

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวควิชา : กรณีศึกษาโรงเรียน กวควิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากประชากร ซึ่งเป็น นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่กำลังเรียนอยู่ที่ โรงเรียนกวควิชาวัฒนา จำนวน 106 คน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของโรงเรียนกวควิชาที่ขอศึกษา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการของโรงเรียนกวควิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการของโรงเรียน กวควิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 55 | 51.9 |
| หญิง | 51 | 48.1 |
| รวม | 106 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายร้อยละ 51.9 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 48.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของโรงเรียน

| ประเภทของโรงเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|-------|--------|
| รัฐบาล | 27 | 25.5 |
| เอกชน | 79 | 74.5 |
| รวม | 106 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 74.5 กำลังเรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชน ที่เหลือร้อยละ 25.5 กำลังเรียน โรงเรียนของรัฐบาล

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|-------|--------|
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 19 | 17.9 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | 87 | 82.1 |
| รวม | 106 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ร้อยละ 82.1 กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่เหลือร้อยละ 17.9 กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง

| อาชีพของผู้ปกครอง | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 38 | 35.8 |
| พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน | 12 | 11.4 |
| นักธุรกิจ/กิจการส่วนตัว | 41 | 38.7 |
| รับจ้างอิสระ | 5 | 4.7 |
| เกษตรกร | 5 | 4.7 |
| ค้าขาย | 5 | 4.7 |
| รวม | 106 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง ร้อยละ 38.7 ผู้ปกครองมีอาชีพนักธุรกิจหรือธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 35.8 เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 11.4 เป็นพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 4.7 มีอาชีพ รับจ้างอิสระ เกษตร ซึ่งมีสัดส่วนเดียวกับอาชีพค้าขาย

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน

| รายได้รวมต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 15,000 บาท | 25 | 23.6 |
| 15,000-25,000 | 49 | 46.2 |
| 25,001-35,000 | 14 | 13.2 |
| มากกว่า 35,000 ขึ้นไป | 18 | 17.0 |
| รวม | 106 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ร้อยละ 46.2 มีรายได้ 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 23.6 มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 17.0 มีรายได้มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป และร้อยละ 13.2 มีรายได้ 25,001-35,000 บาท

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางระหว่างบ้านและโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

| ระยะทาง | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| 3 กม. หรือสั้นกว่า | 47 | 44.4 |
| 4-10 กม. | 18 | 17.0 |
| 10-20 กม. | 24 | 22.6 |
| มากกว่า 20 กม. ขึ้นไป | 17 | 16.0 |
| รวม | 106 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามระยะทางระหว่างบ้านและโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา พบว่า ร้อยละ 44.4 มีระยะทางห่าง 3 กิโลเมตรหรือใกล้กว่า ร้อยละ 22.6 มี

ระยะทางห่าง 10-20 กิโลเมตร ร้อยละ 17.0 มีระยะทางห่าง 4-10 กิโลเมตร และร้อยละ 16.0 มีระยะทางห่างมากกว่า 20 กิโลเมตรขึ้นไป

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางระหว่างโรงเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในปัจจุบันและโรงเรียนกวดวิชาพัฒนา

| ระยะทาง | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| 3 กม. หรือสั้นกว่า | 32 | 30.2 |
| 4-10 กม. | 44 | 41.5 |
| 10-20 กม. | 9 | 8.5 |
| มากกว่า 20 กม. ขึ้นไป | 21 | 19.8 |
| รวม | 106 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามระยะทางระหว่างโรงเรียนที่กำลังเรียนอยู่และโรงเรียนกวดวิชาพัฒนา พบว่า ร้อยละ 44.5 มีระยะทางห่าง 4-10 กิโลเมตร ร้อยละ 30.2 มีระยะห่าง 3 กิโลเมตรหรือใกล้กว่า ร้อยละ 19.8 มีระยะห่างมากกว่า 20 กิโลเมตรขึ้นไป และร้อยละ 8.5 มีระยะทางห่าง 10-20 กิโลเมตร

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิชาที่เรียน

| วิชาที่เรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| ฟิสิกส์ | 65 | 61.3 |
| คณิตศาสตร์ | 85 | 80.2 |
| เคมี | 33 | 31.1 |
| อังกฤษ | 4 | 1.8 |
| วิทยาศาสตร์ | 10 | 9.4 |
| ภาษาที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ | 11 | 10.4 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 106 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามวิชาที่เรียน ซึ่งบางคนเรียนหลายวิชาในช่วงเดียวกัน พบว่า ร้อยละ 80.2 เรียนวิชาคณิตศาสตร์ ร้อยละ 61.3 เรียนวิชาฟิสิกส์ ร้อยละ 31.1 เรียนวิชาเคมี ร้อยละ 5.3 เรียนวิชาที่เกี่ยวกับภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ร้อยละ 9.4 เรียนวิชาวิทยาศาสตร์ และร้อยละ 1.8 เรียนวิชาภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาเรียน

| วัตถุประสงค์การเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| เพิ่มคะแนนสอบที่โรงเรียน | 29 | 27.4 |
| เพื่อการศึกษาต่อ | 69 | 65.1 |
| เพิ่มความรู้ | 8 | 7.5 |
| รวม | 106 | 100.0 |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเรียน ร้อยละ 65.1 มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ร้อยละ 27.4 มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคะแนนสอบที่โรงเรียนที่กำลังเรียนอยู่ มีเพียงร้อยละ 7.5 ที่เรียนเพื่อเพิ่มความรู้ให้มากขึ้น

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบังคับส่วนประสมการตลาด
ของโรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม**

