครสะดวก เช่น มีบริการรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ การเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนคร เชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
7.1 มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน	128 (33.86)	221 (58.47)	29 (7.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)
7.2 ภายในห้องเรียนมีการจัดโต๊ะเรียนได้อย่างเหมาะสม	35 (9.26)	53 (14.02)	220 (58.20)	47 (12.43)	23 (6.08)	3.08 (ปานกลาง)
7.3 ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	82 (21.69)	196 (51.85)	63 (16.67)	37 (9.79)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
7.4 สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ภายนอกดี	68 (17.99)	173 (45.77)	64 (16.93)	35 (9.26)	38 (10.05)	3.52 (มาก)
7.5 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอกับผู้เรียน	82 (21.69)	167 (44.18)	63 (16.67)	28 (7.41)	38 (10.05)	3.60 (มาก)
7.6 มีสถานที่นั่งพักและรอรับนักเรียนของผู้ปกครองมีอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ	45 (11.90)	43 (11.38)	186 (49.21)	59 (15.61)	45 (11.90)	2.96 (ปานกลาง)
7.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวดวิชา	74 (19.58)	177 (46.83)	65 (17.20)	44 (11.64)	18 (4.76)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.56 (มาก)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

โดยปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.26) ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวดวิชา (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ภายนอกดี (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในห้องเรียนมีการจัดโต๊ะเรียนได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.08) และมีสถานที่นั่งพักและรอรับนักเรียนของผู้ปกครองอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ การเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.74	มาก	5
ปัจจัยด้านราคา	3.88	มาก	2
ปัจจัยด้านสถานที่	3.80	มาก	3
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.39	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.22	มาก	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.78	มาก	4
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.56	มาก	6

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียน มีผลในระดับมาก ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมีผลเลือกเรียนมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมีผลเลือกเรียนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านสถานที่ที่อยู่ในระดับมีผลเลือกเรียนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมีผลเลือกเรียนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมีผลเลือกเรียนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง

กายภาพ อยู่ในระดับมีผลเลือกเรียนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมีผลเลือกเรียนมาก (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชา

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชาไม่เป็นที่รู้จัก	20	5.3
รูปแบบของหลักสูตรไม่ตรงตามความต้องการ	30	7.9
ไม่มีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้เลือกหลากหลาย	46	12.2
คุณภาพของเอกสารประกอบการสอนไม่ดี	44	11.6
จำนวนชั่วโมง/คาบ ไม่เหมาะสมต่อการเรียน	85	22.5
จำนวนนักเรียนที่เรียน ไม่เหมาะสมต่อห้องเรียน	76	20.1
ไม่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการเรียนการสอนที่ทันสมัย	22	5.8
ไม่มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก	43	11.4
ไม่ได้การรับรองจากสถาบันที่เชื่อถือได้	21	5.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ จำนวนชั่วโมง/คาบ ไม่เหมาะสมต่อการเรียน (ร้อยละ 22.5) รองลงมาคือ จำนวนนักเรียนที่เรียนไม่เหมาะสมต่อห้องเรียน (ร้อยละ 20.1) และ ไม่มีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้เลือกหลากหลาย (ร้อยละ 12.2) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
มีอัตราค่าเรียนไม่เหมาะสม	14	3.7
ไม่มีราคาเหมาะจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น	30	7.9
ไม่มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา	44	11.6
ไม่สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้	66	17.5
ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยการผ่อนชำระเป็นงวดๆได้	69	18.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัญหาด้านราคาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยการผ่อนชำระเป็นงวดๆได้ (ร้อยละ 18.3) รองลงมาคือ ไม่สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้ (ร้อยละ 17.5) และไม่มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา (ร้อยละ 11.6) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชาไม่สะดวกต่อการเดินทาง	82	21.7
อาคารสถานที่เรียนกวศวิชาไม่สะอาด	24	6.3
โรงเรียนกวศวิชามีที่จอดรถไม่เพียงพอ	87	23.0
ไม่มีการตกแต่งอาคารสถานที่ที่หรูหรา สวยงามน่าเรียน	49	13.0
ไม่มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน	56	14.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ โรงเรียนกวศวิชามีที่จอดรถไม่เพียงพอ (ร้อยละ 23.0) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชา

