

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเรียนภาษาต่างประเทศในสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้จะพิจารณาถึงพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันการสอนภาษาต่างประเทศจะพิจารณาถึงพฤติกรรมเบื้องต้นในการรับบริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ภาษาต่างประเทศที่เลือกเรียน ระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตร ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร วันที่เรียน ช่วงเวลาที่เรียน การนำภาษาต่างประเทศไปใช้งาน และแหล่งข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับให้บริการสอนภาษาต่างประเทศของสถาบัน เป็นต้น

ส่วนที่ 3: ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเรียนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามจะพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเรียนในสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค ปัจจัยการตลาดที่พิจารณาประกอบด้วย สถานที่ บุคคล เครื่องมือและอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ ราคา นอกจากนี้จะพิจารณาปัจจัยการตลาดจำแนกตาม เพศ สถานะภาพสมรส อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับการศึกษา

ส่วนที่ 4: ข้อมูลปัญหาที่พบจากการรับบริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม จะพิจารณาถึงปัญหาที่ผู้บริโภคพบจากการรับบริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ โดยพิจารณาถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการตลาด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หญิง	110	61.1
ชาย	70	38.9
รวม	180	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงคิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38.9

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	11	6.1
15 - 20 ปี	43	23.9
21 - 25 ปี	88	48.9
26 - 30 ปี	32	17.8
31 - 35 ปี	5	2.8
36 ปีขึ้นไป	1	0.6
รวม	180	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาอายุ 15 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 อายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.8 อายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.8 และอายุ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	166	92.2
สมรส	14	7.8
รวม	180	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือมีสถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 7.8

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	126	70
พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	37	20.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	1.1
ข้าราชการ	8	4.4
เจ้าของกิจการ	6	3.3
อื่น ๆ	1	0.6
รวม	180	100

หมายเหตุ อื่น ๆ หมายถึง ไม่ได้ประกอบอาชีพ

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือพนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.6 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 4.4 เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 3.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.1 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	103	57.2
5,001 – 10,000 บาท	52	28.9
10,001 – 15,000 บาท	18	10
15,001 – 20,000 บาท	3	1.7
20,001 – 25,000 บาท	3	1.7
มากกว่า 25,000 บาท	1	0.6
รวม	180	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.4 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	8	4.4
มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	15	8.3
อนุปริญญาหรือ ปวส.	21	11.7
ปริญญาตรี	95	52.8
สูงกว่าปริญญาตรี	41	22.8
รวม	180	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.8 ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 11.7 ระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 8.3 และต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมมารับบริการสอนภาษาจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภาษาต่างประเทศที่กำลังศึกษา

ภาษาที่เรียน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษ	121	58.45
ภาษาญี่ปุ่น	45	21.74
ภาษาจีน	34	16.43
ภาษาฝรั่งเศส	7	3.38
รวม	205	100

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังเรียนภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 58.45 รองลงมาคือภาษาญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 21.74 ภาษาจีน คิดเป็นร้อยละ 16.43 และภาษาฝรั่งเศส คิดเป็นร้อยละ 3.38

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตรของ
ภาษาต่างประเทศที่กำลังศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนต่อหลักสูตร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 ชั่วโมง	18	8.70
15 - 20 ชั่วโมง	64	30.92
21 - 25 ชั่วโมง	3	1.75
26 - 30 ชั่วโมง	64	30.92
31 - 35 ชั่วโมง	7	3.38
36 - 40 ชั่วโมง	1	0.48
มากกว่า 40 ชั่วโมง	50	24.15
รวม	207	100

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาเรียนต่อหลักสูตร 19 –20 ชั่วโมง และ 26 –30 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 30.62 รองลงมาคือ ใช้เวลาเรียนมากกว่า 40 ชั่วโมงต่อหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 24.15 น้อยกว่า 15 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 8.75 เวลาเรียน 31- 35 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 3.38 และเวลาเรียน 36-40 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 0.48

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าเล่าเรียนต่อหลักสูตรของภาษาต่างประเทศที่กำลังศึกษา

ค่าใช้จ่ายในการเรียนต่อหลักสูตร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000 บาท	8	3.86
1,000 – 1,500 บาท	37	17.87
1,501 – 2,000 บาท	46	22.22
2,001 – 2,500 บาท	35	16.91
2,501 – 3,000 บาท	30	14.49
มากกว่า 3,000 บาท	51	24.64
รวม	207	100

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าเล่าเรียนต่อหลักสูตรมากกว่า 3,000บาท คิดเป็นร้อยละ 24.64 รองลงมาคือ ค่าเล่าเรียน 1,501 – 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.22 ค่าเล่าเรียน 1,000 –1,500 บาทคิดเป็นร้อยละ 17.87 ค่าเล่าเรียน 2,001 – 2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.91 ค่าเล่าเรียน 2,501 –3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.49 และค่าเล่าเรียนต่อหลักสูตรต่ำกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.86