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------|---------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่ค่อย เห็นด้วย | ไม่ เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและ รู้จักกันอย่างกว้างขวาง | 8 (7.5) | 34 (32.1) | 58 (54.7) | 6 (5.7) | 0 (0.0) | 3.42 | ปานกลาง |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม เป็นโรงเรียนที่มีบริการ หลากหลาย นอกเหนือจาก การสอน เช่น บริการแนะนำ ด้านการศึกษาต่อ | 7 (6.6) | 69 (65.1) | 30 (28.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.78 | มาก |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม เป็นโรงเรียนที่มีการจัด การเรียนการสอนในรูปแบบ ใหม่ๆ เสริมจากการเรียนการ สอนปกติ เช่น การจัด Summer camp ทักษะศึกษาและเรียน นอกสถานที่ เป็นต้น | 14 (13.2) | 63 (59.4) | 29 (27.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.86 | มาก |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม เป็นโรงเรียนที่มีวิชาให้เลือก หลากหลายสามารถสนอง ความต้องการได้ | 34 (32.1) | 60 (56.6) | 12 (11.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.12 | มาก |
| รวม | 63 (14.9) | 226 (52.2) | 129 (30.4) | 6 (2.5) | 0 (0.0) | 3.80 | มาก |

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการของ
โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 และสำหรับส่วนประสมย่อย

ของการบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้านการมีวิชาให้เลือกที่หลากหลายสนองความต้องการของผู้เรียนได้ ค่าเฉลี่ย 4.12 มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติ ค่าเฉลี่ย 3.86 มีบริการอื่นๆที่ไม่ใช่การเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย 3.78 และความคิดเห็นในระดับในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในด้าน ความมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่อง

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|---------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่องมีค่าเรียนแต่ละวิชาเหมาะสมกับคุณภาพการสอน | 20 (18.9) | 42 (39.6) | 30 (28.3) | 5 (4.7) | 9 (8.5) | 3.56 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่องมีค่าเรียนที่มีราคาต่ำกว่าโรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ | 7 (6.6) | 27 (25.4) | 45 (42.5) | 18 (17.0) | 9 (8.5) | 3.05 | ปานกลาง |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่องสามารถขอลดราคาค่าเรียนได้ในบางกรณี | 27 (25.5) | 20 (18.8) | 50 (47.2) | 9 (8.5) | 0 (0.0) | 3.61 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่องมีวิธีการชำระเงินที่สะดวก และสามารถชำระได้หลายรูปแบบ | 23 (21.7) | 21 (19.8) | 48 (45.3) | 14 (13.2) | 0 (0.0) | 3.50 | ปานกลาง |
| รวม | 77 (18.1) | 110 (25.9) | 173 (41.0) | 46 (10.8) | 18 (4.2) | 3.43 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านราคาของโรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่อง โดยรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้านความสามารถในการขอลดค่าเรียน ค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเรียนเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ค่าเฉลี่ย

3.56 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในด้าน มีวิธีการชำระเงินที่สะดวกและหลากหลาย
รูปแบบ ค่าเฉลี่ย 3.50 และมีราคาเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.05

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่ค่อย เห็นด้วย | ไม่ เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม สถานที่ตั้งของ โรงเรียนมีความ สะดวกต่อการเดินทางและการ จราจร | 45 (42.5) | 36 (34.0) | 25 (23.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.19 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมี ช่องทางที่สามารถให้นักเรียน หรือผู้สนใจติดต่อกับโรงเรียน ได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา | 37 (34.9) | 50 (47.2) | 19 (17.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.17 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมี ช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทาง เครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้ สะดวกเหมือนติดต่อกับโรงเรียน | 22 (20.8) | 36 (34.0) | 35 (33.0) | 13 (12.2) | 0 (0.0) | 3.63 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมี เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้ บริการถึงสำนักงานหรือบ้าน ของผู้ปกครองนักเรียน | 22 (20.8) | 29 (27.4) | 39 (36.7) | 16 (15.1) | 0 (0.0) | 3.54 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม สามารถสอบถามรายละเอียด จากครูแนะแนวของโรงเรียนที่ นักเรียนกำลังเรียนอยู่ | 24 (22.6) | 29 (27.4) | 39 (36.8) | 14 (13.2) | 0 (0.0) | 3.59 | มาก |
| รวม | 150 (28.3) | 180 (34.0) | 157 (29.6) | 43 (8.1) | 0 (0.0) | 3.82 | มาก |

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านช่องทาง
จัดจำหน่ายของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 และสำหรับ
ส่วนประสมย่อยของการบริการด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ
เห็นด้วยมาก ในด้าน ความสะดวกในการคมนาคม ค่าเฉลี่ย 4.19 ความสามารถในการติดต่อกับ
โรงเรียนได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.17 สามารถติดต่อผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.63
สามารถสอบถามรายละเอียดของโรงเรียนกวดวิชาได้ที่ครูแนะแนว ค่าเฉลี่ย 3.59 และการมีเจ้าหน้าที่
ให้บริการถึงที่ทำงานหรือบ้านของผู้ปกครอง ค่าเฉลี่ย 3.54

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่อง

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------|---------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่ค่อย เห็นด้วย | ไม่ เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่องมี การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตาม โรงเรียนต่างๆ | 5 (4.7) | 70 (66.0) | 31 (29.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.75 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่องมี โฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น | 3 (2.8) | 57 (53.8) | 46 (43.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.59 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่อง โฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ของท้องถิ่น | 4 (3.8) | 53 (50.0) | 49 (46.2) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.58 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่อง แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติด ป้ายผ้า ตามโรงเรียนต่างๆ | 7 6.6 | 73 68.9 | 26 24.5 | 0 0.0 | 0 0.0 | 3.82 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่องคิด ตั้งป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาด ใหญ่ตามแหล่งชุมชน | 3 2.8 | 47 44.3 | 52 49.1 | 4 3.8 | 0 0.0 | 3.46 | ปานกลาง |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่องมี ของสมนาคุณหรือตอบแทน ผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ | 14 (13.3) | 38 (35.8) | 54 (50.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.62 | มาก |
| รวม | 36 (5.6) | 338 (53.2) | 258 (40.6) | 4 (0.6) | 0 (0.0) | 3.64 | มาก |

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านส่งเสริม
การตลาดของโรงเรียนกวดวิชาที่ยกย่อง โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 และสำหรับ
ส่วนประสมย่อยของการบริการด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็น
ด้วยมาก ในด้าน การมีแผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประกาศติดตามโรงเรียนต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.82 การโฆษณา
ประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.75 มีของสมนาคุณหรือของตอบแทนผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 3.62

โฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย 3.59 โฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ค่าเฉลี่ย 3.58 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง ในด้าน การคิดป้ายขนาดใหญ่ตามชุมชนต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|-------------------|--------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|-----------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมีครูผู้สอนที่มีความรู้ ความสามารถ ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจ ได้ง่ายและชัดเจน | 58 (54.7) | 48 (45.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.55 | มากที่สุด |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน | 65 (61.3) | 29 (27.4) | 12 (11.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.50 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมีจำนวนครูต่อนักเรียนในแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสมไม่ทำให้ห้องเรียนมีขนาดใหญ่เกินไป | 36 (34.0) | 61 (57.5) | 4 (3.8) | 5 (4.7) | 0 (0.0) | 4.21 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคน ได้เป็นอย่างดี | 37 (34.9) | 69 (65.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.35 | มาก |

(ตารางที่ 14 ต่อ)

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|-------------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยมมีครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน | 48 (45.3) | 58 (54.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.45 | มาก |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยมมีครูผู้สอนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสายวิชาการนั้นๆ | 29 (27.4) | 45 (42.4) | 11 (10.4) | 1 (0.9) | 20 (18.9) | 3.58 | มาก |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยมมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง | 40 (37.7) | 57 (53.8) | 9 (8.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.29 | มาก |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยมมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการได้อย่างรวดเร็ว | 43 (40.6) | 46 (43.4) | 17 (16.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.25 | มาก |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยมมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน | 31 (29.2) | 63 (59.5) | 12 (11.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.18 | มาก |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยมมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพและเป็นมิตร | 33 (31.1) | 66 (62.3) | 7 (6.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.25 | มาก |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยมมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ | 44 (41.5) | 43 (40.6) | 12 (11.3) | 7 (6.6) | 0 (0.0) | 4.17 | มาก |

(ตารางที่ 14 ต่อ)

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยมมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 46 (43.4) | 53 (50.0) | 7 (6.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.37 | มาก |
| รวม | 510 (40.1) | 638 (50.1) | 91 (7.1) | 13 (1.1) | 20 (1.6) | 4.27 | มาก |

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านบุคลากรของโรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ในด้าน การที่โรงเรียนกวศวิชามีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถถ่ายทอดให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.55 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.50 ครูผู้สอนมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.45 เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย 4.37 ครูผู้สอนเข้าใจความต้องการของนักเรียนเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.35 มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆแก่นักเรียนอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.29 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.25 จำนวนครูต่อนักเรียนมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.21 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.18 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.17 และครูผู้สอนเป็นผู้มีชื่อเสียงและรู้จักกันกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------|---------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่ค่อย เห็นด้วย | ไม่ เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมี สภาพของโรงเรียนโดยทั่วไป ร่มรื่นมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น | 57 (53.7) | 36 (34.0) | 13 (12.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.42 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม ต้องมีห้องเรียน ติดเครื่องปรับอากาศ | 25 (23.6) | 15 (14.2) | 46 (43.4) | 12 (11.3) | 8 (7.5) | 3.35 | ปานกลาง |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมี บริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การ เรียน ไม่มีเสียงรบกวนจาก ภายนอก | 39 (36.8) | 36 (34.0) | 18 (17.0) | 5 (4.7) | 8 (7.5) | 3.88 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม ห้องเรียนมีความสะอาด และมี แสงสว่างเหมาะสมกับการ เรียนทุกช่วงเวลา | 49 (46.3) | 39 (36.8) | 10 (9.4) | 8 (7.5) | 0 (0.0) | 4.22 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมี การจัดพื้นที่การให้บริการด้าน ต่างๆแยกเป็นสัดส่วน และ สะดวกต่อการติดต่อ | 40 (37.7) | 36 (34.0) | 30 (28.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.09 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมี พนักงานที่ให้บริการแต่งกาย ด้วยแบบฟอร์มที่ดูแล้วน่า เชื่อถือ | 11 (10.5) | 38 (35.8) | 40 (37.7) | 9 (8.5) | 8 (7.5) | 3.33 | ปานกลาง |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมี ห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนการ สอน และเครื่องมือที่ทันสมัย | 14 (13.2) | 62 (58.5) | 22 (20.8) | 0 (0.0) | 8 (7.5) | 3.70 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมี ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ แก่ความต้องการ | 22 (20.8) | 52 (49.1) | 32 (30.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.91 | มาก |

(ตารางที่ 15 ต่อ)

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมีสถานที่กว้างขวาง | 10 (9.4) | 49 (46.3) | 38 (35.8) | 9 (8.5) | 0 (0.0) | 3.57 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมมีการตกแต่งสถานที่ทันสมัย | 10 (9.4) | 45 (42.5) | 46 (43.4) | 5 (4.7) | 0 (0.0) | 3.57 | มาก |
| รวม | 277 (26.1) | 408 (38.5) | 295 (27.8) | 48 (4.5) | 32 (3.1) | 3.80 | มาก |

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านกายภาพของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้าน การมีสภาพพร้อมรับ มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น ค่าเฉลี่ย 4.42 ห้องเรียนสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสมตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.22 มีพื้นที่กิจกรรมต่างๆแยกเป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ย 4.09 มีที่จอดรถสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.91 ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก ค่าเฉลี่ย 3.88 มีอุปกรณ์การเรียนและเครื่องมือที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.70 มีอาคารใหญ่โต และมีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.57 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง ในด้าน ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ ค่าเฉลี่ย 3.35 และมีเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบดูน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยกเว้น

| ประเด็น | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกเว้นมีเอกสารประกอบการเรียนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่ม ทุกวิชา | 41 (38.7) | 35 (33.0) | 25 (23.6) | 5 (4.7) | 0 (0.0) | 4.06 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกเว้นมีห้องเรียนทุกห้อง มีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน | 20 (18.9) | 66 (62.3) | 20 (18.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.00 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกเว้นมีจำนวนห้องเรียนมากเพียงพอ กับจำนวนนักเรียน | 39 (36.8) | 44 (41.5) | 23 (21.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.15 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกเว้นมีการแบ่งฝ่ายงานที่ให้บริการด้านต่างๆอย่างชัดเจน | 36 (34.0) | 46 (43.4) | 24 (22.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.11 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาที่ยกเว้นพนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง | 22 (20.8) | 68 (64.2) | 16 (15.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.06 | มาก |
| รวม | 158 (29.8) | 259 (48.9) | 108 (20.4) | 5 (0.9) | 0 (0.0) | 4.08 | มาก |