ไม่สะดวกต่อการเดินทาง (ร้อยละ 21.7) และ ไม่มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ร้อยละ 14.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ขาดการโฆษณาใบปลิว วิทยู หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา ป้ายผ้า คัทเอาท์ และการโฆษณาทางเว็บไซต์	91	24.1
ขาดการประชาสัมพันธ์ การจัดบรรยายพิเศษ การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ คำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน	83	22.0
ไม่มีการส่งเสริมการขายต่างๆ การแจกชั่วโมงเรียนเพิ่ม การแจกอุปกรณ์การเรียน	37	9.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ขาดการโฆษณาใบปลิว วิทยู หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา ป้ายผ้า คัทเอาท์ และการโฆษณาทางเว็บไซต์ (ร้อยละ 24.1) รองลงมาคือ ขาดการประชาสัมพันธ์ การจัดบรรยายพิเศษ การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ คำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน (ร้อยละ 22.0) และ ไม่มีการส่งเสริมการขายต่างๆ การแจกชั่วโมงเรียนเพิ่ม การแจกอุปกรณ์การเรียน (ร้อยละ 9.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
การบริการของเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนในโรงเรียนกวดวิชาไม่ถูกต้องและรวดเร็ว	71	18.8
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ และช่วยเหลือ	67	17.7
อาจารย์ผู้สอนไม่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	43	11.4
อาจารย์ผู้สอนไม่มีคุณวุฒิทางการศึกษาสูง	36	9.5
อาจารย์ผู้สอนไม่มีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ	56	14.8

อาจารย์ผู้สอนไม่มีความเป็นกันเองกับนักเรียน	74	19.6
---	----	------

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ อาจารย์ผู้สอนไม่มีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ร้อยละ 19.6) รองลงมาคือ การบริการของเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนในโรงเรียนกวดวิชาไม่ถูกต้องและรวดเร็ว (ร้อยละ 18.8) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ และช่วยเหลือ (ร้อยละ 17.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ	20	5.3
ไม่มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ	49	13.0
ไม่มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย	29	7.7
ไม่มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน	46	12.2
ไม่มีกระบวนการรับสมัครสะดวก เช่น มีบริการรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต	12	3.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ไม่มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 13.0) รองลงมาคือ ไม่มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน (ร้อยละ 12.2) และไม่มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ร้อยละ 7.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ภายในห้องเรียนไม่มีการจัดโต๊ะเรียนได้อย่างเหมาะสม	30	7.9
ภายในอาคารเรียนไม่มีสิ่งแวดล้อมที่ดี	25	6.6
สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ภายนอกไม่ดี	22	5.8
ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอกับผู้เรียน	46	12.2
สถานที่นั่งพักและรอรับนักเรียนของผู้ปกครองไม่สะดวกสบายและไม่เพียงพอ	12	3.2
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวควิชา	32	8.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 378 ราย

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอกับผู้เรียน (ร้อยละ 12.2) รองลงมาคือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวควิชา (ร้อยละ 8.5) และ ภายในห้องเรียนไม่มีการจัดโต๊ะเรียนได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ 7.9) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ราคาค่าเล่าเรียนค่อนข้างแพง ควรจะลดให้ราคาถูกลง (15 ราย)
- ห้องเรียนค่อนข้างคับแคบ และไม่สะอาดเท่าที่ควร (13 ราย)
- การเข้าสอนของอาจารย์ควรให้ตรงเวลา (12 ราย)
- ควรมีการเพิ่มหลักสูตรใหม่ (9 ราย)
- ควรมีการขยายสาขาเพิ่มขึ้น (8 ราย)
- อาจารย์ที่สอนควรมีเทคนิคในการสอน เพื่อให้ให้นักเรียนจดจำได้ง่ายขึ้น (8 ราย)
- ควรจัดหาที่จอดรถเพิ่ม/จอดรถยนต์ลำบากมาก (6 ราย)
- โรงเรียนส่วนใหญ่อยู่ในเมือง ทำให้เดินทางมาเรียนลำบาก (5 ราย)

- ควรเน้นเนื้อหาวิชาให้มากขึ้น (4 ราย)
- ควรมีการควบคุมนักเรียนในห้องเรียนให้เข้มงวดขึ้น (3 ราย)
- ควรเพิ่มเวลาในการสอน (3 ราย)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำแนกตาม เพศ การศึกษาในระดับชั้น และแผนก

4.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 148	หญิง N = 230
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)
1.2 รูปแบบของหลักสูตรตรงตามความต้องการ	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
1.3 การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)
1.4 คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
1.5 จำนวนชั่วโมง/คาบ เหมาะสมต่อการเรียน	3.19 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
1.6 จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน	4.26	4.26

	(มาก)	(มาก)
--	-------	-------

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 148	หญิง N = 230
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)
1.8 มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก	4.60 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
1.9 การมีคำรับรองจากสถาบันที่เชื่อถือได้	3.51 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.60) จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อ