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่เรียน

วันที่เรียน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วันธรรมดา	98	54.4
วันหยุด	41	22.8
ไม่แน่นอน	41	22.8
รวม	180	100

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเรียนในวันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือวันหยุดและไม่สามารถระบุวันเรียนได้แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 22.8

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เรียน

ช่วงเวลาเรียน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
8.00 - 12.00 น.	42	22.34
12.01 -16.00 น.	26	13.83
16.01 -20.00 น.	110	58.51
19.00 – 21.00 น.	10	5.32
รวม	188	100

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเรียนในเวลา 16.01 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 58.51 รองลงมาคือเวลา 8.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.34 เวลา 12.01 –16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 13.83 และเวลา 19.00 – 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 5.32

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำภาษาต่างประเทศไปใช้งาน

การนำไปใช้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ด้านการติดต่อสื่อสาร	82	29.29
ในการทำงานหรือประกอบอาชีพ	56	20.00
ด้านการค้นหาข้อมูล	81	28.93
ด้านการศึกษา เพื่อพัฒนา ผลการเรียนให้ดีขึ้น	44	15.71
เพื่อการศึกษาต่อ	12	4.29
เพื่อการเลื่อนตำแหน่งงาน	5	1.79
รวม	280	100

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 29.29 รองลงมาคือใช้ในการค้นหาข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 28.93 ใช้ในการทำงานหรือการประกอบอาชีพคิดเป็นร้อยละ 20 ด้านการศึกษาเพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.71 ใช้เพื่อการศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 4.29 และใช้เพื่อการเลื่อนตำแหน่งงาน คิดเป็นร้อยละ 1.79

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับข้อมูลจากสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ

แหล่งข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	20	6.41
นิตยสาร	15	4.81
แผ่นพับ	72	23.08
วิทยุ	31	9.94
มีคนแนะนำ	92	29.49
รู้จักหรือคุ้นเคยกับผู้สอนหรือเจ้าหน้าที่	24	7.69
ป้ายหน้าสถาบัน	57	18.27
โทรทัศน์	1	0.32
รวม	320	100

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจากคนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 29.49 รองลงมาคือแผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 23.08 ป้ายหน้าสถาบัน คิดเป็นร้อยละ 18.27 วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 9.94 รู้จักคุ้นเคยกับผู้สอนหรือเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 7.69 หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 6.41 นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 4.81 และข้อมูลจากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 0.32

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	อันดับที่		
ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น ท่าเลที่ตั้ง	56	106	18	0	0	4	4.21	มาก
เดินทางสะดวก สถานที่กว้างขวาง	31.11	58.89	10.00	0	0			
ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้สอนมีความรู้	121	55	4	0	0	1	4.65	มากที่สุด
ความสามารถในการสอน	67.22	30.56	2.22	0	0			
ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น	48	86	40	5	1	5	3.97	มาก
ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสต	26.67	47.78	22.22	2.78	0.56			
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ความทันสมัยของหลักสูตร ความหลากหลาย	75	92	11	2	0	2	4.33	มาก
	41.67	51.11	6.11	1.00	0			
ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา	23	61	78	12	6	6	3.46	น้อย
การส่งเสริมการตลาด	12.78	33.89	43.33	6.67	3.33			
ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น ชื่อตรา	20	61	72	15	12	7	3.34	น้อย
สัญลักษณ์ ชื่อเสียงเจ้าของ	11.11	33.89	40.00	8.33	6.67			
ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาค่าบริการ	87	74	11	6	2	3	4.32	มาก
ต่อหลักสูตร	48.33	41.11	6.11	3.33	1.11			
รวม							4.04	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมากที่สุด ในเรื่องของบุคลากร ส่วนปัจจัยผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการสอนอยู่ในระดับสำคัญมาก และในส่วนของวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา การส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านสัญลักษณ์ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญมากน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	อันดับที่		
ห้องเรียนกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย	70	98	11	1	0	3	4.32	มาก
สถานที่สะอาด	38.89	54.44	6.11	0.56	0			
อากาศในห้องเรียนเย็นสบาย	79	93	7	1	0	1	4.39	มาก
	43.89	51.67	3.39	0.56	0			
เงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	66	97	16	1	0	4	4.27	มาก
ห้องเรียน	36.67	53.89	8.89	0.56	0			
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย เพียงพอ	77	97	5	1	0	1	4.39	มาก
ห้องเรียน	42.78	53.89	2.78	0.56	0			
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย เพียงพอ	56	99	22	1	2	6	4.14	มาก
เพียง	31.11	55.00	12.22	0.56	1.11			
การคมนาคมสะดวก	74	90	14	1	1	2	4.31	มาก
	41.11	50.00	7.78	0.56	0.56			
ห้องน้ำสะอาด	65	96	18	1	0	5	4.25	มาก
	36.11	53.33	10	0.56	0			
ค่าเฉลี่ย							4.29	มาก