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านกระบวนการบริการของโรงเรียนกวดวิชาที่ยกเว้น โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้าน การมีจำนวนห้องเรียนอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.15 การแบ่งฝ่ายงานต่างๆที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.11 มีเอกสารจัดเตรียมเป็นรูปเล่ม และมีพนักงานบริการได้รวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.06 และการมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.00

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ
โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่ค่อย เห็นด้วย | ไม่ เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและ รู้จักกันอย่างกว้างขวาง | 14 (13.2) | 58 (54.8) | 33 (31.1) | 1 (0.9) | 0 (0.0) | 3.80 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เป็นโรงเรียนที่มีบริการ หลากหลาย นอกเหนือจาก การสอน เช่น บริการแนะ นำด้านการศึกษาต่อ | 3 (2.8) | 59 (55.7) | 44 (41.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.61 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เป็นโรงเรียนที่มีการจัด การเรียนการสอนในรูปแบบ ใหม่ๆ เสริมจากการเรียนการ สอนปกติ เช่น การจัด Summer camp ทัศนศึกษาและเรียน นอกสถานที่ เป็นต้น | 14 (13.2) | 68 (64.2) | 24 (22.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.91 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เป็นโรงเรียนที่มีวิชาให้เลือก หลากหลายสามารถสนอง ความต้องการได้ | 20 (18.9) | 77 (72.6) | 9 (8.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.10 | มาก |
| รวม | 51 (12.1) | 262 (61.8) | 110 (25.9) | 1 (0.2) | 0 (0.0) | 3.86 | มาก |

ตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้าน การมีวิชาให้เลือกที่หลากหลายสนองความต้องการของผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 4.10 มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติ ค่าเฉลี่ย 3.91 ความมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.80 และมีบริการอื่นๆที่ไม่ใช่การเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย 3.61

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีค่าเรียนแต่ละวิชาเหมาะสมกับคุณภาพการสอน | 24 (22.6) | 56 (52.9) | 26 (24.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.98 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีค่าเรียนที่มีราคาค่าต่ำกว่าโรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ | 5 (4.7) | 71 (67.0) | 25 (23.6) | 5 (4.7) | 0 (0.0) | 3.72 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสามารถขอลดราคาค่าเรียนได้ในบางกรณี | 26 (24.5) | 57 (53.8) | 23 (21.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.03 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีวิธีการชำระเงินที่สะดวก และสามารถชำระได้หลายรูปแบบ | 24 (22.6) | 34 (32.1) | 48 (45.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.77 | มาก |
| รวม | 79 (18.6) | 218 (51.4) | 122 (28.8) | 5 (1.2) | 0 (0.0) | 3.88 | มาก |

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านราคาของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้าน ความสามารถในการขอลด

ค่าเรียน ค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเรียนเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ค่าเฉลี่ย 3.98 มีวิธีการชำระเงินที่สะดวก และหลากหลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย 3.77 และมีราคาเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.72

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|---------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทางและการจราจร | 7 (6.6) | 90 (84.9) | 9 (8.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.98 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา | 25 (23.5) | 52 (49.1) | 29 (27.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.96 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน | 0 (0.0) | 59 (55.7) | 37 (34.9) | 10 (9.4) | 0 (0.0) | 3.46 | ปานกลาง |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้บริการถึงสำนักงานหรือบ้านของผู้ปกครองนักเรียน | 14 (13.2) | 54 (50.9) | 31 (29.3) | 7 (6.6) | 0 (0.0) | 3.71 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสามารถสอบถามรายละเอียดจากครูแนะแนวของโรงเรียนที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่ | 7 (6.6) | 64 (60.4) | 33 (31.1) | 0 (0.0) | 2 (1.9) | 3.70 | มาก |
| รวม | 53 (10.0) | 319 (60.2) | 139 (26.2) | 17 (3.2) | 2 (0.4) | 3.76 | มาก |

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------|---------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่ค่อย เห็นด้วย | ไม่ เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ตาม โรงเรียนต่างๆ | 7 (6.6) | 56 (52.9) | 38 (35.8) | 5 (4.7) | 0 (0.0) | 3.61 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามี โฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น | 7 (6.6) | 57 (53.8) | 40 (37.7) | 2 (1.9) | 0 (0.0) | 3.65 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา โฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ของท้องถิ่น | 11 (10.4) | 40 (37.7) | 53 (50.0) | 2 (1.9) | 0 (0.0) | 3.57 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติด ป้ายผ้า ตามโรงเรียนต่างๆ | 15 14.2 | 47 44.3 | 42 39.6 | 2 1.9 | 0 0.0 | 3.71 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาติดตั้ง ป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตาม แหล่งชุมชน | 10 9.4 | 42 39.6 | 49 46.3 | 5 4.7 | 0 0.0 | 3.54 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา มีของสมนาคุณหรือของตอบแทน ผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ | 4 (3.8) | 43 (40.6) | 51 (48.1) | 8 (7.5) | 0 (0.0) | 3.41 | ปานกลาง |
| รวม | 54 (8.5) | 285 (44.8) | 273 (42.9) | 24 (3.8) | 0 (0.0) | 3.58 | มาก |

ตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้านกรมีแผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประกาศติดตามโรงเรียนต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.71 โฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย 3.65 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.61 โฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ค่าเฉลี่ย 3.57 การติดป้ายขนาดใหญ่ตามชุมชนต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.54 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ มีของสมนาคุณหรือของตอบแทนผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความถี่เห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านบุคลากรของ โรงเรียนกวศิวาพัฒนา

| ปัจจัย | ระดับความถี่เห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่ค่อย เห็นด้วย | ไม่ เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวศิวาพัฒนามี ครูผู้สอนที่มีความรู้ ความ สามารถ ในวิชาที่สอนเป็น อย่างดี และสามารถอธิบายให้ นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและ ชัดเจน | 26 (24.5) | 76 (71.7) | 4 (3.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.21 | มาก |
| โรงเรียนกวศิวาพัฒนามี ครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อนักเรียนทุกคน โดย เท่าเทียมกัน | 48 (45.3) | 46 (43.4) | 12 (11.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.34 | มาก |
| โรงเรียนกวศิวาพัฒนามี จำนวนครูต่อนักเรียนในแต่ละ ห้องมีจำนวนเหมาะสมไม่ทำ ให้ห้องเรียนมีขนาดใหญ่ เกินไป | 34 (32.1) | 52 (49.1) | 15 (14.1) | 5 (4.7) | 0 (0.0) | 4.08 | มาก |
| โรงเรียนกวศิวาพัฒนามี ครูผู้สอนที่มีความสามารถใน การเข้าใจความต้องการของ นักเรียนแต่ละคน ได้เป็นอย่างดี | 30 (28.3) | 42 (39.6) | 34 (32.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.96 | มาก |
| โรงเรียน กวศิวาพัฒนา มี ครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับ นักเรียน | 42 (39.6) | 52 (49.1) | 12 (11.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.28 | มาก |
| โรงเรียนกวศิวาพัฒนามี ครูผู้สอนที่มีชื่อเสียงและเป็นที รู้จักอย่างกว้างขวางในสาย วิชาการนั้นๆ | 32 (30.2) | 38 (35.8) | 27 (25.5) | 9 (8.5) | 0 (0.0) | 3.88 | มาก |

(ตารางที่ 21 ต่อ)

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวศิวพัฒนามีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง | 29 (27.4) | 55 (51.9) | 21 (19.8) | 1 (0.9) | 0 (0.0) | 4.06 | มาก |
| โรงเรียนกวศิวพัฒนามีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการได้อย่างรวดเร็ว | 24 (22.6) | 61 (57.6) | 21 (19.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.03 | มาก |
| โรงเรียนกวศิวพัฒนามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน | 6 (5.7) | 92 (86.8) | 8 (7.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.98 | มาก |
| โรงเรียนกวศิวพัฒนามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพและเป็นมิตร | 20 (18.9) | 73 (68.8) | 13 (12.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.07 | มาก |
| โรงเรียนกวศิวพัฒนามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ | 15 (14.1) | 71 (67.0) | 20 (18.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.95 | มาก |
| โรงเรียนกวศิวพัฒนามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ | 23 (21.7) | 60 (56.6) | 23 (21.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.00 | มาก |
| รวม | 329 (25.8) | 718 (56.5) | 210 (16.5) | 15 (1.2) | 0 (0.0) | 3.74 | มาก |

ตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านบุคลากรของ
โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 และสำหรับส่วนประสมย่อยของ
การบริการด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้าน ครูผู้สอนมี
มนุษยสัมพันธ์ที่ดีอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.34 ครูผู้สอนมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.28 การที่
โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถถ่ายทอดให้
นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.21 จำนวนครูต่อนักเรียนมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.08
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.07 มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆแก่นักเรียนอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.06 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว
ค่าเฉลี่ย 4.03 เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย 4.00 เจ้าหน้าที่สามารถ
สื่อสารกับนักเรียนได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.98 ครูผู้สอนเข้าใจความต้องการของนักเรียนเป็นอย่างดี
ค่าเฉลี่ย 3.96 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.95 และครูผู้สอนเป็น
ผู้มีชื่อเสียงและรู้จักกันกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.88

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยด้านกายภาพ ของ โรงเรียนกวศรวิชาวัดนา

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------|---------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | ไม่ค่อย เห็นด้วย | ไม่ เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวศรวิชาวัดนามีสภาพ ของโรงเรียน โดยทั่วไปพร้อมมี ต้นไม้ให้ความร่มเย็น | 27 (25.5) | 51 (48.1) | 28 (26.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.99 | มาก |
| โรงเรียนกวศรวิชาวัดนามี ห้องเรียน คัดแอร์ | 18 (17.0) | 38 (35.8) | 30 (28.3) | 20 (18.9) | 0 (0.0) | 3.51 | มาก |
| โรงเรียนกวศรวิชาวัดนามี บริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การ เรียน ไม่มีเสียงรบกวนจาก ภายนอก | 6 (5.7) | 76 (71.7) | 19 (17.9) | 5 (4.7) | 0 (0.0) | 3.78 | มาก |
| โรงเรียนกวศรวิชาวัดนา ห้องเรียนมีความสะอาด และมี แสงสว่างเหมาะสมกับการ เรียนทุกช่วงเวลา | 24 (22.6) | 60 (56.6) | 22 (20.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.02 | มาก |
| โรงเรียนกวศรวิชาวัดนามีการ จัดพื้นที่การให้บริการด้าน ต่างๆแยกเป็นสัดส่วน และ สะดวกต่อการติดต่อ | 30 (28.3) | 57 (53.8) | 19 (17.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.10 | มาก |
| โรงเรียนกวศรวิชาวัดนามี พนักงานที่ให้บริการแต่งกาย ด้วยแบบฟอร์มที่ดูแล้วน่า เชื่อถือ | 11 (10.4) | 35 (33.0) | 51 (48.1) | 9 (8.5) | 0 (0.0) | 3.45 | ปานกลาง |
| โรงเรียนกวศรวิชาวัดนามี ห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนการ สอน และเครื่องมือที่ทันสมัย | 1 (0.9) | 64 (60.4) | 36 (34.0) | 5 (4.7) | 0 (0.0) | 3.58 | มาก |
| โรงเรียนกวศรวิชาวัดนามีที่ จัดครุภัณฑ์และเพียงพอแก่ ความต้องการ | 15 (14.2) | 56 (52.8) | 35 (33.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.81 | มาก |