ห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 148	หญิง N = 230
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม	4.66 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
2.2 มีราคาเหมาะสมกว่าที่อื่น	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)
2.3 มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)
2.4 สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้	3.51 (มาก)	3.61 (มาก)
2.5 สามารถชำระค่าเรียนโดยการผ่อนชำระเป็นงวดๆได้	3.16 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.66) มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ มีราคาเหมาะสมกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ มีราคาเหมาจ่ายค่าเรียน ถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก โรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย N = 148	หญิง N = 230
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ท่าเลที่ตั้งของ โรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง	4.53 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
3.2 อาคารสถานที่เรียนกวดวิชาสะอาด	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
3.3 โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอร์จอย่างเพียงพอ	4.32 (มาก)	4.27 (มาก)
3.4 มีการตกแต่งอาคารสถานที่หรูหรา สวยงามน่าเรียน	2.90 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
3.5 มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.53) โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอร์จอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งของ โรงเรียนกวาดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.53) โรงเรียนกวาดวิชาที่มีจอดรถอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก โรงเรียนกวาดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 148	หญิง N = 230
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 ใบลิว	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
4.2 โฆษณาทางวิทยุ	3.03 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
4.3 โฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.93 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
4.4 แผ่นพับ เพื่อนำโรงเรียนและหลักสูตร	3.49 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
4.5 ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอาท์	3.07 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
4.6 มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน	4.67 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
4.7 การจัดบรรยายพิเศษ	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)
4.8 การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์	2.78	2.81

	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
4.9 คำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน	3.52 (มาก)	3.59 (มาก)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 148	หญิง N = 230
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.10 เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)
4.11 ทางอินเทอร์เน็ต	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)
4.12 มีการแจกของแถม เช่น ให้อั่งวโมงเรียนเพิ่ม	2.72 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
4.13 มีการแจกอุปกรณ์การเรียน เช่น สมุด ปากกา	2.76 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.67) เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.49) เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 148	หญิง N = 230
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนในโรงเรียนกวดวิชาถูกต้องและรวดเร็ว	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ และช่วยเหลือ	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)
5.3 อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.68 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
5.4 อาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิทางการศึกษาสูง	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)
5.5 อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ	4.52 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
5.6 อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน	4.67 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.68) อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.67) และ อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.70) อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.55) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย N = 148	หญิง N = 230
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)
6.2 มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)
6.3 มีกระบวนการให้บริการแนะนำในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
6.4 มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
6.5 มีกระบวนการรับสมัครสะดวก เช่น มีบริการรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต	3.54 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีกระบวนการให้บริการแนะนำในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 148	หญิง N = 230
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน	4.30 (มาก)	4.23 (มาก)
7.2 ภายในห้องเรียนมีการจัดโต๊ะเรียนได้อย่างเหมาะสม	3.01 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
7.3 ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)
7.4 สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ภายนอกดี	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
7.5 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับผู้เรียน	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)
7.6 มีสถานที่นั่งพักและรอรับนักเรียนของผู้ปกครองมีอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ	3.05 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
7.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวดวิชา	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวควิชา (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวควิชา (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

4.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การศึกษาในระดับชั้น		
	มัธยมศึกษาปีที่ 4 N = 113	มัธยมศึกษาปีที่ 5 N = 132	มัธยมศึกษาปีที่ 6 N = 133
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา	3.61 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
1.2 รูปแบบของหลักสูตรตรงตามความต้องการ	3.68 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
1.3 การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	3.73 (มาก)
1.4 คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)
1.5 จำนวนชั่วโมง/คาบ เหมาะสมต่อการเรียน	3.24 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
1.6 จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)
1.7 มีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.46 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การศึกษาในระดับชั้น		
	มัธยมศึกษา ปีที่ 4 N = 113	มัธยมศึกษา ปีที่ 5 N = 132	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 N = 133
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
1.8 มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้ว สามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก	4.46 (มาก)	4.42 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
1.9 การมีคำรับรองจากสถาบันที่เชื่อถือได้	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.53) จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านราคา จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น

ปัจจัยด้านราคา	การศึกษาในระดับชั้น		
	มัธยมศึกษา ปีที่ 4 N = 113	มัธยมศึกษา ปีที่ 5 N = 132	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 N = 133
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
2.1 มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม	4.58 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
2.2 มีราคาเหมาะสมจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)
2.3 มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)
2.4 สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)
2.5 สามารถชำระค่าเรียนโดยการผ่อนชำระเป็นงวดๆได้	3.12 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ มีราคาเหมาะสมกว่าค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ มีราคาเหมาะสมกว่าค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ มีราคาเหมาะสมกว่าค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านสถานที่ จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น

