

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่และปัญหาที่พบ ในการใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยกระจายเก็บตัวอย่างไปตามสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน โดยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 9 แห่ง แห่งละ 23 ตัวอย่าง ในบทนี้กล่าวถึงเรื่อง สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.05 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 57.0 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 85.5 การศึกษาสูงสุด คือ ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 59.4 มีรายได้ 2,000 – 5,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 60.38 และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน คือ ผู้ปกครอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) เป็นสถาบันที่มีจำนวนชั่วโมงและคาบเรียนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับ หลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) โดยปัจจัยย่อยด้านราคาการเรียนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ราคาการเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ๆ ในคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และวิธีการชำระค่าเรียนที่สามารถผ่อนเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.02) สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับโรงเรียน บ้าน หรือที่ทำงานของผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และสถานที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.64) โดยปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีผลในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอ๊าท์ มีการแจกใบปลิวและแผ่นพับ และปัจจัยย่อยด้านการส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์มีผล

ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ (ค่าเฉลี่ย 3.99) สามารถเรียนซ้ำได้ หากผลไม่เป็นที่พอใจ โดยต้องชำระเงินเพิ่มเติมแต่ไม่เกินครึ่งหนึ่งของค่าเรียนทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.84) และคืนค่าเรียนให้หากผลสอบไม่เป็นที่พอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.30) โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีผลในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจ ครูผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีผลในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาคารและห้องเรียนสะอาดสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยปัจจัยย่อยทุกด้านมีผลในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการแนะนำเรื่องการศึกษาต่ออย่างมีประสิทธิภาพ มีการแนะนำเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยอื่น ๆ

ปัจจัยอื่น ๆ มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อ การสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) โดยปัจจัยย่อยเกือบทุกด้านมี ผลในระดับมาก ยกเว้นด้าน Online E-learning ทำให้การใช้บริการสถาบันกวดวิชาลดลง และปัจจัย ย่อยด้าน ปัจจุบันนักเรียนสามารถเรียนกวดวิชาผ่านอินเทอร์เน็ตได้ จึงทำให้ไม่ต้องเข้าห้องเรียน มีผลในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่านิยมและ ความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) หน่วยงานการศึกษาและ องค์กรต่าง ๆ มีข้อกำหนดให้ใช้คะแนนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษในการเรียนต่อ และสมัคร (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ ปัจจัยทางด้านกฎหมายและการเมืองรัฐบาลประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา และประเทศในยุโรป เปิดโอกาสให้เข้าไปศึกษาต่อและทำงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบัน
กวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ
การศึกษา และ รายได้ สรุปในรูปแบบตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 51 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชื่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
ชาย	ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.11	มาก
หญิง	ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.10	มาก

ตารางที่ 52 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	ชื่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
15 – 20	1. เป็นสถาบันที่มีจำนวนชั่วโมง คาบ ที่เหมาะสม 2. มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับ หลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย	4.06	มาก
21 – 30	ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.09	มาก
31 ปีขึ้นไป	ใช้คะแนนที่ออกจากสถาบันหลังเรียนจบ ไปใช้ศึกษาต่อ ในระดับบัณฑิตศึกษาได้	4.78	มากที่สุด

ตารางที่ 53 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	ชื่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
มัธยมปลาย หรือ ปวส.	ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	3.95	มาก
ปริญญาตรี	ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.30	มาก
ปริญญาโท	ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.81	มากที่สุด

ตารางที่ 54 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ (บาท)	ชื่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
2,000 – 5,000.	ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.05	มาก
5,001 – 10,000	มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับ หลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี	4.12	มาก
10,001 – 20,000	ใช้คะแนนที่ออกจากสถาบันหลังเรียนจบไปใช้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาได้	4.57	มาก
มากกว่า 20,001	ได้แก่มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับ หลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี	4.78	มากที่สุด

ตารางที่ 55 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชื่อปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
ชาย	1. ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพ การสอน 2. ราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ๆ ในคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันมาก	3.92	มาก
หญิง	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	4.03	มาก

ตารางที่ 56 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	ชื่อปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
15 – 20	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการ สอน	4.06	มาก
21 – 30	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการ สอน	3.92	มาก
31 ปี ขึ้นไป	สามารถชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น ชำระผ่านธนาคาร บัตรเครดิต	4.67	มาก

