

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจและผู้ประกอบธุรกิจกวดวิชาในการปรับปรุงบริการและวางแผนการตลาดที่เหมาะสมต่อไป ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.98) ศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 33.33) ศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ 42.42) มีผลการเรียนเฉลี่ยในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย 2.50-2.99 (ร้อยละ 33.33) ผู้ปกครองมีรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 (ร้อยละ 49.75) เรียนในสถาบันกวดวิชาเพื่อให้ผลการเรียนที่โรงเรียนดีขึ้น (ร้อยละ 73.23) เคยเรียนหรือกำลังเรียนกวดวิชาในวิชาภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 62.12) และเคยเรียนหรือกำลังเรียนกวดวิชาในสถาบันกวดวิชาที่สอนวิชาพื้นฐาน (ร้อยละ 211.36)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับ ปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.33) และปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร

ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบัน กวดวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อย ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมาก ได้แก่ รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความ ต้องการ เช่น เนื้อหาเจาะลึกรายวิชา เนื้อหาที่จะเรียนล่วงหน้าตรงกับแนวข้อสอบเข้า มหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.96) จำนวนชั่วโมง เรียนต่อหลักสูตรที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) จำนวนชั่วโมงต่อคาบที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ การเปิดสอนแต่ละหลักสูตรมีกำหนดเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน

ปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือก สถาบันกวดวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระค่า เรียนได้หลายทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ตโดยผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.36) สามารถชำระ ค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.25) และการให้ส่วนลดค่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการ ตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง อยู่ใกล้โรงเรียนมัธยมที่ศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.34) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.27) และ สถานที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวด วิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อย ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมาก ได้แก่ การแนะนำจากเพื่อนและรุ่น พี่ (ค่าเฉลี่ย 3.70) การจัดบรรยายพิเศษเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 3.55) อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อย ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับปานกลาง ได้แก่ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.46) แผ่นพับแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีการลดค่าเรียน เช่น เป็นนักเรียนเก่า มาสมัครเรียนครั้งละหลายๆ คน (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีการแจก ของแถม เช่น หนังสือ อุปกรณ์การเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า คัทเอ๊าท์ (ค่าเฉลี่ย

3.26) การแนะนำผ่านอาจารย์ในโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.21) การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.14) หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.79) และวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมาก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.98) อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงด้านการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.87) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ ถูกต้องและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.81) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยปัจจัยย่อย ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมาก ได้แก่ การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.89) การแนะนำเรื่องการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) การจัดทดสอบพื้นฐานก่อนเข้าเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมาก ได้แก่ การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) อาคารและห้องเรียนที่สะอาดสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 3.85) สถิติและผลงานที่ผ่านมา เช่น จำนวนนักเรียนที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) การมีสื่อการสอนที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) การมีภาพลักษณ์ของความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) และจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในสถาบันกวศวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายใน จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.97) ปัญหาด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 2.93) ปัญหาด้านทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.91) ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.86) ปัญหาด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.73) และปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.68) ตามลำดับ

ปัญหาด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร

ปัญหาด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรงของปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) โดยปัญหาย่อยที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ เช่น เนื้อหาไม่เจาะลึกรายวิชา เนื้อหาที่จะเรียนล่วงหน้าไม่ตรงกับแนวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 3.12) การเปิดสอนแต่ละหลักสูตรมีกำหนดเวลาที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.93) จำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.90) จำนวนชั่วโมงต่อคาบที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.90) และเอกสารประกอบการสอนไม่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.79)

ปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน

ปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรงของปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) โดยปัญหาย่อยที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 2.99) ไม่มีการให้ส่วนลดค่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.98) และไม่สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ตโดยผ่าน บัญชีธนาคาร เงินสด (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ปัญหาด้านทำเลที่ตั้ง

ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรงของปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยปัญหาย่อยที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.98) ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 2.93) ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลโรงเรียนมัธยมที่ศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 2.91) และทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ยาก (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรงของปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) โดยปัญหาย่อยที่มีความรุนแรงของปัญหา

ระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดบรรยายพิเศษเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ การแนะนำผ่านอาจารย์ในโรงเรียน การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่ (ค่าเฉลี่ย 2.89) ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การแจกของแถม การลดค่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.87) และไม่มีสื่อโฆษณา เช่น ใบปลิว แผ่นพับแนะนำสถาบันและหลักสูตร วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรงของปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) โดยปัญหาย่อยที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 2.80) เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.75) เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.74) อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนไม่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.73) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ล่าช้า และไม่สม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.72) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักเรียนทุกคนไม่เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 2.72) อาจารย์ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 2.69) และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ไม่ถูกต้องและล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.68)

