บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชา วัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ โดย ทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นนักเรียน ระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และกำลังเรียนอยู่ที่โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ระหว่าง เดือน พฤศจิกายน 2545 ถึง กุมภาพันธ์ 2546 จำนวน 106 คนโดยศึกษาถึงความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการการบริการรวมถึงการศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการดังกล่าวที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นโดยสอบถามข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็น ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคาดหวังที่นักเรียนมีความคิดเห็นต่อโรงเรียนที่ยอดเยี่ยม ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ และส่ วนที่ 4 เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะของนักเรียนในการใช้บริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาและสถิติ t-test ผลการศึกษามีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 51.9 เพศหญิงร้อยละ 48.9 เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชน ร้อยละ 74.5 และกำลังเรียนอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 82.1 ผู้ปกครองมีอาชีพนักธุรกิจหรือกิจการส่วนตัว ร้อยละ 38.7 เป็นข้าราชการ ร้อยละ 35.8

ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 23.6 ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ใกล้โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ในระยะทางไม่เกิน 3 กิโลเมตรมากที่สุด ร้อยละ 44.3 รองลงมาอยู่ไกล 4-20 กิโลเมตร ร้อยละ 39.6 ระยะทางระหว่างโรงเรียนที่กำลังศึกษาอยู่และโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา พบว่า มีระยะทาง 3 กิโลเมตรหรือสั้นกว่า ร้อยละ 30.2 มากที่สุด รองลงมาระยะทาง 4-20 กิโลเมตรร้อยละ 50.0 วิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเรียนมากที่สุดที่โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ได้แก่ คณิตศาสตร์ ร้อยละ 40.8 รองลงมาได้แก่ฟิสิกส์ ร้อยละ 31.3 และมีวัตถุประสงค์มาเรียนกวดวิชาเพื่อการศึกษาต่อมากที่สุด ร้อยละ 65.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม

จากการศึกษา ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม พบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์บริการมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีวิชาให้เลือกที่หลากหลายสนองความต้องการของผู้เรียนได้ ค่าเฉลี่ย 4.12 มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ๆเสริมจากการเรียนการสอนปกติ ค่าเฉลี่ย 3.86 มีบริการอื่นๆที่ไม่ใช่การเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย 3.78 และความคิดเห็นในระดับในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.42

ในการบริการด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น โดยรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 และปัจจัยย่อยของการบริการด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสามารถในการขอลดค่าเรียน ค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าเรียนเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ค่าเฉลี่ย3.56 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในด้าน มีวิธีการชำระเงินที่สะดวกและหลากหลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย 3.50 และมีราคาเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.05

ในการบริการด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 และปัจจัยย่อยของการบริการด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสะดวกในการคมนาคม ค่าเฉลี่ย 4.19 ความสามารถในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.17 สามารถติดต่อผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.63 สามารถสอบถามรายละเอียดของโรงเรียนกวดวิชาได้ที่ครูแนะแนว ค่าเฉลี่ย 3.59 และการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการถึงที่ทำงานหรือบ้านของผู้ปกครอง ค่าเฉลี่ย 3.54

ด้านการบริการด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 และปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีแผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประกาศติดตามโรงเรียนต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.82 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.75 มีของสมนาคุณหรือของตอบแทนผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 3.62 โฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย 3.59 โฆษณาตามสื่อวิทยุโทรทัศน์ ค่าเฉลี่ย 3.58 ความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง ในด้าน การติดป้ายขนาดใหญ่ตามชุมชนต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.46

การบริการด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 และปัจจัยย่อยในการบริการด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การที่โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี 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 ค่าเฉลี่ย4.25 จำนวนครูต่อนักเรียนมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.21 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.18 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.17 และครูผู้สอนเป็นผู้มีชื่อเสียงและรู้จักกันกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.58

การบริการด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 และปัจจัยย่อยของการบริการด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีสภาพร่วมรื่น 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

การบริการด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 และปัจจัยย่อยของการบริการด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีจำนวนห้องเรียนอย่างเพียงพอ