ปัจจัยด้านสถานที่	การศึกษาในระดับชั้น		
	มัธยมศึกษา ปีที่ 4 N = 113	มัธยมศึกษา ปีที่ 5 N = 132	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 N = 133
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง	4.37 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
3.2 อาคารสถานที่เรียนกวดวิชาสะอาด	3.62 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
3.3 โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอดรถอย่างเพียงพอ	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)
3.4 มีการตกแต่งอาคารสถานที่หรูหรา สวยงาม น่าเรียน	2.81 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
3.5 มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.37) โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอดรถอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.66) โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอครดอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.53) โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอครดอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การศึกษาในระดับชั้น		
	มัธยมศึกษา ปีที่ 4 N = 113	มัธยมศึกษา ปีที่ 5 N = 132	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 N = 133
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
4.1 โใบปลิว	3.91 (มาก)	3.61 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
4.2 โฆษณาทางวิทยุ	3.04 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
4.3 โฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.84 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
4.4 แผ่นพับ เพื่อนำโรงเรียนและหลักสูตร	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
4.5 ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอ้าท์	2.96 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
4.6 มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน	4.56 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
4.7 การจัดบรรยายพิเศษ	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)
4.8 การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์	2.80 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การศึกษาในระดับชั้น		
	มัธยมศึกษา ปีที่ 4 N = 113	มัธยมศึกษา ปีที่ 5 N = 132	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 N = 133
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.9 คำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)
4.10 เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)
4.11 ทางอินเทอร์เน็ต	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)
4.12 มีการแจกของแถม เช่น ให้ชั่วโมงเรียนเพิ่ม	2.69 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
4.13 มีการแจกอุปกรณ์การเรียน เช่น สมุดปากกา	2.60 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.56) เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.59) เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.53) เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น

ปัจจัยด้านบุคลากร	การศึกษาในระดับชั้น		
	มัธยมศึกษา ปีที่ 4 N = 113	มัธยมศึกษา ปีที่ 5 N = 132	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 N = 133
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียด ข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนในโรงเรียน กวดวิชาถูกต้องและรวดเร็ว	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจ ใส่ และช่วยเหลือ	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)
5.3 อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.71 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
5.4 อาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิทางการศึกษาสูง	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)
5.5 อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ	4.69 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
5.6 อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน	4.45 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.71) อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย 4.69) และ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.67) อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.69) อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.68) และ อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การศึกษาในระดับชั้น		
	มัธยมศึกษา ปีที่ 4 N = 113	มัธยมศึกษา ปีที่ 5 N = 132	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 N = 133
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
6.1 มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)
6.2 มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)
6.3 มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือก ขณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย	4.63 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
6.4 มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริม ให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.57 (มาก)
6.5 มีกระบวนการรับสมัครสะดวก เช่น มีบริการ รับสมัครทางอินเทอร์เน็ต	3.46 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือกคณะที่ สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.63) มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่ เข้าใจเนื้อหาที่เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ มีกระบวนการรับ สมัครงวด เช่น มีบริการรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษาในระดับชั้น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	การศึกษาในระดับชั้น		
	มัธยมศึกษา ปีที่ 4 N = 113	มัธยมศึกษา ปีที่ 5 N = 132	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 N = 133
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)	4.23 (มาก)
7.2 ภายในห้องเรียนมีการจัดโต๊ะเรียนได้อย่างเหมาะสม	3.10 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
7.3 ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.72 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)
7.4 สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ภายนอกดี	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
7.5 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับผู้เรียน	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)
7.6 มีสถานที่นั่งพักและรอรับนักเรียนของผู้ปกครองมืออย่างสะดวกสบายและเพียงพอ	2.98 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
7.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวดวิชา	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.29) ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.27) ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวควิชา (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามแผนก

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามแผนก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แผนก		
	วิทย์ N = 211	ศิลปศึกษา N = 100	ศิลป์ภาษา N = 67
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
1.1 ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา	3.51 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)
1.2 รูปแบบของหลักสูตรตรงตามความต้องการ	3.44 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
1.3 การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
1.4 คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.72 (มาก)
1.5 จำนวนชั่วโมง/คาบ เหมาะสมต่อการเรียน	3.21 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
1.6 จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน	4.22 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)
1.7 มีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามแผนก (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แผนก		
	วิทย์ N = 211	ศิลป์คณิต N = 100	ศิลป์ภาษา N = 67
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.8 มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก	4.41 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
1.9 การมีคำรับรองจากสถาบันที่เชื่อถือได้	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกวิทย์ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลป์คณิต ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.54) จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลป์ภาษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.55) จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านราคา จำแนกตามแผนก