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมากในทุกปัจจัย

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	อันดับที่		
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำ อธิบายให้ ความรู้และความเข้าใจได้เป็นอย่างดี	152 84.44	28 15.56	0 0	0 0	0 0	1	4.84	มากที่สุด
ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจ ให้แก่ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ใช้ บริการมีปัญหา	131 72.78	44 24.44	5 2.78	0 0	0 0	4	4.55	มากที่สุด
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ ชิมแย้ม แจ่มใส	101 56.11	75 41.67	4 2.22	0 0	0 0	5	4.54	มากที่สุด
ผู้สอนพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	104 57.78	71 39.44	5 2.78	0 0	0 0	4	4.55	มากที่สุด
ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	105 58.33	69 38.33	6 3.33	0 0	0 0	4	4.55	มากที่สุด
ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	50 27.78	83 46.11	42 23.33	4 2.22	1 0.56	7	3.98	มาก
ผู้สอนตรงต่อเวลา ไม่เอาเปรียบเวลา ของผู้ใช้บริการ	96 53.33	80 44.44	3 1.67	1 0.56	0 0	6	4.51	มากที่สุด
ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้เรียน	110 51.11	68 37.78	2 1.11	0 0	0 0	3	4.60	มากที่สุด
ผู้สอนมีความเอาใจต่อผู้เรียน	127 70.56	52 28.89	1 0.56	0 0	0 0	2	4.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย							4.55	มากที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมากที่สุดทุกปัจจัย ยกเว้นในเรื่องการแต่งกายของผู้สอน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	อันดับที่		
เอกสารหรือคู่มือการเรียนสามารถเข้าใจง่าย	131 72.78	48 26.67	1 0.56	0 0	0 0	1	4.72	มากที่สุด
อุปกรณ์โตดทัศนศึกษาที่ทันสมัย	45 25	107 59.44	25 13.89	2 1.11	1 0.56	3	4.07	มาก
มีอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ให้บริการสำหรับผู้เรียน	65 36.11	78 43.33	33 18.33	4 2.22	0 0	2	4.13	มาก
ค่าเฉลี่ย							4.31	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมากที่สุด ในเรื่องเอกสารและคู่มือการเรียน ส่วนปัจจัยที่เหลือผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	อันดับที่		
หลักสูตรการสอนทันสมัย เข้าใจง่าย	114 63.33	63 35.00	3 1.67	0 0	0 0	1	4.62	มากที่สุด
ความหลากหลายของหลักสูตร	71 39.44	91 50.56	17 9.44	1 0.56	0 0	2	4.29	มาก
ระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตร	73 40.56	89 49.44	15 8.33	3 1.67	0 0	2	4.29	มาก
วันและเวลาให้บริการ	76 42.22	83 46.11	17 9.44	2 1.11	2 1.11	3	4.27	มาก
ค่าเฉลี่ย							4.37	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมากที่สุด ในเรื่องหลักสูตรการสอนที่ทันสมัย ส่วนปัจจัยที่เหลือผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	อันดับที่		
เอกสารโฆษณาของสถาบัน เช่น ป้ายโฆษณาใบปลิว	31 17.22	81 45.00	60 33.33	2 1.11	6 3.33	5	3.72	มาก
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	23 12.78	41 22.78	94 52.22	14 7.78	8 4.44	8	3.32	น้อย
นิตยสาร / วารสารด้านการศึกษา	22 12.22	73 40.56	70 38.89	8 4.44	7 3.89	7	3.53	มาก
วิทยุคลื่นท้องถิ่น	26 14.44	65 36.11	73 40.56	10 5.56	6 3.33	7	3.53	มาก
พนักงานแจ้งให้ทราบ	32 17.78	61 33.89	71 39.44	12 6.67	4 2.22	3	3.58	มาก
การให้ส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็นกลุ่ม	66 36.67	68 37.78	38 21.11	4 2.22	4 2.22	3	4.04	มาก
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	43 23.89	81 45.00	49 27.22	4 2.22	3 1.67	4	3.87	มาก
แจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรี	64 35.56	85 47.22	26 14.44	4 2.22	1 0.56	2	4.15	มาก
มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ต้องการศึกษาต่อต่างประเทศ	72 40.00	80 44.44	25 13.89	3 1.67	0 0	1	4.23	มาก
ค่าเฉลี่ย							3.77	มาก