ตารางที่ 57 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อทดสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	ชื่อปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
มัธยมปลาย หรือ ปวส.	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	4.17	มาก
ปริญญาตรี	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	4.17	มาก
ปริญญาโท	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	4.09	มาก

ตารางที่ 58 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อทดสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ (บาท)	ชื่อปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
2,000 – 5,000	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	3.91	มาก
5,001 – 10,000	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	4.12	มาก
10,001 – 20,000	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	4.10	มาก
มากกว่า 20,001	ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน	4.22	มาก

ตารางที่ 59 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชื่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
ชาย	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.02	มาก
หญิง	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.02	มาก

ตารางที่ 60 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	ชื่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
15 – 20	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.93	มาก
21 – 30	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.05	มาก
31 ปีขึ้นไป	1. สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง 2. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับโรงเรียน บ้าน หรือที่ทำงานของผู้เรียน	4.44	มาก

ตารางที่ 61 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่
ลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	ชื่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
มัธยมปลาย หรือ ปวส.	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.88	มาก
ปริญญาตรี	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.88	มาก
ปริญญาโท	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.27	มาก

ตารางที่ 62 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่
ลำดับแรก จำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ (บาท)	ชื่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
2,000 – 5,000	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.91	มาก
5,001 – 10,000	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.08	มาก
10,001 – 20,000	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.24	มาก
มากกว่า 20,001	สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.67	มากที่สุด

ตารางที่ 63 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชื่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
ชาย	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	4.08	มาก
หญิง	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	3.94	มาก

ตารางที่ 64 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	ชื่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
15 – 20	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	3.94	มาก
21 – 30	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	3.98	มาก
31 ปีขึ้นไป	คืนค่าเรียนให้หากผลสอบไม่เป็นที่พอใจ	4.67	มากที่สุด

ตารางที่ 65 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	ชื่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
มัธยมปลาย หรือ ปวส.	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	3.82	มาก
ปริญญาตรี	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	4.27	มาก
ปริญญาโท	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	4.36	มาก

ตารางที่ 66 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ (บาท)	ชื่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
2,000 – 5,000.	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	3.93	มาก
5,001 – 10,000	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	3.96	มาก
10,001 – 20,000	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ	4.19	มาก
มากกว่า 20,001	มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานให้กับนักเรียนหลังเรียนจบ	4.44	มาก

ตารางที่ 67 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชื่อปัจจัยด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
ชาย	ครูผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่าเทียมกัน	4.42	มาก
หญิง	ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.42	มาก

ตารางที่ 68 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	ชื่อปัจจัยด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
15 – 20	ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.40	มาก
21 – 30	ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.38	มาก
31 ปีขึ้นไป	1. ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่ให้ ข้อมูลต่าง ๆ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ สม่่าเสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	5.00	มากที่สุด

ตารางที่ 69 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	ชื่อปัจจัยด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
มัธยมปลาย หรือ ปวส.	ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.36	มาก
ปริญญาตรี	ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจ	4.50	มากที่สุด
ปริญญาโท	1. ครูผู้สอนมีประสบการณ์ด้านการสอนเพื่อการสอบ ข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน 2. ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจ	5.00	มากที่สุด

ตารางที่ 70 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ (บาท)	ชื่อปัจจัยด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
2,000 – 5,000	ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.38	มาก
5,001 – 10,000	ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจ	4.38	มาก
10,001 – 20,000	ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจ	4.76	มากที่สุด
มากกว่า 20,001	1. ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจ 2. ครูผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่าเทียมกัน 3. ครูผู้สอนเป็นชาวตะวันตกซึ่งเป็นเจ้าของภาษา 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ สม่ำเสมอ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.78	มากที่สุด

ตารางที่ 71 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามเพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม

เพศ	ชื่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
ชาย	มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย	4.18	มาก
หญิง	อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ	4.16	มาก

ตารางที่ 72 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามอายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม

อายุ (ปี)	ชื่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
15 – 20	มีห้องน้ำสะอาด	4.08	มาก
21 – 30	อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ	4.17	มาก
31 ปีขึ้นไป	1. อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ 2. ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน	4.78	มากที่สุด

ตารางที่ 73 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบ แบบสอบถาม

การศึกษา	ชื่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
มัธยมปลาย หรือ ปวส.	อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ	4.07	มาก
ปริญญาตรี	มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย	4.33	มาก
ปริญญาโท	1. อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ 2. ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอก ห้องเรียน 3. มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย	4.55	มากที่สุด