ปัจจัยด้านราคา	แผนก		
	วิทย์ N = 211	ศิลป์คณิต N = 100	ศิลป์ภาษา N = 67
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม	4.58 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)
2.2 มีราคาเหมาะสมจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น	3.73 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)
2.3 มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)
2.4 สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)
2.5 สามารถชำระค่าเรียนโดยการผ่อนชำระเป็นงวดๆได้	3.16 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกวิทย์ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ มีราคาเหมาะสมจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปศึกษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ มีราคาเหมาจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปภาษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.66) มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ มีราคาเหมาจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านสถานที่ จำแนกตามแผนก

ปัจจัยด้านสถานที่	แผนก		
	วิทย์ N = 211	ศิลป์คณิต N = 100	ศิลป์ภาษา N = 67
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ท่าเลที่ตั้งของ โรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง	4.46 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
3.2 อาคารสถานที่เรียนกวดวิชาสะอาด	3.41 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)
3.3 โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอร์รถอย่างเพียงพอ	4.22 (มาก)	4.37 (มาก)	4.37 (มาก)
3.4 มีการตกแต่งอาคารสถานที่หรูหรา สวยงาม น่าเรียน	2.85 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
3.5 มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกวิทย์ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของ โรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.46) โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอร์รถอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปศึกษิต ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งของ โรงเรียนกววิชาสะควตต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.64) โรงเรียนกววิชาที่มีจอครถอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปภาษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งของ โรงเรียนกววิชาสะควตต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.57) โรงเรียนกววิชาที่มีจอครถอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียน
กวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามแผนก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	แผนก		
	วิทย์ N = 211	ศิลป์คณิต N = 100	ศิลป์ภาษา N = 67
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 โบนัส	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)
4.2 โฆษณาทางวิทยุ	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
4.3 โฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.94 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
4.4 แผ่นพับ เพื่อนำโรงเรียนและหลักสูตร	3.54 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
4.5 ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอ้าท์	3.04 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
4.6 มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน	4.53 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
4.7 การจัดบรรยายพิเศษ	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
4.8 การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์	2.80 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
4.9 คำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน	3.65 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
4.10 เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียน กวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามแผนก (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	แผนก		
	วิทย์ N = 211	ศิลป์คณิต N = 100	ศิลป์ภาษา N = 67
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.11 ทางอินเทอร์เน็ต	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)
4.12 มีการแจกของแถม เช่น ให้อั่งวโมงเรียน เพิ่ม	2.66 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
4.13 มีการแจกอุปกรณ์การเรียน เช่น สมุด ปากกา	2.62 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกวิทย์ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.53) เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลป์คณิต ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.61) เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลป์ภาษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.60) เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านบุคลากร จำแนกตามแผนก

ปัจจัยด้านบุคลากร	แผนก		
	วิทย์ N = 211	ศิลป์คณิต N = 100	ศิลป์ภาษา N = 67
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนในโรงเรียนกวดวิชา ถูกต้องและรวดเร็ว	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.51 (มาก)
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ และช่วยเหลือ	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)
5.3 อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.67 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
5.4 อาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิทางการศึกษาสูง	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)
5.5 อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ	4.56 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
5.6 อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน	4.63 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกวิทย์ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.67) อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปศึกษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.76) อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.65) และ อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย 4.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปภาษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.63) อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามแผนก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	แผนก		
	วิทย์ N = 211	ศิลป์คณิต N = 100	ศิลป์ภาษา N = 67
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)
6.2 มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)	3.79 (มาก)
6.3 มีกระบวนการให้บริการแนะนำในการเลือก ขณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย	4.47 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
6.4 มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริม ให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)
6.5 มีกระบวนการรับสมัครสะดวก เช่น มีบริการ รับสมัครทางอินเทอร์เน็ต	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกวิทย์ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีกระบวนการให้บริการแนะนำในการเลือกขณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปศึกษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และ มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปศึกษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามแผนก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	แผนก		
	วิทย์ N = 211	ศิลป์คณิต N = 100	ศิลป์ภาษา N = 67
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)
7.2 ภายในห้องเรียนมีการจัดโต๊ะเรียนได้อย่างเหมาะสม	3.00 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
7.3 ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	4.03 (มาก)
7.4 สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ภายนอกดี	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
7.5 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับผู้เรียน	3.67 (มาก)	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
7.6 มีสถานที่นั่งพักและรอรับนักเรียนของผู้ปกครองมีอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ	2.95 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
7.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวดวิชา	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกวิทย์ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่ผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปศึกษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ภายนอกดี (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนแผนกศิลปภาษา ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.28) ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวควิชา (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