ค่าเฉลี่ย 4.15 การแบ่งฝ่ายงานต่างๆที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.11 มีเอกสารจัดเตรียมเป็นรูปเล่ม และมีพนักงานบริการได้รวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.06 และการมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.00

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์บริการมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีวิชาให้เลือกที่หลากหลายสนองความต้องการของผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 4.10 มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ๆเสริมจากการเรียนการสอนปกติ ค่าเฉลี่ย 3.91 ความมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.80 และมีบริการอื่นๆที่ไม่ใช่การเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย 3.61

การบริการด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 และปัจจัยย่อยของการบริการด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสามารถในการขอลดค่าเรียน ค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเรียนเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ค่าเฉลี่ย 3.98 มีวิธีการชำระเงินที่สะดวกและหลากหลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย 3.77 และมีราคาเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.72

การบริการด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 และปัจจัยย่อยของการบริการด้านช่องทางจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสะดวกในการคมนาคม ค่าเฉลี่ย 3.98 ความสามารถในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.96 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการถึงที่ทำงานหรือบ้านของผู้ปกครอง ค่าเฉลี่ย 3.71 และสามารถสอบถามรายละเอียดของโรงเรียนกวดวิชาได้ที่ครูแนะแนว ค่าเฉลี่ย 3.70 ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่การสามารถติดต่อผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.46

การบริการด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 และปัจจัยย่อยของการบริการด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีแผ่นพับ 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

การบริการด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 และสำหรับส่วนประสมย่อยของการบริการด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.34 ครูผู้สอนมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.28 การที่โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถถ่ายทอดให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.21 จำนวนครูต่อนักเรียนมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.08 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.07 มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆแก่นักเรียนอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.06 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.03 เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย 4.00 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.98 ครูผู้สอนเข้าใจความต้องการของนักเรียนเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.96 เ
จ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.95 และครูผู้สอนเป็นผู้มีชื่อเสียงและรู้จักกันกว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.88

การบริการด้านกายภาพของ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 และปัจจัยย่อยของการบริการด้านกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ มีพื้นที่กิจกรรมต่างๆแยกเป็นสัดส่วน 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

การบริการด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 และปัจจัยย่อยของการบริการด้านกระบวนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ มีพนักงานบริการได้รวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.92 มีเอกสารจัดเตรียมเป็นรูปเล่ม ค่าเฉลี่ย 3.87 การมีจำนวนห้องเรียนอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.77 การแบ่งฝ่ายงานต่างๆที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.75 และการมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 3.64

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา

จากการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจ และในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการ ในด้านโรงเรียนที่มีชื่อเสียง มีบริการที่หลากหลาย นอกเหนือจากการเรียนการสอน และมีวิชาให้เลือกที่หลากหลาย สามารถสนองความต้องการได้ ตามลำดับ และไม่พึงพอใจในด้าน ไม่มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่เสริมจากการเรียนการสอนปกติ

ในด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจ และในปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านค่าเรียนต่ำกว่าโรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ ค่าเรียนแต่ละวิชามีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน สามารถลดค่าเรียนได้ในบางกรณี และมีวิธีการชำระเงินที่สะดวก สามารถชำระได้หลายรูปแบบ ตามลำดับ

ในด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจ และในปัจจัยย่อยด้านช่องทางจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในด้านที่มีเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้บริการถึงสำนักงานหรือบ้านของผู้ปกครองนักเรียน สามารถสอบถามรายละเอียดจากครูแนะแนวที่โรงเรียนที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่ และสามารถติดต่อผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน ตามลำดับ และไม่พึงพอใจในด้านด้านสถานที่ตั้งของโรงเรียนไม่มีความสะดวกต่อการเดินทางและการจราจร และการจัดให้มีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา

ในด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจ และในปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ มีโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ของท้องถิ่น มีการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ การติดตั้งป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน ตามลำดับ และไม่พึงพอใจในด้านการมีของสมนาคุณ หรือตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ

ในด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจ และในปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในด้านมีครูผู้สอนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสายวิชาการนั้นๆ และ จำนวนครูต่อนักเรียนในแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสมไม่ทำให้ห้องมีขนาดใหญ่เกินไป ตามลำดับ และไม่พึงพอใจในด้าน ครูผู้สอนไม่

มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน ครูผู้สอนไม่มีความเป็นกันเองกับนักเรียน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ไม่สุภาพและเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่สามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง ไม่มีครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และครูผู้สอนไม่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ในด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับไม่พอใจ และในปัจจัยย่อยด้านกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ การตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย มีสถานที่กว้างขวาง อาคารใหญ่โต มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอต่อความต้องการ ห้องเรียนที่มีอุปกรณ์การเรียนการสอนและเครื่องมือที่ทันสมัย มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่น่าเชื่อถือ จัดพื้นที่บริการแยกเป็นสัดส่วน มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ และห้องเรียนมีความสะอาดและมีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา ตามลำดับ และไม่พึงพอใจในด้าน สภาพของโรงเรียนโดยทั่วไปไม่ร่มรื่น ไม่มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น

ในด้านกระบวนการบริหารจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจ และในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริหารจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ การมีเอกสารการสอนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่มทุกวิชา และไม่พึงพอใจในด้าน พนักงานไม่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ไม่มีการแบ่งฝ่ายที่ให้บริการต่างๆที่ชัดเจน ห้องเรียนทุกห้องมีอุปกรณ์ช่วยสอนไม่ครบถ้วน และการมีจำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน ตามลำดับ

ลำดับความพึงพอใจของส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ดังการสรุปผลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 32 แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาและโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีค่าเรียนที่มีราคาต่ำกว่าโรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ	+0.67	0.000	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีค่าเรียนแต่ละวิชามีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	+0.42	0.000	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาสามารถขอลดราคาค่าเรียนได้ในบางกรณี	+0.42	0.000	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง	+0.38	0.000	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสายวิชาการนั้นๆ	+0.30	0.036	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีวิธีการชำระเงินที่สะดวก และสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระเป็นงวด	+0.27	0.000	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้บริการถึงสำนักงานหรือบ้านของผู้ปกครองนักเรียน	+0.17	0.057	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ	+0.16	0.097	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีการตกแต่งสถานที่ทันสมัย	+0.14	0.046	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ	+0.14	0.046	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	+0.12	0.188	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาสามารถสอบถามรายละเอียดจากครูแนะแนวของโรงเรียนที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่	+0.11	0.223	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา ตั้งป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน	+0.08	0.269	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น	+0.06	0.389	พอใจ

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาและโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
โรงเรียนกวดวิชาเป็นโรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติ เช่น การจัด Summer camp ทัศนศึกษาและเรียนนอกสถานที่ เป็นต้น	+0.05	0.448	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆแยกเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ	+0.01	0.920	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ของท้องถิ่น	-0.01	0.900	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	-0.10	0.437	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาที่ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความต้องการ	-0.10	0.150	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาเป็นโรงเรียนที่มีวิชาให้เลือกหลากหลาย สามารถสนองความต้องการได้	-0.11	0.078	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือ ติดป้ายผ้า ตามโรงเรียนต่างๆ	-0.11	0.158	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีสถานที่กว้างขวาง อาคารใหญ่โต	-0.12	0.186	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีห้องเรียนอุปกรณ์การเรียนการสอน และเครื่องมือที่ทันสมัย	-0.12	0.235	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีจำนวนครูต่อนักเรียนในแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสมไม่ทำให้ห้องเรียนมีขนาดใหญ่เกินไป	-0.13	0.091	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน	-0.17	0.126	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเอกสารประกอบการเรียนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่ม ทุกวิชา	-0.19	0.084	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง	-0.14	0.008	ไม่พอใจ