ปัญหาด้านกระบวนการ

ปัญหาด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรงของปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) โดยปัญหาย่อยที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียนน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.85) ไม่มีการจัดทดสอบพื้นฐานก่อนเข้าเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.82) ไม่มีการจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง (ค่าเฉลี่ย 2.78) และ ไม่มีการแนะนำแนวเรื่องการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.76)

ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรงของปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.68) โดยปัญหาย่อยที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.72) การไม่มีชื่อเสียงด้านการศึกษามาก่อน (ค่าเฉลี่ย 2.71) อาคารและห้องเรียนที่ไม่สะอาดสบาย มืด ไม่ติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 2.71) ไม่มีสถิติและผลงานที่ผ่านมา เช่น ไม่มีจำนวนนักเรียนที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้ (ค่าเฉลี่ย 2.67) การไม่มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.67) และการไม่มีสื่อการสอนที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 57 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ และระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชา เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ลำดับที่	ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาหลัก	ปัญหาย่อยที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
1	ด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร	รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ	ด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน	ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้
2	ด้านบุคลากร	อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี	ด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร	รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ
3	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน	ด้านทำเลที่ตั้ง	สถานที่จอดรถไม่สะดวก
4	ด้านกระบวนการ	การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่มีการประชาสัมพันธ์
5	ด้านทำเลที่ตั้ง	การเดินทางโดยรถโดยสารสะดวก	ด้านกระบวนการ	การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียนน้อย
6	ด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน	ราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ ในคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันมากนัก	ด้านบุคลากร	อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี
7	ด้านการส่งเสริมการตลาด	การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่	ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชาและปัญหาที่พบ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา และแผนกที่กำลังศึกษา

4.1 ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร

ตารางที่ 58 แสดง ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
มัธยมศึกษาปีที่ 4	รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)	รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.37)
มัธยมศึกษาปีที่ 5	รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)	รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.23)
มัธยมศึกษาปีที่ 6	รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ และคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.08)	รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.77)
แผนกวิทยาศาสตร์	รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)	รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.11)
แผนกศิลป์-คำนวณ/ คณิต-อังกฤษ	รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)	รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.97)
แผนกศิลป์-ภาษา	รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11)	รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.24)
แผนกสังคม-ไทย	รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.84)	รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
แผนกพาณิชย	รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)	รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.56)
แผนกคหกรรม	จำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรที่เหมาะสม จำนวนชั่วโมงต่อคาบที่เหมาะสม และ คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.85)	การเปิดสอนแต่ละหลักสูตรมีกำหนด เวลาที่ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77)

จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ และคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกศิลป์-ภาษา แผนกสังคม-ไทย และแผนกพาณิชย พบว่า รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกคหกรรม พบว่า จำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรที่เหมาะสม จำนวนชั่วโมงต่อคาบที่เหมาะสม และคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกศิลป์-ภาษา แผนกสังคม-ไทย และแผนก

พาณิชย์ พบว่า รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิศวกรรม พบว่า การเปิดสอนแต่ละหลักสูตรมี กำหนดเวลาที่ไม่เหมาะสมมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

4.2 ปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน

ตารางที่ 59 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน ราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
มัธยมศึกษาปีที่ 4	สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.30)	ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.14)
มัธยมศึกษาปีที่ 5	สามารถชำระค่าเรียน โดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.27)	ไม่มีการให้ส่วนลดค่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.18)
มัธยมศึกษาปีที่ 6	สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.61)	ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 2.67)
แผนกวิทยาศาสตร์	สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.60)	ไม่มีการให้ส่วนลดค่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.94)
แผนกศิลป์-คำนวณ/ คณิต-อังกฤษ	สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.19)	ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.07)
แผนกศิลป์-ภาษา	สามารถชำระค่าเรียน โดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.40)	ไม่สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.11)
แผนกสังคม-ไทย	สามารถชำระค่าเรียน โดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ และสามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.08)	ไม่มีการให้ส่วนลดค่าเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.02)
แผนกพาณิชย์	สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)	ไม่มีการให้ส่วนลดค่าเรียน และ ไม่สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน ราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
แผนกคหกรรม	สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.69)	ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ตโดยผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้มีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า ไม่มีการให้ส่วนลดค่าเรียนมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกพาณิชยศาสตร์ และแผนกคหกรรม พบว่า สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ตโดยผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-ภาษา พบว่า สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกสังคม-ไทย พบว่า สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ และสามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ตโดยผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ และแผนกสังคม-ไทย พบว่า ไม่มีการให้ส่วนลดค่าเรียนมีระดับความ

รุนแรงของปัญหาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-ภาษา พบว่า ไม่สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทางมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ และแผนกคหกรรม พบว่า ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้มีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชย์ พบว่า ไม่มีการให้ส่วนลดค่าเรียน และไม่สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทางมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

4.3 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง

ตารางที่ 60 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
มัธยมศึกษาปีที่ 4	ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76)	สถานที่จอดรถไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.12)
มัธยมศึกษาปีที่ 5	ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.64)	สถานที่จอดรถไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.14)
มัธยมศึกษาปีที่ 6	ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.70)	ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 2.75)
แผนกวิทยาศาสตร์	ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77)	สถานที่จอดรถไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.92)
แผนกศิลป์-คำนวณ/ คณิต-อังกฤษ	ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.64)	ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลที่พักอาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.04)
แผนกศิลป์-ภาษา	ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71)	สถานที่จอดรถไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.98)
แผนกสังคม-ไทย	ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.54)	สถานที่จอดรถไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.10)
แผนกพาณิชย์	ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78)	ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลโรงเรียนมัธยมศึกษา อยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.50)
แผนกคหกรรม	ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77)	ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลโรงเรียนมัธยมศึกษา อยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่ายมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านทำเลที่ตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า สถานที่ที่จอดรถไม่สะดวกมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลที่พักรอมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกศิลป์-ภาษา แผนกสังคม-ไทย แผนกพาณิชย และแผนกคหกรรม พบว่า ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่ายมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านทำเลที่ตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-ภาษา และแผนกสังคม-ไทย พบว่า สถานที่ที่จอดรถไม่สะดวกมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชย และแผนกคหกรรม พบว่า ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลโรงเรียนมัธยมที่ศึกษาอยู่มีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ พบว่า ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลที่พักรอมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

4.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 61 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
มัธยมศึกษาปีที่ 4	การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่ (ค่าเฉลี่ย 3.73)	ไม่มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 2.93)
มัธยมศึกษาปีที่ 5	การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่ (ค่าเฉลี่ย 3.64)	ไม่มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.10)
มัธยมศึกษาปีที่ 6	อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.73)	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.67)
แผนกวิทยาศาสตร์	การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่ (ค่าเฉลี่ย 3.79)	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.93)
แผนกศิลป์-คำนวณ/ คณิต-อังกฤษ	การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ (ค่าเฉลี่ย 3.94)	ไม่มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 2.89)
แผนกศิลป์-ภาษา	การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่ (ค่าเฉลี่ย 3.78)	ไม่มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 2.64)
แผนกสังคม-ไทย	การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่ (ค่าเฉลี่ย 3.64)	ไม่มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.00)
แผนกพาณิชย	อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.56)	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.94)
แผนกคหกรรม	อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.08)	ไม่มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.08)

จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า ไม่มีการส่งเสริมการขายมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า ไม่มีการประชาสัมพันธ์มีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-ภาษา และแผนกสังคม-ไทย พบว่า การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชยศาสตร์และแผนก คหกรรม พบว่า อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ พบว่า การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกศิลป์-ภาษา แผนกสังคม-ไทย และแผนกคหกรรม พบว่า ไม่มีการส่งเสริมการขายมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ และแผนกพาณิชยศาสตร์ พบว่า ไม่มีการประชาสัมพันธ์มีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

4.5 ปัจจัยด้านบุคลากร

ตารางที่ 62 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน บุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านบุคลากรที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
มัธยมศึกษาปีที่ 4	อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.98)	อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 2.92)
มัธยมศึกษาปีที่ 5	อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.86)	อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนไม่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.97)
มัธยมศึกษาปีที่ 6	อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.11)	อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี และเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ล้าสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.61)
แผนกวิทยาศาสตร์	อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.07)	อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 2.84)
แผนกศิลป์-คำนวณ/ คณิต-อังกฤษ	อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.02)	อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 2.78)
แผนกศิลป์-ภาษา	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.24)	อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 2.84)
แผนกสังคม-ไทย	อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.80)	อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนไม่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.92)
แผนกพาณิชย	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)	เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.89)