(ตารางที่ 22 ต่อ)

| ปัจจัย | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|---------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามี สถานที่กว้างขวาง อาคารใหญ่โต | 7 (6.6) | 44 (41.5) | 45 (42.5) | 10 (9.4) | 0 (0.0) | 3.45 | ปานกลาง |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีการ ตกแต่งสถานที่ทันสมัย | 10 (9.4) | 60 (56.7) | 31 (29.2) | 5 (4.7) | 0 (0.0) | 3.71 | มาก |
| รวม | 149 (14.1) | 541 (51.0) | 316 (29.8) | 54 (5.1) | 0 (0.0) | 3.74 | มาก |

ตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านกายภาพของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้าน มีพื้นที่กิจกรรมต่างๆ แยกเป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ย 4.10 ห้องเรียนสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสมตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.02 การมีสภาพร่มรื่น มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น ค่าเฉลี่ย 3.99 มีที่จอดรถสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.81 ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก ค่าเฉลี่ย 3.78 มีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.71 มีอุปกรณ์การเรียนและเครื่องมือที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.58 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในด้าน มีอาคารใหญ่โต และมีเจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยแบบเครื่องแบบดูน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.45

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

| ประเด็น | ระดับความคิดเห็น | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | ไม่ค่อยเห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | | |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีเอกสารประกอบการเรียนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่ม ทุกวิชา | 20 (18.9) | 66 (62.2) | 6 (5.7) | 14 (13.2) | 0 (0.0) | 3.87 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีห้องเรียนทุกห้อง มีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน | 11 (10.4) | 56 (52.8) | 29 (27.4) | 10 (9.4) | 0 (0.0) | 3.64 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีจำนวนห้องเรียนมากเพียงพอ กับจำนวนนักเรียน | 22 (20.8) | 47 (44.3) | 28 (26.4) | 9 (8.5) | 0 (0.0) | 3.77 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนามีการแบ่งฝ่ายงานที่ให้บริการด้านต่างๆอย่างชัดเจน | 3 (2.8) | 74 (69.9) | 28 (26.4) | 1 (0.9) | 0 (0.0) | 3.75 | มาก |
| โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาพนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง | 10 (9.4) | 77 (72.7) | 19 (17.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.92 | มาก |
| รวม | 66 (12.5) | 320 (32.2) | 110 (20.7) | 34 (6.4) | 0 (0.0) | 3.79 | มาก |

ตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริการด้านกระบวนการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านกระบวนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในด้านมีพนักงานบริการได้รวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.92 มีเอกสารจัดเตรียมเป็นรูปเล่ม ค่าเฉลี่ย 3.87 การมีจำนวนห้องเรียนอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.77 การแบ่งฝ่ายงานต่างๆที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.75 และการมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 3.64

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงเรียนกวศิวาพัฒนา

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างโรงเรียน กวศิวาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวศิวาพัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ | | ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (แปลผล) |
|---|----------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | โรงเรียนกวศิวาที่ยอดเยี่ยม | โรงเรียนกวศิวาพัฒนา | | |
| โรงเรียนกวศิวาเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง | 3.42 | 3.80 | +0.38 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวศิวาเป็นโรงเรียนที่มีบริการหลากหลาย นอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะนำด้านการศึกษาต่อ | 3.78 | 3.61 | -0.17 | 0.012 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวศิวาเป็นโรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติ เช่น การจัด Summer camp ทัศนศึกษาและเรียนนอกสถานที่ เป็นต้น | 3.86 | 3.91 | +0.05 | 0.448 (ไม่แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวศิวาเป็นโรงเรียนที่มีวิชาให้เลือกหลากหลาย สามารถสนองความต้องการได้ | 4.12 | 4.10 | -0.11 | 0.078 (ไม่แตกต่าง) |
| เฉลี่ยรวม | 3.80 | 3.86 | +0.06 | 0.781 (ไม่แตกต่าง) |

ตารางที่ 24 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการของ โรงเรียนกวศิวาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวศิวาพัฒนา และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังกล่าวโดยใช้สถิติ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการเป็นโรงเรียนกวศิวาเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศิวาพัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศิวาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.38 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศิวาพัฒนา

ในด้านปัจจัยย่อยการมีบริการที่หลากหลาย นอกเหนือจากการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศิวาพัฒนาดำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศิวาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.17 และ

มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ในปัจจัยย่อยด้านการเป็นโรงเรียนกวดวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ เสริมจากการเรียนการสอนปกติ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.05 และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ในปัจจัยย่อยด้านการเป็นโรงเรียนกวดวิชาที่มีวิชาให้เลือกที่หลากหลาย สามารถสนองความต้องการได้ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.11 และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างโรงเรียน กวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ | | ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (แปลผล) |
|--|-----------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม | โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีค่าเรียนแต่ละวิชาเหมาะสมกับคุณภาพการสอน | 3.56 | 3.98 | +0.42 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีค่าเรียนที่มีราคาต่ำกว่าโรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ | 3.05 | 3.72 | +0.67 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาสามารถขอลดราคาค่าเรียนได้ในบางกรณี | 3.61 | 4.03 | +0.42 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีวิธีการชำระเงินที่สะดวก และสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระเป็นงวด | 3.50 | 3.77 | +0.27 | 0.000 (แตกต่าง) |
| เฉลี่ยรวม | 3.43 | 3.88 | +0.45 | 0.211 (ไม่แตกต่าง) |

ตารางที่ 25 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสพการตลาดบริการด้านราคาของ โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา และ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังกล่าวโดยใช้สถิติ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ พบ ว่า ปัจจัยย่อยด้านค่าเรียนแต่ละวิชาเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.42 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านค่าเรียนต่ำกว่าโรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียน กวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.67 และมีความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียน กวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านสามารถลดค่าเรียนได้ในบางกรณี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียน
กวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยกเว้น คิดเป็น 0.42 และมีความแตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียน
กวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีวิธีการชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระได้หลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ยความ
คิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยกเว้น คิดเป็น 0.27 และ
มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง โรงเรียน กวดวิชาที่ขอเชื่อมโยงและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านช่อง ทางจัดจำหน่าย