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาและโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน	-0.16	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาเป็นโรงเรียนที่มีบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะนำด้านการศึกษาต่อ	-0.17	0.012	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน	-0.17	0.004	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพและเป็นมิตร	-0.18	0.010	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาที่มีคุณภาพมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	-0.20	0.009	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา ห้องเรียนมีความสะอาด และมีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา	-0.20	0.016	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีคุณภาพสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทางและการจราจร	-0.21	0.007	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา	-0.21	0.042	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีของสมนาคุณ หรือ ตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ	-0.21	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่นักเรียนต้องการได้อย่างรวดเร็ว	-0.22	0.001	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ	-0.22	0.001	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง	-0.23	0.007	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีครูผู้สอนที่มีความรู้ ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	-0.34	0.000	ไม่พอใจ

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาและโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีห้องเรียนทุกห้อง มีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน	-0.36	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีการแบ่งฝ่ายงานที่ให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	-0.36	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	-0.37	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีจำนวนห้องเรียนมากเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	-0.38	0.001	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนได้เป็นอย่างดี	-0.39	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไปร่มรื่นมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น	-0.43	0.000	ไม่พอใจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 33 แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาและโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ			
โรงเรียนกวดวิชาเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง	+0.38	0.000	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาเป็นโรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติ เช่น การจัด Summer camp ทัศนศึกษาและเรียนนอกสถานที่ เป็นต้น	+0.05	0.448	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาเป็นโรงเรียนที่มีวิชาให้เลือกหลากหลายสามารถสนองความต้องการได้	-0.11	0.078	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาเป็นโรงเรียนที่มีบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะนำด้านการศึกษาต่อ	-0.17	0.012	ไม่พอใจ
2. ด้านราคา			
โรงเรียนกวดวิชามีค่าเรียนที่มีราคาต่ำกว่าโรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ	+0.67	0.000	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีค่าเรียนแต่ละวิชามีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	+0.42	0.000	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาสามารถขอลดราคาค่าเรียนได้ในบางกรณี	+0.42	0.000	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีวิธีการชำระเงินที่สะดวก และสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระเป็นงวด	+0.27	0.000	พอใจ
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	+0.17	0.057	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้บริการถึงสำนักงานหรือบ้านของผู้ปกครองนักเรียน			
โรงเรียนกวดวิชาสามารถสอบถามรายละเอียดจากครูแนะแนวของโรงเรียนที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่	+0.11	0.223	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน	-0.17	0.126	พอใจ

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาและโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีคุณภาพสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทางและการจราจร	-0.21	0.007	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา	-0.21	0.042	ไม่พอใจ
4. ด้านส่งเสริมการตลาด			
โรงเรียนกวดวิชามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ	+0.14	0.046	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาติดตั้งป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน	+0.08	0.269	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น	+0.06	0.389	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ของท้องถิ่น	-0.01	0.900	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือ ติดป้ายผ้า ตามโรงเรียนต่างๆ	-0.11	0.158	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีของสมนาคุณ หรือ ตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ	-0.21	0.000	ไม่พอใจ
5. ด้านบุคลากร			
โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสายวิชาการนั้นๆ	+0.30	0.036	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีจำนวนครูต่อนักเรียนในแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสมไม่ทำให้ห้องเรียนมีขนาดใหญ่เกินไป	-0.13	0.091	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน	-0.16	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน	-0.17	0.004	ไม่พอใจ

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาและโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพและเป็นมิตร	-0.18	0.010	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชาที่มีคุณภาพมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	-0.20	0.009	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการได้อย่างรวดเร็ว	-0.22	0.001	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ	-0.22	0.001	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง	-0.23	0.007	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีครูผู้สอนที่มีความรู้ ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	-0.34	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	-0.37	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนได้เป็นอย่างดี	-0.39	0.000	ไม่พอใจ
<u>6. ด้านกายภาพ</u>			
โรงเรียนกวดวิชามีห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ	+0.16	0.097	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีการตกแต่งสถานที่ทันสมัย	+0.14	0.046	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	+0.12	0.188	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆแยกเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ	+0.01	0.920	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	-0.10	0.437	พอใจ