ตารางที่ 74 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบ แบบสอบถาม

รายได้ (บาท)	ชื่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
2,000 – 5,000.	อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ	4.03	มาก
5,001 – 10,000	อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ	4.23	มาก
10,001 – 20,000	อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ	4.38	มาก
มากกว่า 20,001	มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย	5.00	มากที่สุด

ตารางที่ 75 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ
มาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามเพศของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

เพศ	ชื่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
ชาย	มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน	4.08	มาก
หญิง	มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน	4.00	มาก

ตารางที่ 76 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ
มาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามอายุของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

อายุ (ปี)	ชื่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
15 – 20	มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน	4.05	มาก
21 – 30	มีการแนะแนวเรื่องการศึกษาต่ออย่างมีประสิทธิภาพ	3.99	มาก
31 ปี ขึ้นไป	1. มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ 2. มีการแนะแนวเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ มาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ 3. มีการวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ	4.67	มากที่สุด

ตารางที่ 77 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	ชื่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
มัธยมปลาย หรือ ปวส.	มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน	3.92	มาก
ปริญญาตรี	มีการแนะแนวเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	มาก
ปริญญาโท	มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน	4.64	มากที่สุด

ตารางที่ 78 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ (บาท)	ชื่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
2,000 – 5,000.	มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน	3.99	มาก
5,001 – 10,000	มีการแนะแนวเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน อย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	มาก
10,001 – 20,000	มีการแนะแนวเรื่องการศึกษาต่ออย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	มาก
มากกว่า 20,001	การแนะแนวเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน อย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	มากที่สุด

ตารางที่ 79 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ชื่อปัจจัยอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
ชาย	1. รัฐบาลประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา และ ประเทศในยุโรป เปิดโอกาสให้เข้าไปศึกษาต่อและทำงาน มากขึ้น 2. หน่วยงานการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ มีข้อกำหนดให้ใช้ คะแนนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษในการเรียนต่อ และ สมัครงาน	4.05	มาก
หญิง	ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการ ติดต่อสื่อสาร	4.04	มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 80 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ (ปี)	ชื่อปัจจัยอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	มีผลในระดับ
15 – 20	ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	4.11	มาก
21 – 30	ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	3.92	มาก
31 ปีขึ้นไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. เศรษฐกิจที่ผันผวนจึงเลือกหลักสูตรที่ประหยัดค่าใช้จ่าย 2. รัฐบาลประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา และประเทศในยุโรป เปิดโอกาสให้เข้าไปศึกษาต่อและทำงานมากขึ้น 3. ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย ทำให้มีหลักสูตรร่วม และการเปิดโครงการนักเรียนแลกเปลี่ยน 4. หน่วยงานการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ มีข้อกำหนดให้ใช้คะแนนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษในการเรียนต่อและสมัครงาน 	4.56	มากที่สุด

ตารางที่ 81 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	ชื่อปัจจัยอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
มัธยมปลาย หรือ ปวส.	ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	3.83	มาก
ปริญญาตรี	ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	4.30	มาก
ปริญญาโท	หน่วยงานการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ มีข้อกำหนดให้ใช้คะแนนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษในการเรียนต่อ และสมัครงาน	4.55	มากที่สุด

ตารางที่ 82 สรุปค่าเฉลี่ย และ ระดับที่มีผลของปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ลำดับแรก จำแนกรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ (บาท)	ชื่อปัจจัยอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย	มีผลใน ระดับ
2,000 – 5,000	ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	3.96	มาก
5,001 – 10,000	ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	3.94	มาก
10,001 – 20,000	หน่วยงานการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ มีข้อกำหนดให้ใช้คะแนนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษในการเรียนต่อ และสมัครงาน	4.33	มากที่สุด
มากกว่า 20,001	ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร	4.56	มากที่สุด

4. ข้อมูลปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบ ข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัญหาย่อยเกือบทุกปัญหามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาทางด้าน ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในระดับมาก

ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีหลักสูตรให้เลือกอย่างจำกัด ถึงแม้สามารถตั้งกลุ่มเรียนโดยเลือกเนื้อหา วัน เวลา เองได้ แต่หลักสูตรจะมีราคาสูงกว่าปกติ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ไม่สามารถใช้ประกาศนียบัตร หรือ คะแนนที่ออกจากสถาบันหลังเรียนจบ ไปใช้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และอุปกรณ์การเรียน เช่น หนังสือเรียน ซีดี จัดให้น้อยเกินไป ต้องหาซื้อเสริมเอง (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริ โภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อ การสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้นำแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพ การให้บริการของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546) มาประกอบการอภิปรายดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนลินี เสนาป่า (2544) ที่ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ ในการเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ ในเขต เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าสิ่งที่นักเรียนที่มีความต้องการในด้านผลิตภัณฑ์เป็น อันดับแรกคือ หลักสูตรการสอนทันสมัย เข้าใจง่าย

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตร เหมาะสมกับคุณภาพการสอน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการ ศึกษาของนลินี เสนาป่า (2544) ที่พบว่า ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง และ ราคาเอกสารคู่มือ ประกอบการเรียน มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกสถาบันการสอนภาษาต่างประเทศเป็น อันดับแรก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับ แรกคือ สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพลิน วงศ์ฉายา (2547) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการเลือกโรงเรียน กวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดนครสวรรค์ ที่พบว่า ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบ ได้ง่าย และ สถานที่จอดรถสะดวก มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาในลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ย อันดับแรก คือ มีบริการจัดหรือสมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียนหลังเรียน จบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนลินี เสนาป่า (2544) ที่พบว่า มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการ ติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ต้องการศึกษาต่อต่างประเทศ มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ ในการเลือกสถาบันการสอนภาษาต่างประเทศในลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของไพลิน วงศ์ฉายา (2547) ที่พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี มีผลต่อการเลือกโรงเรียน กวดวิชาในลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนลินี เสนาป่า (2544) ที่พบว่า สถานที่สะอาด เงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาในลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไพลิน วงศ์ฉายา (2547) ที่พบว่า การเปิดสอนแต่ละวิชา มีหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาในลำดับแรก

ปัจจัยอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนลินี เสนาป่า (2544) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรียนกวดวิชาเพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาในลำดับแรก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล มีข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อย 10 อันดับแรก อันดับที่ 1 – 8 เป็นปัจจัยย่อยด้านบุคคล อันดับที่ 9 เป็นปัจจัยย่อยด้านลักษณะกายภาพ และปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับที่ 10
2. ปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ 3 ลำดับแรก ล้วนแต่เป็นปัญหาที่เป็นปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผู้ประกอบธุรกิจสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน ควรมีให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัย คือ บุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยอื่น ๆ เพราะปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลเป็นอันดับแรก เพราะผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบมาตรฐาน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจ ครูผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่าเทียมกัน และ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน

ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทางสถาบันกวดวิชาควรพิจารณาคัดเลือกครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยการใช้ความรู้ทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เข้ามาคัดเลือกพนักงานและครูผู้สอน เช่น การใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาหรือการสัมภาษณ์งาน โดยจำลองสถานการณ์ การศึกษาบุคลิกภาพของครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่ในช่วงระหว่างการฝึกงานก่อนเป็นพนักงานประจำ เป็นต้น

ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจ ครูผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่าเทียมกัน ทางสถาบันกวดวิชาควรมีการพัฒนาความสามารถในการสอนของครูผู้สอน และมีการวัดผลในการสอนอยู่เสมอ เพื่อเป็นการตรวจสอบความสามารถในการสอนของครูผู้สอน

เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน ทางสถาบันกวดวิชา ควรมีการตรวจสอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีการจัดฝึกอบรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลำดับที่ 2 จากทุกปัจจัย ซึ่งทางผู้ประกอบการต้องแสดงให้เห็นถึงคุณภาพหรือคุณค่าของบริการโดยผ่านสิ่งที่มองเห็นได้ ซึ่งลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรกได้แก่ อาคารและห้องเรียน

สะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน และมีห้องน้ำสะอาด

อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้บริโภครู้จักพบในครั้งแรก และเป็นสิ่งที่สามารถประเมินได้ด้วยสายตาเมื่อได้เข้าไปในสถาบันครั้งแรก โดยการจัดขนาดของห้องเรียนให้เหมาะกับจำนวนของนักเรียน โดยการวางแผนจัดตารางห้องเรียนล่วงหน้าสำหรับแต่ละหลักสูตรการเรียน

มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน เนื่องจากข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษในปัจจุบัน จะวัดความสามารถของผู้สอบในทักษะ ฟัง พูด อ่าน เขียน ดังนั้นสถาบันควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น วิทยุ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (Overhead projector) เพื่อช่วยให้การสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะของข้อสอบ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์แสดงตัวอย่างลักษณะข้อสอบ เป็นต้น