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมากในทุกปัจจัย ยกเว้นในส่วนของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	อันดับที่		
การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	52 28.89	84 46.67	39 21.67	2 1.11	3 1.67	2	4.00	มาก
การเปิดบริการมานาน	34 18.89	87 48.33	52 28.89	2 1.11	5 2.78	3	3.79	มาก
ชื่อสถาบันหรือตราสัญลักษณ์ของสถาบันจดจำได้ง่าย	25 13.89	54 30.33	83 46.11	10 5.56	8 4.44	4	3.43	มาก
เจ้าของสถาบันหรือผู้บริหารเป็นที่รู้จักหรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	22 12.22	43 23.89	83 46.11	18 10.00	14 7.78	5	3.23	น้อย
เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	102 56.67	46 25.56	23 12.78	4 2.22	5 2.78	1	4.31	มาก
ค่าเฉลี่ย							3.75	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสัญลักษณ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมากในทุกปัจจัย ยกเว้นในส่วนของคุณภาพชื่อเสียงของเจ้าของสถาบันหรือผู้บริหารซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	อันดับที่		
ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง	111 61.67	60 33.33	9 5.00	0 0	0 0	1	4.57	มากที่สุด
ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน	81 15.00	87 48.33	10 5.56	1 0.56	1 0.56	2	4.37	มาก
ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์	66 36.67	75 41.67	35 19.44	2 1.11	2 1.11	3	4.12	มาก
สามารถผ่อนชำระค่าเล่าเรียนเป็นงวด ๆ	75 41.67	64 35.56	34 18.89	2 1.11	5 2.78	3	4.12	มาก
ค่าเฉลี่ย							4.29	มาก

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมากที่สุดในปัจจัยด้านราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง ส่วนของปัจจัยส่วนที่เหลือทั้งหมดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค

ปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	อันดับที่		
ต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ หลายๆ ภาษา	87 48.33	77 42.78	13 7.22	3 1.67	0 0	4	4.38	มาก
เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน	91 50.56	77 42.78	9 5.00	2 1.11	1 0.56	3	4.42	มาก
เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบ อาชีพ	112 62.22	59 32.78	7 3.89	2 1.11	0 0	1	4.56	มากที่สุด
เพื่อความสนุกสนาน	47 26.11	58 32.22	58 32.22	12 6.67	5 2.78	8	3.72	มาก
เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร	113 62.78	39 21.67	22 12.22	6 3.33	0 0	2	4.44	มาก
เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ	89 49.44	62 34.44	22 12.22	7 3.89	0 0	5	4.29	มาก
เพื่อหาเพื่อนใหม่ ๆ	23 12.78	50 27.78	85 47.22	15 8.33	7 3.89	9	3.37	น้อย
มีความเชื่อที่ว่าจะทำให้ดูดี มีระดับและ ทันสมัย	16 3.89	51 28.33	73 40.56	19 10.56	21 11.67	11	3.12	น้อย
คนในครอบครัวให้การสนับสนุน	41 22.78	72 40.00	54 30.00	7 3.89	6 3.33	7	3.75	มาก
เพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อน ในกลุ่มได้	26 14.44	53 29.44	68 37.78	17 9.44	16 8.89	10	3.31	น้อย
เห็นภาษาต่างประเทศเป็นที่นิยมจึง อยากเรียนบ้าง	26 14.44	33 18.33	77 42.78	20 11.11	24 13.33	12	3.09	น้อย
เพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ	65 36.11	61 33.89	38 21.11	9 5.00	7 3.89	6	3.93	มาก
ค่าเฉลี่ย							3.57	มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมากที่สุด ในส่วนของความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ปัจจัยอื่น ๆ เพื่อการใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน ต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆ ภาษา เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ ได้รับการสนับสนุนจากคนในครอบครัว และเพื่อความสนุกสนาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนปัจจัยที่เหลือผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญน้อย

ตาราง 23 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ย
	ชาย	หญิง	การอ่านค่า
ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น ทำเลที่ตั้ง เดินทางสะดวก สถานที่กว้างขวาง	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในการสอน	4.69 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสต	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ความทันสมัยของหลักสูตร ความหลากหลาย	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)
ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา การส่งเสริมการตลาด	3.46 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น ชื่อตรา สัญลักษณ์ ชื่อเสียงเจ้าของ	3.36 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.34 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาค่าบริการ ต่อหลักสูตร	4.29 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.04
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49
ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบัน
สอนภาษาต่างประเทศผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศ
ชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร

ตาราง 24 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านการตลาด	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย
	โสด	สมรส	การอ่านค่า
ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น ท่าเลที่ตั้ง เดินทางสะดวก สถานที่กว้างขวาง	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	4.21 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในการสอน	4.67 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสต	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ความทันสมัยของหลักสูตร ความหลากหลาย	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)
ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา การส่งเสริมการตลาด	3.46 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น ชื่อตรา สัญลักษณ์ ชื่อเสียงเจ้าของ	3.35 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.34 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาค่าบริการ ต่อหลักสูตร	4.34 (มาก)	4.07 (มาก)	4.32 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.04
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 ค่าสูงมากที่สุด 3.50 - 4.49 ค่าสูงมาก 2.50 - 3.49 ค่าค่อนน้อย 1.50 - 2.49 ค่าคือน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยทางด้านการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามสถานภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและมีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร

ตาราง 25 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการตลาด	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น ท่าเลที่ตั้ง เดินทางสะดวก สถานที่กว้างขวาง	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถในการสอน	4.73 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.65 (มาก)
ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสต	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.97 (มาก)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ความทันสมัยของ หลักสูตร ความหลากหลาย	4.45 (มาก)	4.37 (มาก)	4.25 (มาก)	4.44 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)
ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา การส่งเสริมการตลาด	3.73 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.80 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.46 (น้อย)
ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น ชื่อตรา สัญลักษณ์ ชื่อเสียงเจ้าของ	3.91 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.34 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาค่าบริการ ต่อหลักสูตร	4.55 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.47 (มาก)	4.19 (มาก)	3.75 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.04
การอ่านค่า							มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบัน
สอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามโดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุส่วนใหญ่ให้
ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือบุคลากร ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมาก
กว่า 36 ปี ที่ให้ความสำคัญเรื่องราคาเป็นอันดับแรก

ตาราง 26 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการตลาด	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่าน ค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ลูก จ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจ การ	มีคุณ ศก/นำ เที่ยว	อื่น ๆ	
ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น ท่ารถที่ตั้ง เดินทางสะดวก สถานที่กว้างขวาง	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)	- -	3.00 (น้อย)	4.21 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้สอนมี ความรู้ความสามารถในการสอน	4.66 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	- -	4.00 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสต	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	- -	3.00 (น้อย)	3.97 (มาก)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ความทัน สมัยของหลักสูตร ความหลากหลาย	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	- -	2.00 (น้อยที่สุด)	4.33 (มาก)
ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา การส่งเสริมการตลาด	3.44 (น้อย)	3.57 (มาก)	4.50 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.67 (มาก)	- -	2.00 (น้อยที่สุด)	3.46 (น้อย)
ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น ชื่อตรา สัญลักษณ์ ชื่อเสียงเจ้าของ	3.33 (น้อย)	3.30 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	- -	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.34 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาบริการ ต่อหลักสูตร	4.39 (มาก)	4.22 (มาก)	3.50 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	- -	2.00 (น้อยที่สุด)	4.32 (มาก)
ค่าเฉลี่ย								4.04
การอ่านค่า								(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 ค่าคือน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบัน
สอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบ
สอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร

ตาราง 27 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการตลาด	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 25,000บาท	มากกว่า 25,000 บาท	
ปัจจัยด้านสถานที่ เช่นทำเลที่ตั้ง เส้นทางสะดวก สถานที่กว้างขวาง	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้สอนมี ความรู้ความสามารถในการสอน	4.67 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสต	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (น้อย)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ความทันสมัยของหลักสูตร ความหลากหลาย	4.29 (มาก)	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา การส่งเสริมการตลาด	3.51 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.46 (น้อย)
ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น ชื่อตรา สัญลักษณ์ ชื่อเสียงเจ้าของ	3.36 (มาก)	3.12 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.33 (น้อย)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.34 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาค่าบริการ ต่อหลักสูตร	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.04
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดเท่ากันทุกปัจจัยยกเว้น ปัจจัยด้านสถานที่และราคา

ตาราง 28 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการตลาด	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่น ๆ	
ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น ท่าเลที่ตั้ง เดินทางสะดวก สถานที่กว้างขวาง	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	-	4.21 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้สอนมี ความรู้ความสามารถในการสอน	4.63 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	-	4.65 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โสต	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	-	3.97 (มาก)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ความทันสมัยของหลักสูตร ความหลากหลาย	4.38 (มาก)	4.47 (มาก)	4.14 (มาก)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)	-	4.33 (มาก)
ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา การส่งเสริมการตลาด	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.27 (น้อย)	-	3.46 (น้อย)
ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น ชื่อตรา สัญลักษณ์ ชื่อเสียงเจ้าของ	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.10 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.41 (น้อย)	-	3.34 (น้อย)
ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาค่าบริการ ต่อหลักสูตร	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.05 (มาก)	4.35 (มาก)	4.37 (มาก)	-	4.32 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.04
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร

ตาราง 29 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ชาย	หญิง	
ห้องเรียนกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอไม่อึดอัด	4.23	4.37	4.32
สะดวกสบาย	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่สะอาด	4.37	4.40	4.39
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
อากาศในห้องเรียนเย็นสบาย	4.14	4.35	4.27
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
เงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน	4.29	4.45	4.39
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย พอเพียง	3.91	4.29	4.14
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก	4.11	4.43	4.31
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ห้องน้ำสะอาด	4.04	4.37	4.25
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.29
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 . ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามเพศ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความสะอาดของสถานที่ และที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน

ตาราง 30 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านสถานที่	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย
	โสด	สมรส	การอ่านค่า
ห้องเรียนกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอไม่อึดอัด	4.30	4.50	4.32
สะดวกสบาย	(มาก)	(มากที่สุด)	(มาก)
สถานที่สะอาด	4.36	4.79	4.39
	(มาก)	(มากที่สุด)	(มาก)
อากาศในห้องเรียนเย็นสบาย	4.25	4.43	4.27
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
เงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน	4.39	4.36	4.39
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย พอเพียง	4.13	4.29	4.14
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก	4.30	4.43	4.31
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ห้องน้ำสะอาด	4.25	4.29	4.25
	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.29
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามสถานภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน และที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่