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาและโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
โรงเรียนกวดวิชาที่ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความต้องการ	-0.10	0.150	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา มีสถานที่กว้างขวาง อาคารใหญ่โต	-0.12	0.186	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีห้องเรียนอุปกรณ์การเรียนการสอน และเครื่องมือที่ทันสมัย	-0.12	0.235	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา ห้องเรียนมีความสะอาด และมีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา	-0.20	0.016	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไปร่มรื่นมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น	-0.43	0.000	ไม่พอใจ
<u>7. ด้านการบริหารจัดการ</u>			
โรงเรียนกวดวิชามีเอกสารประกอบการเรียนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่ม ทุกวิชา	-0.19	0.084	พอใจ
โรงเรียนกวดวิชา พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง	-0.14	0.008	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีห้องเรียนทุกห้อง มีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน	-0.36	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีการแบ่งฝ่ายงานที่ให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน	-0.36	0.000	ไม่พอใจ
โรงเรียนกวดวิชามีจำนวนห้องเรียนมากเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	-0.38	0.001	ไม่พอใจ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดอันดับแรก คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือด้านบุคลากร ด้านกระบวนการจัดการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกายภาพตามลำดับ แต่เมื่อสอบถามถึงสิ่งที่ได้รับจากการบริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งเหมือนกับความคาดหวังที่ต้องการจากโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์บริการ ด้านกระบวนการจัดการ และด้านช่องทางจัดจำหน่าย ตามลำดับ ถึงแม้ความคิดเห็นที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถามในลำดับรองลงมาจะมีลำดับที่แตกต่างกัน แต่ก็อยู่ในลำดับที่ใกล้เคียงกัน และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัย พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยด้านผลิตภัณฑ์บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมแตกต่างกัน +0.04 ในด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมต่างกัน +0.045 ในด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมต่างกัน -0.06 ในด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมต่างกัน -0.06 ในด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมต่างกัน -0.53 ในด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมต่างกัน -0.06 และในด้านกระบวนการจัดการ มีค่าเฉลี่ยรวมต่างกัน -0.29 และเมื่อนำไปเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างทางสถิติ โดยใช้ t-test พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ ยกเว้นปัจจัยด้านกายภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจึงสามารถแปลความหมายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาเมื่อเทียบกับความคาดหวังที่จะได้รับในโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากเป็นลำดับแรกของแต่ละปัจจัย ได้แก่ ในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ได้แก่ การเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกว้างขวาง ด้านราคา ได้แก่ค่าเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่น ค่าเรียนและมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ได้แก่ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการถึงบ้านหรือสถานที่ทำงานของผู้ปกครอง ด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การติดตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน ด้านบุคลากร ได้แก่ ครูผู้สอนมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกว้างขวางในสายวิชาการนั้นๆ ด้านกายภาพ ได้แก่การตกแต่งสถานที่ให้ทันสมัย และด้านกระบวนการจัดการ ได้แก่ มีเอกสารประกอบการเรียนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่มทุกวิชา

ดังนั้น ผลการศึกษาที่ได้ สอดคล้องกับผลงานการศึกษาของ สายจิต ลิลิต ที่กล่าวถึงกลยุทธ์ของโรงเรียนกวดวิชา ที่ใช้ ผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยอันดับแรก รองลงมาได้แก่ราคาค่าเรียนที่สอดคล้องกับเนื้อหาและคุณภาพของหลักสูตร ส่วนอาคารสถานที่ เอกสารประกอบการสอน และทำเลที่ตั้ง เป็นเรื่องที่ผู้เรียนจะนำมาประกอบการพิจารณาในอันดับรองลง และจากการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพานิช สรุปว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาในระดับสำคัญมากได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตร ปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยด้านค่าเล่าเรียน และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ นักเรียนยังมีความต้องการสถานที่ที่เดินทางได้สะดวก ต้องการ รูปแบบหลักสูตรที่เหมาะสม ต้องการได้รับส่วนลดค่าเรียน และต้องการอาจารย์ที่มีเทคนิคการสอนที่ดี นอกจากนี้การศึกษาของสมเดช จิตพิทักษ์ ยังพบว่า นอกจากเรื่องชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอนจะมีอิทธิพลมากต่อการจูงใจให้มาเรียนและถูกใช้เป็นกลยุทธ์หลักของโรงเรียนแต่ละแห่งแล้ว สถานที่ตั้งยังเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งด้วย สถานที่ตั้งจะต้องสามารถเดินทางได้สะดวกและอยู่ในเขตชุมชน อีกทั้งมีห้องเรียนที่ทันสมัยรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับปัจจัยย่อยอื่นๆที่นักเรียนต้องการได้แก่ สถานที่พักผ่อนหรือรอคอย กับร้านจำหน่ายของรับประทานเล่นอยู่ในบริเวณใกล้เคียงด้วย