มีห้องน้ำสะอาด สถาบันต้องมีห้องน้ำสะอาดให้บริการในขณะช่วงพัก เนื่องจากคาบชั่วโมงเรียนจะมีเวลาเฉลี่ยประมาณ 2 ชั่วโมง ส่งผลให้มีการใช้ห้องน้ำระหว่างพักเรียน โดยที่ต้องมีแม่บ้านคอยดูแลความสะอาดอยู่เสมอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการเนื่องจากต้องตอบสนองความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อผู้สอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน มีการแนะนำเรื่องการศึกษาคู่ต่อและแนะนำเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาหลักสูตร

มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน เพราะนักเรียนแต่ละคนมีเวลาที่เหมาะสมในการเรียนกวดวิชาไม่เหมือนกัน

มีการแนะนำเรื่องการศึกษาคู่ต่อและแนะนำเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักเรียน

มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาหลักสูตร เพื่อให้เกิดการเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น โดยการจัดให้มีการสอนเสริมหลังจบคาบเรียนปกติ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบการควรจัดเตรียมปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมเกี่ยวกับสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบภาษาอังกฤษ เนื่องจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณค่า ซึ่งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ เป็นสถาบันที่มีจำนวนชั่วโมง และ คาบเรียนที่เหมาะสม มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี

ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ เนื่องจากต้องใช้คณาจารย์ชาวต่างชาติมาเป็นผู้สอน จึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครองที่จะส่งบุตรหลานเข้าเรียน

เป็นสถาบันที่มีจำนวนชั่วโมงและคาบเรียนที่เหมาะสม ควรมีชั่วโมงคาบที่เหมาะสม ไม่น้อยหรือ ไม่มากจนเกินไป เนื่องจากการสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษมีจำนวนรอบที่จำกัด และมีการจัดเวลาที่แน่นอน ดังนั้น การคำนวณชั่วโมงเรียน จึงควรจัดให้พอดีกับรอบของการสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ

มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับ หลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี เนื่องด้วยการสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษจำเป็นต้องมีการทบทวนด้วยตนเองที่บ้าน สถาบัน จึงควรจัดเตรียมเอกสารประกอบการเรียนเพิ่มเติมให้กับนักเรียนเพื่อนำไปทบทวนด้วยตนเอง เช่น หนังสือเรียนเพิ่มเติม ซีดี เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยเร่งด่วนมีอยู่ 3 ข้อ ซึ่งเหตุผลที่เลือกปัญหา 3 ข้อนี้คือ ปัญหา 3 ข้อนี้ เป็นปัญหา 3 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการ และปัญหา 3 ข้อนี้ ล้วนแต่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ทั้งสิ้น ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. มีหลักสูตรให้เลือกอย่างจำกัด

แนวทางการแก้ไข : เนื่องจากปัจจุบัน หน่วยงานการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ พยายามมีข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษเป็นของหน่วยงานนั้น ๆ เอง เช่น CU-TEP ของจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย TU-GET ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หรือการเปลี่ยนแนวข้อสอบของ TOEFL, TOEIC ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น ทางสถาบันกวดวิชา จำเป็นต้องมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และจัดการเตรียมการสอนให้คณาจารย์มีความสามารถในการสอนข้อสอบมาตรฐานนั้น ๆ เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการมีอุปกรณ์การเรียน เช่น หนังสือเรียน ซีดี ที่เกี่ยวกับข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานที่ทันสมัยอยู่เสมอ

2. ถึงแม้สามารถตั้งกลุ่มเรียน โดยเลือกเนื้อหา วัน เวลา เองได้ แต่หลักสูตรจะมีราคาสูงกว่าปกติ

แนวทางการแก้ไข : เนื่องจากการตั้งกลุ่มเรียนเอง ทำให้ต้นทุนด้านการเช่าสถานที่ การจ่ายค่าล่วงเวลาสอนเสริมของอาจารย์ การจ่ายค่าล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ต้องตั้งราคาที่สูงกว่ากลุ่มที่เรียนอยู่ประจำ ดังนั้น สถาบันควรจัดหานักเรียนที่จะเรียนในกลุ่มนั้น ๆ ให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ราคาการเรียนต่อชั่วโมงลดลง เช่น หากมีกลุ่มที่พร้อมจะมาเรียนในอีก 3 วัน