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ | | ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (แปลผล) |
|--|-----------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม | โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีคุณภาพสถานที่ตั้งของโรงเรียน มีความสะดวกต่อการเดินทางและการจราจร | 4.19 | 3.98 | -0.21 | 0.007 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา | 4.17 | 3.96 | -0.21 | 0.042 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน | 3.63 | 3.46 | -0.17 | 0.126 (ไม่แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้บริการถึงสำนักงานหรือบ้านของผู้ปกครองนักเรียน | 3.54 | 3.71 | +0.17 | 0.057 (ไม่แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาสามารถสอบถามรายละเอียดจากครูแนะแนวของโรงเรียนที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่ | 3.59 | 3.70 | +0.11 | 0.223 (พอใจ) |
| เฉลี่ยรวม | 3.82 | 3.76 | -0.06 | 0.074 (ไม่แตกต่าง) |

ตารางที่ 26 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการด้านช่องทางจัดจำหน่ายของโรงเรียนกวดวิชาที่ขอเชื่อมโยงและ โรงเรียนกวดวิชา วัฒนา และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังกล่าวโดยใช้สถิติ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทางและการจราจร ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิด เป็น 0.21 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความ พึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่ จำกัดเวลา ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.21 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านสามารถติดต่อผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศวิชาวัดฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศวิชาที่ชอดเยี่ยม คิดเป็น 0.17 และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศวิชาวัดฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้บริการถึงสำนักงานหรือบ้านของผู้ปกครองนักเรียน ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศวิชาวัดฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศวิชาที่ชอดเยี่ยม คิดเป็น 0.17 และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศวิชาวัดฒนา

ปัจจัยย่อยด้านสามารถสอบถามรายละเอียดจากครูแนะแนวที่โรงเรียนที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศวิชาวัดฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศวิชาที่ชอดเยี่ยม คิดเป็น 0.11 และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศวิชาวัดฒนา

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างโรงเรียน กวดวิชาที่योคเยียมและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ | | ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (แปผล) |
|---|----------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------|
| | โรงเรียนกวดวิชาที่โยคเยียม | โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ | 3.75 | 3.61 | +0.14 | 0.046 (แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น | 3.59 | 3.65 | +0.06 | 0.389 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ของท้องถิ่น | 3.58 | 3.57 | -0.01 | 0.900 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวดวิชา แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือ ดิคป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ | 3.82 | 3.71 | -0.11 | 0.158 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวดวิชา ตั้งป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน | 3.46 | 3.54 | +0.08 | 0.269 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวดวิชา มีของสมนาคุณ หรือ คอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ | 3.62 | 3.41 | -0.21 | 0.000 (แตกต่างกัน) |
| รวมเฉลี่ย | 3.64 | 3.58 | -0.06 | 0.294 (ไม่แตกต่างกัน) |

ตารางที่ 27 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านส่งเสริมการตลาดของ โรงเรียนกวดวิชาที่โยคเยียมและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังกล่าว โดยใช้สถิติ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตาม โรงเรียนต่างๆ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของ โรงเรียนกวดวิชาที่โยคเยียม คิดเป็น 0.14 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของ โรงเรียนกวดวิชาที่โยคเยียม คิดเป็น 0.06 และไม่มี ความแตกต่าง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของ
โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านการมีกรณีโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ของท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อ
โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.01 และ ไม่มีความ
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของ
โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตาม โรงเรียนต่างๆ ค่าเฉลี่ยความ
ความคิดเห็นที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.11 และ
ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ด้านนี้ของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านการติดตั้งป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน ค่าเฉลี่ยความ
ความคิดเห็นที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของ โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.08 และ
ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ด้านนี้ของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านการมีของสมนาคุณ หรือตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ ค่าเฉลี่ยความ
ความคิดเห็นที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.21 และ
มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ด้านนี้ของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างโรงเรียน
กวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ | | ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (แปลงผล) |
|---|-----------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม | โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา | | |
| โรงเรียนกวดวิชา มีครูผู้สอนที่มีความรู้ ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจ ได้ง่ายและชัดเจน | 4.55 | 4.21 | -0.34 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา มีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคน โดยทำเทียมกัน | 4.50 | 4.34 | -0.16 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา มีจำนวนครูต่อนักเรียนในแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสมไม่ทำให้ห้องเรียนมีขนาดใหญ่เกินไป | 4.21 | 4.08 | -0.13 | 0.091 (ไม่แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา มีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนได้เป็นอย่างดี | 4.35 | 3.96 | -0.39 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา มีครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน | 4.45 | 4.28 | -0.17 | 0.004 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา มีครูผู้สอนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสายวิชาการนั้นๆ | 3.58 | 3.88 | +0.30 | 0.036 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการ ได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง | 4.29 | 4.06 | -0.23 | 0.007 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว | 4.25 | 4.03 | -0.22 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา ที่ยอดเยี่ยมมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียน ได้อย่างเข้าใจและชัดเจน | 4.18 | 3.98 | -0.20 | 0.009 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพและเป็นมิตร | 4.25 | 4.07 | -0.18 | 0.010 (แตกต่าง) |

(ตารางที่ 28 ต่อ)

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ | | ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (แปลผล) |
|---|-----------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม | โรงเรียนกวศวิชาวัฒนา | | |
| โรงเรียนกวศวิชาที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ | 4.17 | 3.95 | -0.22 | 0.001 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวศวิชาที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการนำเชื้อถือและไว้วางใจได้ | 4.37 | 4.00 | -0.37 | 0.000 (แตกต่าง) |
| เฉลี่ย | 4.27 | 3.74 | -0.53 | 0.486 (ไม่แตกต่าง) |