ตารางที่ 62 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน บุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านบุคลากรที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
แผนกคหกรรม	อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี และอาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54)	อาจารย์ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 2.92)

จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดีมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดีมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนไม่เท่ากันมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี และเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ล่าช้ามีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ และแผนกสังคม-ไทย พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดีมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-ภาษา พบว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชย์ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักเรียนทุกคนเท่าเทียมกันมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกคหกรรม พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี และอาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่ากันมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ และแผนกศิลป์-ภาษา พบว่า อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการ

สอนให้เข้าใจได้ดีมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนก
 สังคม-ไทย พบว่า อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนไม่เท่ากันมีระดับความรุนแรงของปัญหา
 สูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชย พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมี
 ระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกคหกรรม พบว่า
 อาจารย์ผู้สอนไม่มีชื่อเสียงมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

4.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ

ตารางที่ 63 แสดง ระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน กระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับ ความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีระดับ ความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านกระบวนการที่มีระดับความ รุนแรงเป็นลำดับแรก
มัธยมศึกษาปีที่ 4	การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.95)	ไม่มีการจัดทดสอบความพร้อมก่อน สอบจริง (ค่าเฉลี่ย 2.90)
มัธยมศึกษาปีที่ 5	การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.68)	การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียนน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.96)
มัธยมศึกษาปีที่ 6	การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.02)	การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียนน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.73)
แผนกวิทยาศาสตร์	การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.97)	การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียนน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.92)
แผนกศิลป์-คำนวณ/ คณิต-อังกฤษ	การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.91)	ไม่มีการจัดทดสอบพื้นฐานก่อนเข้า เรียน (ค่าเฉลี่ย 2.77)
แผนกศิลป์-ภาษา	การแนะแนวเรื่องการเรียนอย่างมี ประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09)	ไม่มีการจัดทดสอบพื้นฐานก่อนเข้า เรียน และไม่มีการจัดทดสอบความ พร้อมก่อนสอบจริง (ค่าเฉลี่ย 2.80)
แผนกสังคม-ไทย	การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.62)	การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียนน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.92)
แผนกพาณิชย	การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.61)	การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียนน้อย และไม่มีการแนะแนวเรื่องการเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 63 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน กระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน กระบวนการลำดับแรก	ระดับความรุนแรงของปัญหาด้าน กระบวนการลำดับแรก
แผนกคหกรรม	การแนะแนวเรื่องการเรียนอย่างมี ประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85)	การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียนน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.85)

จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียนน้อยมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า ไม่มีการจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริงมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกสังคม-ไทย และแผนกพาณิชย พบว่า การเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-ภาษา และแผนกคหกรรม พบว่า การแนะแนวเรื่องการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ แผนกสังคม-ไทย และแผนกคหกรรม พบว่า การเปิดสอนแต่ละวิชามีช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียนน้อยมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ พบว่า ไม่มีการจัดทดสอบพื้นฐานก่อนเข้าเรียนมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-ภาษา พบว่า ไม่มีการจัดทดสอบพื้นฐานก่อนเข้าเรียน และไม่มีการจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริงมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วน ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชย์ พบว่า การเปิดสอนแต่ละวิชาในช่วงเวลาเพื่อให้เด็กเรียนน้อย และไม่มีการแนะนำแนวเรื่องการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

4.7 ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ตารางที่ 64 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ และระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
มัธยมศึกษาปีที่ 4	อาคารและห้องเรียนที่สะอาดสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.01)	การไม่มีชื่อเสียงด้านการศึกษามาก่อน (ค่าเฉลี่ย 2.83)
มัธยมศึกษาปีที่ 5	การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน (ค่าเฉลี่ย 3.70)	จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาด ของห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.96)
มัธยมศึกษาปีที่ 6	การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน (ค่าเฉลี่ย 3.93)	อาคารและห้องเรียนที่ไม่สะอาดสบาย มืด ไม่ติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 2.54)
แผนกวิทยาศาสตร์	การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน (ค่าเฉลี่ย 3.91)	อาคารและห้องเรียนที่ไม่สะอาดสบาย มืด ไม่ติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 2.73)
แผนกศิลป์-คำนวณ/ คณิต-อังกฤษ	การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน (ค่าเฉลี่ย 3.92)	จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาด ของห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.75)
แผนกศิลป์-ภาษา	อาคารและห้องเรียนที่สะอาดสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.18)	การไม่มีชื่อเสียงด้านการศึกษามาก่อน (ค่าเฉลี่ย 2.91)
แผนกสังคม-ไทย	สถิติและผลงานที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.72)	จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาด ของห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ตารางที่ 64 (ต่อ) แสดง ระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจและระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก	ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีระดับความรุนแรงเป็นลำดับแรก
แผนกพาณิชย์	การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน การมีภาพลักษณ์ของความทันสมัย และจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.78)	จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.00)
แผนกคหกรรม	จำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.23)	การไม่มีชื่อเสียงด้านการศึกษามาก่อน (ค่าเฉลี่ย 2.92)

จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานานมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา และ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า อาคารและห้องเรียนที่สะอาดสบาย สว่าง คิดเครื่องปรับอากาศมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า การไม่มีชื่อเสียงด้านการศึกษามาก่อนมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียนมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 พบว่า อาคารและห้องเรียนที่ไม่สะอาดสบาย มีด ไม่คิดเครื่องปรับอากาศมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ และแผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ พบว่า การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานานมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-ภาษา พบว่า อาคารและห้องเรียนที่สะอาดสบาย สว่าง คิดเครื่องปรับอากาศมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กำลังศึกษาแผนกสังคม-ไทย พบว่า สถิติและ

ผลงานที่ผ่านมามีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวตวิชา ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชย์ พบว่า การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน การมีภาพลักษณ์ของความทันสมัย และจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวตวิชา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกคหกรรม พบว่า จำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวตวิชา

ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกสังคม-ไทย และแผนกพาณิชย์ พบว่า จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียนมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-ภาษา และแผนกคหกรรม พบว่า การไม่มีชื่อเสียงด้านการศึกษามาก่อนมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ พบว่า อาคารและห้องเรียนที่ไม่สะดวกสบาย มีดี ไม่ดีคิดเครื่องปรับอากาศมีระดับความรุนแรงของปัญหาสูงสุด

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวตวิชา ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวตวิชาของ ผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก คือ ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน โดยมีรายละเอียดของแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก ลำดับแรกคือ รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ เช่น เนื้อหาเจาะลึกรายวิชา เนื้อหาที่จะเรียนล่วงหน้าตรงกับแนวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย และปัญหาที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ เช่น เนื้อหาไม่เจาะลึกรายวิชา เนื้อหาที่จะเรียนล่วงหน้าไม่ตรงกับแนวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ พัทธา บัวเกตู (2551) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้โครงการลงทุนธุรกิจโรงเรียนกวตวิชาในอำเภอเมืองจังหวัดตาก พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถและสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่าย ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ สุภาพงษ์

นิลเกษ (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจึงให้ความสำคัญเรื่องรูปแบบหลักสูตรเนื้อหาวิชาที่จำเป็นต่อการสอบเข้ามหาวิทยาลัย โดยรูปแบบหลักสูตร เป็นสิ่งที่ดึงดูดนักเรียนให้มาสมัครกวดวิชาจึงต้องมีคุณภาพมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านบัญชีธนาคาร และปัญหาที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลางลำดับแรกคือ ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้ ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **พัชรา บัวเกตุ (25 51)** ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้โครงการลงทุนธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในอำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ ค่าเรียนเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุภาพงษ์ นิลเกษ (25 51)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ซึ่ง ลูกค้ายจะมีการเปรียบเทียบ ราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนกับคู่แข่งหรืออย่างน้อยจะเปรียบเทียบกับความคุ้มค่ากับสิ่งที่จะได้รับ เช่น วิธีการหรือช่องทางการชำระค่าเรียน ราคาค่าเรียนเหมาะสมกับคุณภาพ