ตาราง 31 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจําแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
ห้องเรียนกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอไม่อึดอัด สะดวกสบาย	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)
สถานที่สะอาด	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)	4.45 (มาก)	4.22 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
อากาศในห้องเรียนเย็นสบาย	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
เสียง ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.28 (มาก)	4.40 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย พอเพียง	3.82 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก	4.09 (มาก)	4.28 (มาก)	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)	4.40 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
ห้องน้ำสะอาด	4.09 (มาก)	4.26 (มาก)	4.30 (มาก)	4.06 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.29
การอ่านค่า							มาก

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน และความสะอาดของสถานที่ อายุระหว่าง 21 – 25 ปีให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความสะอาดของสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปีให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก อายุระหว่าง 31 – 35 ปี ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความกว้างขวางของห้องเรียนและความสะอาดของห้องน้ำ ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 36 ปีให้ความสำคัญเท่ากันทุกปัจจัย

ตาราง 32 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่าน ค่า
	นักเรียน / นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ลูก จ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจ การ	ภาค/ ครัว/ ครัว ครัว	อื่น ๆ	
ห้องเรียนกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอไม่อึดอัด สะดวกสบาย	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	- -	4.00 (มาก)	4.32 (มาก)
สถานที่สะอาด	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	- -	4.00 (มาก)	4.39 (มาก)
อากาศในห้องเรียนเย็นสบาย	4.32 (มาก)	4.16 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)	- -	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)
เงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้อง เรียน	4.45 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	- -	4.00 (มาก)	4.39 (มาก)
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย พอเพียง	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.83 (มาก)	- -	1.00 (ไม่สำคัญ)	4.14 (มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	- -	3.00 (น้อย)	4.31 (มาก)
ห้องน้ำสะอาด	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)	- -	5.00 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ย								4.29
การอ่านผล								(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน พนักงานบริษัทและลูกจ้างให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันระหว่างความกว้างขวางของห้องเรียนและความสะอาดของสถานที่ พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่าง ความสะอาดของสถานที่และอากาศเย็นสบายภายในห้องเรียน ข้าราชการให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน ความสะอาดของสถานที่ สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย พอเพียง เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความกว้างขวางของห้องเรียนและสถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการคมนาคมสะดวก ความสะอาดของห้องน้ำ ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกในเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ

ตาราง 33 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 25,000บาท	มากกว่า 25,000 บาท	
ห้องเรียนกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอไม่แออัด สะดวกสบาย	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.38 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	5.0 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)
สถานที่สะอาด	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	5.0 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.39 (มาก)
อากาศในห้องเรียนเย็นสบาย	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)
เงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน	4.46 (มาก)	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย พอเพียง	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก	4.37 (มาก)	4.15 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
ห้องน้ำสะอาด	4.27 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.29
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ คำนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความสะอาดของสถานที่ ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันระหว่างคือ ความเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน และสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย พอเพียง ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันทุกปัจจัยยกเว้นความสะอาดของสถานที่และอากาศเย็นสบายของห้องเรียน

ตาราง 34 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่น ๆ	
ห้องเรียนกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอไม่อึดอัด สะดวกสบาย	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)	4.41 (มาก)	4.22 (มาก)	-	4.32 (มาก)
สถานที่สะอาด	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	-	4.39 (มาก)
อากาศในห้องเรียนเย็นสบาย	3.63 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	4.42 (มาก)	4.12 (มาก)	-	4.27 (มาก)
เงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.48 (มาก)	4.29 (มาก)	-	4.39 (มาก)
สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย พอเพียง	3.50 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)	-	4.14 (มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก	3.50 (มาก)	4.27 (มาก)	4.43 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	-	4.31 (มาก)
ห้องน้ำสะอาด	3.75 (มาก)	4.13 (มาก)	4.38 (มาก)	4.32 (มาก)	4.17 (มาก)	-	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.29
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่และ ความกว้างขวางของห้องเรียน ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ สถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่มีการคมนาคมสะดวก ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ และผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความเงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน

ตาราง 35 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลลากร	เพศ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ชาย	หญิง	
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ สามารถ แนะนำ อธิบายให้ความรู้และความเข้าใจ	4.81 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้ บริการได้ เวลาที่ใช้บริการมีปัญหา	4.67 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.41 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
ผู้สอนพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.49 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.43 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)
ผู้สอนตรงต่อเวลา ไม่เอาเปรียบเวลาผู้ใช้ บริการ	4.37 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียน	4.54 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน	4.66 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย			4.55
การอ่านค่า			(มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความรู้ ความชำนาญของผู้สอน