ตารางที่ 28 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรของโรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยมและโรงเรียนกวศวิชาวัฒนา และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังกล่าวโดยใช้สถิติ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านมีครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.34 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคน โดยเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.16 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีจำนวนครูต่อนักเรียนในแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสม ไม่ทำให้ห้องมีขนาดใหญ่เกินไป ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.13 และไม่มีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคน ได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศวิชาที่

ปัจจัยย่อยด้านมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยความ
คิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.37 และ
มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างโรงเรียน
กวศวิชาที่ยอดเยี่ยมและโรงเรียนกวศวิชาวัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านกายภาพ

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ | | ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (แปดผล) |
|--|-----------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | โรงเรียนกวศวิชาที่ยอดเยี่ยม | โรงเรียนกวศวิชาวัฒนา | | |
| โรงเรียนกวศวิชาที่มีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไปพร้อมมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น | 4.42 | 3.99 | -0.43 | 0.000 (แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวศวิชาที่มีห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ | 3.35 | 3.51 | +0.16 | 0.097 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวศวิชาที่มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียนรู้ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก | 3.88 | 3.78 | -0.10 | 0.437 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวศวิชา ห้องเรียนมีความสะอาด และมีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา | 4.22 | 4.02 | -0.20 | 0.016 (แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวศวิชา มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ | 4.09 | 4.10 | +0.01 | 0.920 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวศวิชา มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ | 3.33 | 3.45 | +0.12 | 0.188 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวศวิชาที่มีห้องเรียนอุปกรณ์การเรียนการสอน และเครื่องมือที่ทันสมัย | 3.70 | 3.58 | -0.12 | 0.235 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวศวิชาที่มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความต้องการ | 3.91 | 3.81 | -0.10 | 0.150 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวศวิชา มีสถานที่กว้างขวาง อาคารใหญ่โต | 3.57 | 3.45 | -0.12 | 0.186 (ไม่แตกต่างกัน) |
| โรงเรียนกวศวิชา มีการตกแต่งสถานที่ทันสมัย | 3.57 | 3.71 | +0.14 | 0.046 (แตกต่างกัน) |
| เฉลี่ย | 3.80 | 3.74 | -0.06 | 0.000 (แตกต่างกัน) |

ตารางที่ 29 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการด้านกายภาพของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา และ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังกล่าวโดยใช้สถิติ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านมีสภาพของโรงเรียน โดยทั่วไปพร้อมมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.43 และมีความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชา วัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.16 และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชา วัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.10 และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านห้องเรียนมีความสะอาด และมีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.20 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความ พึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านจัดพื้นที่บริการแยกเป็นสัดส่วน และสะดวกในการติดต่อ ค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.01 และ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.12 และ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีห้องเรียนที่มีอุปกรณ์การเรียนการสอนและเครื่องมือที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.12

และไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.10 และไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีสถานที่กว้างขวาง อาคารใหญ่โต ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.12 และไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.14 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง โรงเรียน กวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ | | ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (แปดผล) |
|---|-----------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม | โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา | | |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีเอกสารประกอบการเรียนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่ม ทุกวิชา | 4.06 | 3.87 | -0.19 | 0.084 (ไม่แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีห้องเรียนทุกห้อง มีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน | 4.00 | 3.64 | -0.36 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีจำนวนห้องเรียนมากเพียงพอกับจำนวนนักเรียน | 4.15 | 3.77 | -0.38 | 0.001 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชาที่มีการแบ่งฝ่ายงานที่ให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน | 4.11 | 3.75 | -0.36 | 0.000 (แตกต่าง) |
| โรงเรียนกวดวิชา พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง | 4.06 | 3.92 | -0.14 | 0.008 (แตกต่าง) |
| เฉลี่ย | 4.08 | 3.79 | -0.29 | 0.540 (ไม่แตกต่าง) |

ตารางที่ 30 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสิทธิภาพการบริการด้านกระบวนการจัดการของ โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชา วัฒนา และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังกล่าวโดยใช้สถิติ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านมีเอกสารการสอนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่มทุกวิชา ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.19 และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน นี้ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านห้องเรียนทุกห้องมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.36 และมีความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ ของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านมีจำนวนห้องเรียนมากเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศิวาพัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศิวาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.38 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศิวาพัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านการแบ่งฝ่ายที่ให้บริการต่างๆที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศิวาพัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศิวาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.36 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศิวาพัฒนา

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวศิวาพัฒนาต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวศิวาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.14 และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวศิวาพัฒนา

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็น ในภาพรวมของของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาพัฒนา เกี่ยวกับปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวม

| รายการ | ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ | | ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (แปดผล) |
|---------------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม | โรงเรียนกวดวิชาพัฒนา | | |
| ด้านผลิตภัณฑ์บริการ | 3.80 | 3.86 | +0.06 | 0.781 (ไม่แตกต่าง) |
| ด้านราคา | 3.43 | 3.88 | +0.45 | 0.211 (ไม่แตกต่าง) |
| ด้านช่องทางจัดจำหน่าย | 3.82 | 3.76 | -0.06 | 0.074 (ไม่แตกต่าง) |
| ด้านส่งเสริมการตลาด | 3.64 | 3.58 | -0.06 | 0.294 (ไม่แตกต่าง) |
| ด้านบุคลากร | 4.27 | 3.74 | -0.53 | 0.486 (ไม่แตกต่าง) |
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | 3.80 | 3.74 | -0.06 | 0.000 (แตกต่าง) |
| ด้านกระบวนการบริการจัดการ | 4.08 | 3.79 | -0.29 | 0.540 (ไม่แตกต่าง) |
| เฉลี่ย | 3.83 | 3.76 | -0.07 | 0.818 (ไม่แตกต่าง) |

ตารางที่ 31 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวม ในระดับพึงพอใจ และในปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาสูงกว่า ค่าเฉลี่ยของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม คิดเป็น 0.06 และ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ของโรงเรียนกวดวิชาพัฒนา