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย และปัญหาที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลางลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถไม่สะดวก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุภาพงษ์ นิลเกษ (25 51)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **ถนิมภรณ์ อินทแก้ว (2553)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่มีการคมนาคมสะดวก ซึ่งการเลือกทำเลที่ตั้งของสถาบันกวดวิชาที่หาพบได้ง่ายทำให้นักเรียนที่ต้องการเรียนกวดวิชาสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดย การตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องทำเลที่ตั้งต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุดและคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของกลุ่มแข่งขันด้วย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่ และปัญหาที่มีความรุนแรงของปัญหาในระดับปานกลางลำดับแรกคือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดบรรยายพิเศษเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ การแนะนำผ่านอาจารย์ในโรงเรียน การแนะนำจากเพื่อนและรุ่นพี่ สอดคล้องกับงานศึกษาของ **ถนิมภรณ์ อินทแก้ว (2553)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ การมีคำรับรองจากเพื่อนหรือรุ่นพี่ แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **พัชรา บัวเกตุ (2551)** ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้โครงการลงทุนธุรกิจ โรงเรียนกวดวิชาในอำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อลงทะเบียนเรียนหลายวิชา และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุภาพงษ์ นิลเกษ (2551)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ มีบริการจัดหรือสมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียนหลังเรียนจบ เนื่องจากการเรียนกวดวิชาผู้เรียนต้องการความมั่นใจว่าสถาบันกวดวิชาที่มีคุณภาพสามารถทำให้สอบเข้ามหาวิทยาลัย ได้หรือทำให้ผลการเรียนดีขึ้น จึงต้องการคำแนะนำหรือคำรับรองจากผู้ที่เคยเรียนมาก่อนว่ามีคุณภาพจึงจะตัดสินใจเลือกเรียน

ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยย่อย ที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี และปัญหาที่มีความรุนแรงของปัญหาในระดับปานกลางลำดับแรกคือ อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **พัชรา บัวเกตุ (25 51)** ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้โครงการลงทุนธุรกิจ โรงเรียนกวดวิชาในอำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนให้บริการน่าเชื่อถือและวางใจได้ ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **ถนิมภรณ์ อินทแก้ว (2553)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ วุฒิการศึกษาของผู้สอน และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุภาพงษ์ นิลเกษ (25 51)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งอาจารย์ผู้สอนมีความสำคัญต่อสถาบันกวดวิชาเป็นอย่างมาก ผู้เรียนกวดวิชาจึงมักจะประเมินคุณภาพของการสอนและการบริการจากอาจารย์หรือบุคคลที่

เกี่ยวข้องกับการเรียนกวดวิชา ดังนั้นธุรกิจสถาบันกวดวิชาจำเป็นต้องมีการสรรหาคัดเลือกอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญทางการสอน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ การเปิดสอนแต่ละวิชาที่มีหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน และปัญหาที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลางลำดับแรกคือ การเปิดสอนแต่ละวิชาที่มีช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียนน้อย สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุภาพษ์ นิลเกษ (25 51)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **พัชรา บัวเกตุ (25 51)** ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้โครงการลงทุนธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในอำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ มีตารางเรียนแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งการเปิดสอนแต่ละวิชาที่มีหลายช่วงเวลาให้เลือกรเรียนนั้นทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสน เนื่องจากบางคนอาจเรียนหลายวิชาหากมีช่วงเวลาให้เลือกรเรียนก็จะทำให้ผู้เรียนสามารถจัดตารางการเรียนได้สะดวกมากขึ้น

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยย่อย ที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน และปัญหาที่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลางลำดับแรกคือ จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **สุภาพษ์ นิลเกษ (25 51)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ **พัชรา บัวเกตุ (25 51)** ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้โครงการลงทุนธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในอำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมากลำดับแรกคือ มีบรรยากาศในการเรียนที่ดี สะอาด ร่มรื่น ชื่อเสียงของสถาบันกวดวิชามีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา เนื่องจาก นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต้องการสอบเข้าเรียนต่อมหาวิทยาลัยได้ ดังนั้นการมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานานจะทำให้มั่นใจว่าการเรียนการสอนน่าจะมีคุณภาพตามด้วย

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารมีความสำคัญต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชาอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ส่วนปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย
2. ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง โดยปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนมีระดับความรุนแรงของปัญหาเป็นลำดับแรก และปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพมีระดับความรุนแรงของปัญหาเป็นลำดับสุดท้าย
3. ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารเรื่องรูปแบบหลักสูตร ปัจจัยด้านบุคลากรเรื่องความสามารถของอาจารย์ในการสอนให้เข้าใจ และปัจจัยด้านกระบวนการเรื่องการจัดช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน มีความสำคัญต่อการตัดสินใจและมีระดับความรุนแรงของปัญหาในการเลือกสถาบันกวดวิชาของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลำดับแรก โดยปัจจัยย่อยดังกล่าวมีความสำคัญต่อการตัดสินใจระดับมาก แต่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง
4. ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารเรื่องรูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้น และทุกแผนกอยู่ในระดับมาก ยกเว้นแผนกคหกรรม
5. ปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนเรื่องสามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ตโดยผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 แผนกวิทยาศาสตร์ แผนกคหกรรม อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 แผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกพาณิชย์ อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก
6. ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งเรื่องทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่ายมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นและทุกแผนกอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก
7. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องการประชาสัมพันธ์จากการแนะนำจากเพื่อนๆ และรุ่นพี่ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 5 แผนกวิทยาศาสตร์ แผนกศิลป์-ภาษา แผนกสังคม-ไทยอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก

8. ปัจจัยด้านบุคลากรเรื่องอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดีมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก

9. ปัจจัยด้านกระบวนการ เรื่องการเปิดสอนแต่ละวิชามีหลายช่วงเวลาเพื่อให้เด็กเรียนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้น ทุกแผนกอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกศิลป-ภาษา แผนกคหกรรม พบว่าการแนะแนวเรื่องการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก

10. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพเรื่องการมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานานมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแพทยศาสตร์ แผนกศิลป-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกพาณิชย์อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก

11. ปัญหาย่อยที่พบในสถาบันกววิชาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารเรื่องรูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชย์และแผนกคหกรรมมีความรุนแรงของปัญหาระดับมากเป็นลำดับแรก

12. เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และมัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญเรื่องรูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการระดับมากเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญเรื่องอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดีระดับมากเป็นลำดับแรก

13. เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแพทยศาสตร์ แผนกศิลป-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ แผนกสังคม-ไทย ให้ความสำคัญเรื่องรูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการระดับมากเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกศิลป-ภาษา ให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีระดับมากเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชย์ให้ความสำคัญเรื่องทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน และจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียนระดับมากเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาแผนกคหกรรมให้ความสำคัญเรื่องจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียนระดับมากเป็นลำดับแรก

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา ผลการศึกษาเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจากมากไปน้อยดังนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก คือ ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน และปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรงของปัญหาระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับปัญหาจากมากไปน้อยดังนี้ ปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ปัญหาด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร ปัญหาด้านทำเลที่ตั้ง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านกระบวนการ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาควรให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนา **กลยุทธ์ด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสาร** ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในการเลือกสถาบันกวดวิชาในระดับมากเป็นลำดับแรก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะด้านเนื้อหาหลักสูตรและเอกสารดังนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาควรใช้กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์เพื่อดึงดูดความสนใจของนักเรียน โดยออกแบบหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของนักเรียนในแต่ละแผนกและระดับชั้น เนื่องจากการศึกษาพบว่า รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจระดับมากเป็นลำดับแรก และยังเป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นพบเป็นลำดับแรก ผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาควรเน้นเปิดการสอนกวดวิชาหลักสูตรภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ซึ่งเป็นวิชาที่นักเรียนนิยมเรียนกวดวิชากันมากที่สุดสอดคล้องกับหลักสูตรของแต่ละแผนกการศึกษา มีการจัดทำเอกสารประกอบการสอนให้มีเนื้อหาเจาะลึกรายวิชาเพื่อให้นักเรียนเข้าใจและสามารถทำข้อสอบที่โรงเรียน สร้างพื้นฐานความเข้าใจในวิชาที่เรียนเพื่อที่สามารถสอบเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยได้ เพราะผลการศึกษาพบว่าจุดประสงค์ที่เรียนกวดวิชาคือเพื่อให้ผลการเรียนที่โรงเรียนดีขึ้น ควรนำแนวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำเอกสารประกอบการสอน เพื่อให้นักเรียนได้เตรียมพร้อมและฝึกฝนการทำข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย และมีการกำหนดจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรและต่อคาบให้เหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงเนื้อหาวิชาที่สอนต้องเหมาะสมกับหลักสูตร และผู้เรียนต้องได้รับความรู้ในเนื้อหาของวิชาครบถ้วน

ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนมีระดับความรุนแรงของปัญหาเป็นลำดับแรก โดยมีปัญหาเรื่องไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ

ได้ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาควรแก้ไขปรับปรุงปัญหาด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน
ร่วมด้วย โดยมีการแบ่งชำระค่าเรียนเป็นงวดๆ เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนที่มีผู้ปกครองรายได้ไม่สูงนัก
เข้ามาสมัครเรียนเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะตามกลุ่มเป้าหมาย

จำแนกกลุ่มเป้าหมายตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาต้องออกแบบหลักสูตรให้
เหมาะสมมีการเจาะลึกในรายวิชาต่างๆ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้
เข้าใจได้ง่าย และสถานที่ห้องเรียนต้องสะดวกสบาย สว่าง เหมาะแก่การเรียนการสอน