ทางสถาบัน ควรทำการเลื่อนกลุ่มนี้ให้ไปเริ่มเรียนในอีก 1 สัปดาห์ เพื่อที่จะได้มีโอกาสให้นักเรียนเพิ่มสำหรับกลุ่มเรียนนี้ ซึ่งจะทำให้ค่าเรียนในหลักสูตรนั้นลดลง โดยที่เก็บค่ามัดจำการเรียนไว้

3. ไม่สามารถใช้ประกาศนียบัตร หรือ คะแนนที่ออกจากสถาบันหลังเรียนจบ ไปใช้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาได้

แนวทางการแก้ไข : ควรทำให้สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ให้หลักสูตรและคะแนนที่ออกจากสถาบันเป็นที่น่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ทางสถาบันต้องจัดระบบของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการตามต้องการได้อย่างสะดวก ซึ่งปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับโรงเรียน บ้าน หรือที่ทำงานของผู้เรียน สถานที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย

สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง เนื่องจาก กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังเป็นนักเรียน นักศึกษา ซึ่งจะยังไม่มียานพาหนะเป็นของตนเอง จึงจำเป็นต้องพึ่งระบบขนส่งมวลชนในการเดินทาง

สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับโรงเรียน บ้าน หรือที่ทำงานของผู้เรียน โดยควรจะต้องอยู่บริเวณใกล้สถาบันการศึกษา เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา ซึ่งจะสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกมากขึ้น

สถานที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย ซึ่งหากตั้งอยู่ที่สามารถหาพบได้ง่าย จะทำให้สะดวกต่อการเข้ามาติดต่อกับสถาบัน โดยการตั้งสถาบันที่ติดถนนที่มีการจราจรปานกลางถึงแน่นหนา หรือ ตั้งอยู่ที่ตึกแถวบริเวณสี่แยก เป็นต้น

ปัจจัยด้านราคา

การตั้งราคานี้ ทางสถาบันต้องให้ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อเข้าใจว่ามีอะไรรวมอยู่บ้างในสิ่งที่กำลังซื้อขาย เพื่อให้หลีกเลี่ยงปัญหาในการตั้งราคาและนำไปสู่ความพอใจของลูกค้าได้ในที่สุด ซึ่งปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภค 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ราคาการเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ๆ ในคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันมาก วิธีการชำระค่าเรียนที่สามารถผ่อนเป็นงวด ๆ ได้

ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน เนื่องจากในแต่ละสถาบัน จะมีจุดเด่นเป็นที่แตกต่างจากสถาบันอื่น ๆ เช่น บางสถาบันเน้นจำนวนชั่วโมง บางสถาบันเน้นการทำแบบฝึกหัด บางสถาบันเน้นการสอนโดยใช้คณาจารย์ผู้เป็นเจ้าของภาษา ซึ่งการที่สถาบันแต่ละแห่ง

มีจุดเด่นนี้ เป็นทางเลือกของผู้บริโภคที่มากขึ้น ดังนั้น สถาบันต้องมีค่าเล่าเรียนที่เหมาะสมกับคุณภาพการสอนของสถาบันนั้น ๆ

ราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ๆ ในคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันมาก เนื่องจากผู้เรียนยังจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการสมัครสอบข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลางเช่น ค่าสอบ TOEIC คือ 1,200 บาท จนถึงข้อสอบที่มีค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับสูง เช่น ค่าสอบ TOEFL หรือ IELTS คือ 5,700 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กันยายน 2551: สิริระ สุทธิคำ)

วิธีการชำระค่าเรียนที่สามารถผ่อนเป็นงวด ๆ ได้ จะอำนวยความสะดวกทางการเงินให้กับผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

สถาบันจำเป็นต้องอธิบายว่าบริการที่มีอยู่คืออะไรและให้คุณประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ซึ่งต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจ และให้คุณค่ากับสิ่งที่สถาบันเสนอขาย ซึ่งปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ สามารถเรียนซ้ำได้ หากผลไม่เป็นที่พอใจ โดยต้องชำระเงินเพิ่มเติมแต่ไม่เกินครึ่งหนึ่งของค่าเรียนทั้งหมด และ คืนค่าเรียนให้หากผลสอบไม่เป็นที่พอใจ

มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ ซึ่งจะช่วยในการอำนวยความสะดวกให้กับนักเรียนในการวางแผนการเรียนว่าควรจะเรียนให้จบภายในช่วงเวลาใด ซึ่งสถาบันควรสร้างความสัมพันธ์กับผู้จัดสอบเพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการสอบมากยิ่งขึ้น

สามารถเรียนซ้ำได้ หากผลไม่เป็นที่พอใจ โดยต้องชำระเงินเพิ่มเติมแต่ไม่เกินครึ่งหนึ่งของค่าเรียนทั้งหมด เนื่องจากจะสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียน เกี่ยวกับคุณภาพของหลักสูตร สำหรับการเรียนซ้ำทางสถาบันควรมีเงื่อนไขพิเศษเพื่อให้ผู้บริการเห็นความสำคัญของการเรียนในคาบเรียนปกติ และคาบเรียนซ้ำ โดยการออกข้อตกลงต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ที่ต้องการเรียนซ้ำ เช่น ผู้ใช้บริการต้องนำผลสอบคะแนนมาตรฐานภาษาอังกฤษมาเป็นหลักฐานเพื่อสมัครลงเรียนซ้ำ เป็นต้น

คืนค่าเรียนให้หากผลสอบไม่เป็นที่พอใจ จะช่วยให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของหลักสูตร และมีสิ่งชดเชยเวลาที่เสียไปเนื่องจากนำมาใช้ในการเรียนกวดวิชาภาษาเพื่อการสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน สำหรับการคืนค่าเรียนให้ อาจเป็นการคืนค่าเรียนครึ่งหนึ่ง หรือคืนทั้งหมดตามที่ผู้เรียนตกลงกับสถาบัน รวมไปถึงระยะเวลาในการชำระคืน เช่น คืนค่าเรียนให้ภายในครั้งเดียว หรือ จัดทยอยแบ่งคืนค่าเรียนให้ตามจำนวนเดือน เช่น ค่าเรียน 5,000 บาท จะแบ่งคืนให้เดือนละ 1,000 บาทเป็นจำนวน 5 เดือน เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้ามารับค่าเรียนคืนที่สถาบันจำนวน 5 ครั้ง

ซึ่งทางเจ้าหน้าที่จะได้มีโอกาสในการต่อรองการคืนค่าเรียน หรือจัดค่าหลักสูตรอื่น ๆ ให้กับผู้เรียนต่อไป

ปัจจัยอื่น ๆ

ถึงแม้ปัจจัยอื่น ๆ จะเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกองค์กรที่ผู้ประกอบการควบคุมไม่ได้ แต่ผู้ประกอบการสามารถคัดเลือกปัจจัยอื่น ๆ ในแง่บวกที่เอื้อประโยชน์ให้กับสถาบันเพื่อช่วยสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่สถาบันมีได้ ส่งผลให้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร และ ปัจจัยทางด้านกฎหมายและการเมืองรัฐบาลประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา และประเทศในยุโรป เปิดโอกาสให้เข้าไปศึกษาต่อและทำงานมากขึ้น

ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร สถาบันควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร เพื่อที่จะโน้มน้ามนำให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานการศึกษา และ องค์กรต่าง ๆ มีข้อกำหนดให้ใช้คะแนนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษในการเรียนต่อ และสมัครงาน

หน่วยงานการศึกษา และ องค์กรต่าง ๆ มีข้อกำหนดให้ใช้คะแนนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษในการเรียนต่อ และสมัครงาน ควรมีการแจ้งข่าวสารผ่านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหน่วยงานการศึกษาและองค์กรต่างๆ ที่มีข้อกำหนดให้ใช้คะแนนสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษในการเรียนต่อ และสมัครงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่า และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถาบันให้กับกลุ่มลูกค้าที่คาดหวังในอนาคต

ปัจจัยทางด้านกฎหมายและการเมืองรัฐบาลประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา และประเทศในยุโรป เปิดโอกาสให้เข้าไปศึกษาต่อและทำงานมากขึ้น ถึงแม้ว่ารัฐบาลประเทศต่าง ๆ จะเปิดโอกาสให้เข้าไปศึกษาต่อและทำงานมากขึ้น แต่ทางผู้ประกอบการต้องตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้อง ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารที่มาจากแหล่งใด มีความน่าเชื่อถือ และมีเจตนาที่ดีต่อผู้ที่สนใจที่จะไปศึกษาต่อและทำงานหรือไม่