ถึงแม้ผลการศึกษาในภาพรวม จะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาก็ตาม แต่ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างแท้จริง มีเพียง 2 ปัจจัย เท่านั้น คือ ปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับแรก และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ เป็นอันดับรองลงมา และทั้ง 2 ปัจจัยเป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ปกครองหรือนักเรียนทั่วไป นิยมใช้เป็นเครื่องมือต่อการตัดสินใจที่จะเลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาด้วย อย่างไรก็ตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆที่เหลือ ก็ยังมีอิทธิพลอยู่บ้าง ถึงแม้จะไม่มากก็ตาม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้หากมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ย่อมมีผลต่อการตัดสินใจเพื่อเลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาต่างๆ ขึ้นอยู่กับความเชื่อและค่านิยม ที่ผู้ปกครองหรือนักเรียนมีอยู่ในช่วงเวลานั้นด้วย

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากการศึกษามีดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ สิ่งที่นักเรียนพึงพอใจ ได้แก่ เรื่องชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา และมีวิชาและการบริการให้เลือกที่หลากหลาย สนองความต้องการของนักเรียนได้ และ

สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม คือต้องการให้มีการสอนที่แตกต่างไปจากรูปแบบของโรงเรียนที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่

2. ด้านราคา สิ่งที่นักเรียนพึงพอใจ คือค่าเรียนถูก และเหมาะสมกับคุณภาพของเนื้อหาในแต่ละวิชาที่สอน

3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย สิ่งที่นักเรียนพึงพอใจ คือ การจัดให้มีบริการของเจ้าหน้าที่ถึงสำนักงานหรือบ้านของผู้ปกครองนักเรียน รวมทั้งสามารถสอบถามรายละเอียดจากครูแนะแนวที่โรงเรียนที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่ได้ สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม คือ ด้านสถานที่ตั้งของโรงเรียน ให้สะดวกต่อการเดินทาง และควรจัดช่องทางที่สามารถติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา

4. ด้านส่งเสริมการตลาด สิ่งที่นักเรียนพึงพอใจ คือ มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ และตามสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ของท้องถิ่น การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ และการติดตั้งป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมคือการมีของสมนาคุณ หรือสิ่งตอบแทนแก่ผู้เรียนบ้าง

5. ด้านบุคลากร สิ่งที่นักเรียนพึงพอใจ คือมีครูผู้สอนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง และ มีจำนวนครูต่อนักเรียนที่เหมาะสม สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมคือ ต้องการให้ครูผู้สอน มีเทคนิคการสอนที่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ดี มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเองต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร และสื่อสารกับนักเรียนได้ง่ายขึ้น

6. ด้านกายภาพ สิ่งที่นักเรียนพึงพอใจ คือมีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย มีสถานที่กว้างขวาง อาคารใหญ่โต ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก มีที่จอดรถสะดวกอย่างเพียงพอ ห้องเรียนที่มีอุปกรณ์การเรียนการสอนและเครื่องมือที่ทันสมัย มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่น่าเชื่อถือ และจัดพื้นที่บริการแยกเป็นสัดส่วน สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม คือการจัด สภาพของโรงเรียนโดยทั่วไปให้ร่มรื่น มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น

7. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ สิ่งที่นักเรียนมีความพึงพอใจ คือ การมีเอกสารการสอนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่มทุกวิชา และสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม คือ ต้องการให้มีพนักงานงานที่สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีการแบ่งฝ่ายงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน ห้องเรียนทุกห้องมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน และจัดห้องเรียนให้เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ก) ระยะสั้น