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาต้องออกแบบหลักสูตรให้
เหมาะสมมีการเจาะลึกในรายวิชาต่างๆ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้
เข้าใจได้ง่าย และต้องมีการประชาสัมพันธ์สถิติและผลงานของนักเรียนที่สร้างชื่อเสียงในการสอบ
เข้าเรียนต่อหรือสอบเลื่อนระดับชั้น เพื่อดึงดูดนักเรียนที่ให้ความสำคัญในเรื่องชื่อเสียงของสถาบัน
กวดวิชาเข้ามาเรียนกวดวิชา

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญเรื่องอาจารย์ผู้สอนเป็นลำดับแรก
ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาต้องให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพของอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ
ในการสอน หลักสูตรและเอกสารประกอบการสอนต้องเน้นเนื้อหาและแนวข้อสอบเพื่อการสอบ
คัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย และต้องมีการจัดตารางการสอนในวิชาที่นักเรียนมีความ
สนใจมาก เช่น ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ และวิชาแผนวิทยาศาสตร์ (ฟิสิกส์ เคมี) ให้มีหลาย
ช่วงเวลาให้เลือกเรียน

จำแนกกลุ่มเป้าหมายตามแผนกที่กำลังศึกษา

นักเรียนที่กำลังศึกษาแผนกวิทยาศาสตร์ ผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาต้องออกแบบ
หลักสูตรเน้นการเจาะลึกในรายวิชาแผนกวิทยาศาสตร์ เช่น คณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา โดย
อาจารย์ผู้สอนต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจได้ง่าย และมีหลายช่วงเวลาให้
เลือกเรียน

นักเรียนที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-คำนวณ/คณิต-อังกฤษ ผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชา
ต้องเน้นเปิดการสอนกวดวิชาหลักสูตรคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษซึ่งเป็นวิชาที่นักเรียนนิยมเรียน
กวดวิชากันมาก โดยอาจารย์ผู้สอนต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจได้ง่าย เช่น มี
อาจารย์ชาวต่างชาติสอนวิชาภาษาอังกฤษ เป็นต้น และมีการส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์เพื่อให้
นักเรียนหรือผู้ปกครองได้พิจารณารายละเอียดของสถาบันกวดวิชาประกอบการตัดสินใจ

นักเรียนที่กำลังศึกษาแผนกศิลป์-ภาษา ต้องการให้เจ้าหน้าที่ในสถาบันกวศวิชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนต่างๆ สถานที่ห้องเรียนต้องสะอาดสวยงาม เหมาะแก่การเรียนการสอน และหลักสูตรของการเรียนภาษาต่างๆ ต้องมีการสอนตั้งแต่พื้นฐานเพื่อให้นักเรียนเข้าใจ หรือมีการสอนโดยอาจารย์เจ้าของภาษา

นักเรียนที่กำลังศึกษาแผนกสังคม-ไทย ผู้ประกอบธุรกิจกวศวิชาต้องเน้นการกวศวิชาจะเลือกหลักสูตรสังคมและภาษาไทย อาจารย์ผู้สอนต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจได้ง่าย และต้องมีการประชาสัมพันธ์สถิติและผลงานของนักเรียนที่ผ่านมา เช่น จำนวนผู้สอบเข้ามหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของสถาบันกวศวิชา

นักเรียนที่กำลังศึกษาแผนกพาณิชย ผู้ประกอบธุรกิจกวศวิชาต้องเลือกสถานที่ตั้งของสถาบันกวศวิชาโดยเลือกทำเลที่หาพบได้ง่ายอยู่ในแหล่งชุมชนที่เดินทางสะดวก มีการกำหนดจำนวนผู้เรียนต่อห้องอย่างเหมาะสมไม่มากจนเกินไป มีการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือของสถาบันกวศวิชาอย่างต่อเนื่อง และมีการออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมกับเนื้อหา ของวิชาพาณิชย

นักเรียนที่กำลังศึกษาแผนกคหกรรม ผู้ประกอบธุรกิจกวศวิชาต้องกำหนดจำนวนผู้เรียนต่อห้องอย่างเหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน ไม่มากจนเกินไป มีการโฆษณาผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ตเพื่อให้นักเรียนสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรและจำนวนชั่วโมงต่อคาบที่เหมาะสม เอกสารประกอบการสอนต้องมีคุณภาพ ทันสมัย ถูกต้อง และมีการให้คำปรึกษาแนะแนวเรื่องการเรียนแก่นักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