ตาราง 36 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย
	โสด	สมรส	การอ่านค่า
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำ อธิบายให้ความรู้และความเข้าใจ	4.86 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้ บริการได้ เวลาที่ใช้บริการมีปัญหา	4.72 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ อีเอ็มแจ่มใส	4.55 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
ผู้สอนพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.55 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.58 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	3.86 (มาก)	4.21 (มาก)	3.98 (มาก)
ผู้สอนตรงต่อเวลา ไม่เอาเปรียบเวลาผู้ใช้ บริการ	4.49 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียน	4.59 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน	4.70 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย			4.55
การอ่านค่า			(มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามสถานภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือความรู้ ความชำนาญของผู้สอนและที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของผู้สอน ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนและผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน

ตาราง 37 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15 -20 ปี	21 -25 ปี	26 -30 ปี	31 -35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ สามารถ แนะนำ อธิบายให้ความรู้และความเข้าใจ	4.91 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้ บริการได้ เวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหา	4.73 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี อิมแพกต์แรง	4.45 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
ผู้สอนพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.45 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.45 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	3.82 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)
ผู้สอนตรงต่อเวลา ไม่เอาเปรียบเวลาผู้ใช้ บริการ	4.36 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ เรียน	4.45 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน	4.73 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย							4.55
การอ่านค่า							(มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ค่าดีเยี่ยมมากที่สุด 3.50 – 4.49 ค่าดี 2.50 – 3.49 ค่าดีน้อย 1.50 – 2.49 ค่าดีน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปีจนถึงอายุ 30 ปี ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับแรกคือความรู้ ความชำนาญของผู้สอน อายุระหว่าง 31 - 35 ปี ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้บริการในเวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหา ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 36 ปีให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่าง ความรู้ ความชำนาญของผู้สอน การแต่งกายที่เหมาะสมสุภาพของผู้สอน การตรงต่อเวลา ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน และผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน

ตาราง 38 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท / ลูกจ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	ภาคเกษตร/ นำเที่ยว	อื่น ๆ	
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ สามารถ แนะนำ อธิบายให้ความรู้และความเข้าใจ	4.86 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	-	5.00 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้ บริการได้ เวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหา	4.71 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.61 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.50 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
ผู้สอนพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.63 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนใจและมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.58 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	4.05 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	-	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
ผู้สอนตรงต่อเวลา ไม่เอาเปรียบเวลาผู้ใช้ บริการ	4.50 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ เรียน	4.59 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน	4.68 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย								4.55
การอ่านค่า								(มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษาและพนักงานบริษัทและลูกจ้างให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความรู้ ความชำนาญของผู้สอน พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่าง การพูดจาดี การใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมและการตรงต่อเวลา ข้าราชการให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่างผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนและสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เรียน เจ้าของกิจการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความรู้ ความชำนาญของผู้สอน ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนและผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เรียน ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ในเรื่องความรู้ ความชำนาญของผู้สอน

ตาราง 39 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 25,000บาท	มากกว่า 25,000บาท	
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ สามารถ แนะนำ อธิบายให้ควมรู้และความเข้าใจ	4.84 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้ บริการได้ เวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหา	4.71 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี อิมเอ็มแจ่มใส	4.62 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
ผู้สอนพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.62 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนใจและมีควมกระตือรือร้นในการให้ บริการ	4.58 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)
ผู้สอนตรงต่อเวลา ไม่เอาเปรียบเวลาผู้ใช้ บริการ	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ เรียน	4.59 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน	4.70 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย							4.55
การอ่านค่า							(มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ค่าสูงมากที่สุด 3.50 – 4.49 ค่าสูงมาก 2.50 – 3.49 ค่าสูงน้อย 1.50 – 2.49 ค่าสูงน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความรู้ ความชำนาญของผู้สอน ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญ

ตำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน ผู้มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาทให้ความสำคัญเท่ากันระหว่าง การตรงต่อเวลาของผู้สอน ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับผู้เรียนและผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจให้ผู้เรียน ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันทุกปัจจัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตาราง 40 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่นๆ	
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ สามารถ แนะนำ อธิบายให้ความรู้และความเข้าใจ	5.00 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	-	4.84 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้ บริการได้ เวลาที่ผู้ใช้บริการมีปัญหา	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	3.68 (มาก)	-	4.70 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี อิมแพกต์แรง	4.38 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	-	4.54 (มากที่สุด)
ผู้สอนพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.38 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	3.51 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	-	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนใจและมีความกะตือรือร้นในการให้ บริการ	4.38 (มาก)	4.47 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	-	4.55 (มากที่สุด)
ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	-	3.98 (มาก)
ผู้สอนตรงต่อเวลา ไม่เอาเปรียบเวลาผู้ใช้ บริการ	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	-	4.51 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ เรียน	4.63 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	-	4.60 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน	4.88 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.86 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	-	4.70 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย							4.55
การอ่านค่า							(มากที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความรู้ ความชำนาญของผู้สอน ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่าง ความรู้ ความชำนาญของผู้สอน การพูดจาดีใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม และการมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้สอน ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่าง ความรู้ ความชำนาญของผู้สอน และผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความรู้ ความชำนาญของผู้สอน