1. ด้านผลิตภัณฑ์ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ควรเรียกประชุมครูผู้สอนทุกท่าน เพื่อขอความร่วมมือให้จัดรูปแบบการเรียนการสอน ที่กระตุ้นให้นักเรียนมีความตื่นตัวต่อการรับรู้เนื้อหาสาระในบทเรียน โดยอย่าให้ซ้ำกับรูปแบบการเรียนการสอนที่ใช้ในโรงเรียนทั่วไป

2. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ควรพิจารณาขยายเวลาในการให้บริการ ให้มีช่วงระยะเวลาการให้บริการยาวกว่าช่วงเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน หรืออาจนำบริการฝากข้อความทางโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ หรือใช้อุปกรณ์สำนักงานที่มีประสิทธิภาพอื่นๆ มาสนับสนุนช่องทางจัดจำหน่ายได้

3. ด้านบุคลากร โดยเฉพาะครูผู้สอน ควรเน้นให้ครูแต่ละท่าน เพิ่มทักษะในการสอน เพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้ให้นักเรียนแต่ละคนอย่างมีประสิทธิผล

4. ด้านกายภาพ ควรดำเนินการปลูกต้นไม้ขนาดใหญ่ ที่ให้ร่มเงา เพื่อเพิ่มพื้นที่การผักผ่อนแก่ผู้มาใช้บริการ หรือผู้ปกครองที่รอรับบุตรหลานที่กำลังเรียนอยู่

ข) ระยะยาว

1. โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ควรดำเนินการกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรแต่ละวิชา เพื่อเป็นแนวทางสำหรับครูผู้สอนที่จะใช้เป็นแนวทางในการสอน และเพื่อให้การสอนมีมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้สอนจะเป็นใครก็ตาม

2. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย เนื่องจากโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา มีสถานที่ตั้งอยู่ทางด้านทิศใต้ของเมืองเชียงใหม่ ทำให้การติดต่อโดยตรงที่โรงเรียนกระทำได้ยากสำหรับผู้ที่มีสถานที่พักอาศัย หรือที่ทำงานอยู่บริเวณอื่น ดังนั้นจึงควรจัดสำนักงานย่อยในบริเวณชุมชนด้านอื่นๆของเมืองเชียงใหม่ เช่น บริเวณ ถนนห้วยแก้ว หรือ บริเวณสี่แยกถนนเชียงใหม่-หางดง เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อแก่ผู้ปกครองหรือนักเรียนกับโรงเรียน ณ สำนักงานสาขาต่างๆเหล่านั้น

3. ด้านส่งเสริมการตลาด ควรจัดให้มีการตอบแทนผู้เรียนบ้างในบางโอกาส หรือบางเงื่อนไข เช่น ถ้าเป็นนักเรียนเก่า หลักสูตรต่อไปจะได้รับส่วนลด หรือ ผู้ที่เรียนทั้งพี่และน้อง จะได้รับส่วนลด เป็นต้น

4. ด้านบุคลากร โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ควรดำเนินการสรรหาคัดเลือกบุคลากรเป็นครูผู้สอนประจำปฏิบัติเต็มเวลา ในบางวิชาที่นักเรียนนิยมเรียนมาก เช่น ฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ เป็นต้น เพื่อให้นักเรียนสามารถปรึกษาหารือกับครูผู้สอนเกี่ยวกับวิชาที่เรียน นอกเวลาเรียนได้

ทั้งยังสร้างสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างครูกับนักเรียนได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

5. ด้าน กายภาพ ควรดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ในบริเวณโรงเรียน ให้มีความร่มรื่น และจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยในด้านต่างๆให้ครบถ้วนและเหมาะสม

6. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ควรวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนจากการบริหารแบบธุรกิจในครอบครัว ไปสู่การบริหารแบบมืออาชีพ เพื่อให้มีรูปแบบของการบริหารตามหลักวิชาการที่แท้จริง จะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

7. โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา ควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ และเปรียบเทียบกับความคาดหวังหรือเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อได้ข้อมูลนำไปใช้ปรับแผน หรือพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University