ตาราง 41 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	เพศ		ค่าเฉลี่ย
	ชาย	หญิง	การอ่านค่า
เอกสารหรือคู่มือการเรียนสามารถเข้าใจง่าย	4.66 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)
มีอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ให้บริการสำหรับผู้เรียน	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.31
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านเครื่องมืออุปกรณ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือเอกสารหรือคู่มือการเรียนที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

ตาราง 42 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย
	โสด	สมรส	การอ่านค่า
เอกสารหรือคู่มือการเรียนสามารถเข้าใจง่าย	4.72 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)
มีอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ให้บริการสำหรับผู้เรียน	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.31
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามสถานภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดและที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันเป็นอันดับแรก คือเอกสารหรือคู่มือการเรียนที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

ตาราง 43 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
เอกสารหรือคู่มือการเรียนสามารถเข้าใจ ง่าย	4.55 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย	3.82 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	5.0 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
มีอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ให้บริการสำหรับผู้เรียน	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	3.80 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.31
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 36 ปี ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือเอกสารหรือคู่มือการเรียนที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 36 ปีให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่าง เอกสารหรือคู่มือการเรียนที่สามารถเข้าใจได้ง่ายกับการมีอุปกรณ์อื่นเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์บริการให้กับผู้เรียน

ตาราง 44 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูก จ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	มکتุเทศก์/ นำเที่ยว	อื่น ๆ	
เอกสารหรือคู่มือการเรียนรู้สามารถเข้าใจ ง่าย	4.69 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	-	5.00 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
มีอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ให้บริการสำหรับผู้เรียน	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.50 (มาก)	4.38 (มาก)	3.83 (มาก)	-	3.00 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ย								4.31
การอ่านค่า								(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท ลูกจ้าง ข้าราชการ เจ้าของกิจการและผู้ประกอบอาชีพอื่นให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือเอกสารหรือคู่มือการเรียนรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ยกเว้นพนักงานรัฐวิสาหกิจซึ่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่าง เอกสารหรือคู่มือการเรียนรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย

ตาราง 45 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001- 25,000บาท	มากกว่า 25,000บาท	
เอกสารหรือคู่มือการเรียนสามารถเข้าใจ ง่าย	4.72 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.72 (มากที่สุด)
อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
มีอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ให้บริการสำหรับผู้เรียน	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.31
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่ำกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ เอกสารหรือคู่มือการเรียนที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่างอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัยและการมีอุปกรณ์อื่นเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์บริการให้กับผู้เรียน

ตาราง 46 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจําแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่นๆ	
เอกสารหรือคู่มือการเรียนรู้สามารถเข้าใจ ง่าย	4.25 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	-	4.72 (มากที่สุด)
อุปกรณ์ติดตั้งที่สนศึกษาที่ทันสมัย	4.13 (มาก)	3.80 (มาก)	4.24 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	-	4.07 (มาก)
มีอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ให้บริการสำหรับผู้เรียน	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	3.81 (มาก)	-	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.31
การอ่านผล							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือเอกสารหรือคู่มือการเรียนรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

ตาราง 47 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		ค่าเฉลี่ย
	ชาย	หญิง	การอ่านค่า
หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย	4.47 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ความหลากหลายของหลักสูตร	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)
ระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตร	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)
วันและเวลาที่ให้บริการ	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.37
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันคือ หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย

ตาราง 48 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย
	โสด	สมรส	การอ่านค่า
หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย	4.62 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ความหลากหลายของหลักสูตร	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)
ระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตร	4.27 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
วันและเวลาที่ให้บริการ	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.37
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามสถานภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันเป็นอันดับแรก คือหลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย

ตาราง 49 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย	4.45 (มาก)	4.84 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ความหลากหลายของหลักสูตร	4.27 (มาก)	4.49 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
ระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตร	4.36 (มาก)	4.14 (มาก)	4.38 (มาก)	4.16 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
วันและเวลาที่ให้บริการ	4.18 (มาก)	3.77 (มาก)	4.39 (มาก)	4.19 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.37
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือหลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันทุกปัจจัย

ตาราง 50 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	มีคุณทรัพย์/ มั่งคั่ง	อื่นๆ	
หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย	4.67 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
ความหลากหลายของหลักสูตร	4.36 (มาก)	4.08 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	-	3.00 (น้อย)	4.29 (มาก)
ระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตร	3.88 (มาก)	4.27 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	-	3.00 (น้อย)	4.29 (มาก)
วันและเวลาที่ให้บริการ	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ย								4.37
การอ่านค่า								(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันไปตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท ลูกจ้าง ข้าราชการ และผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย เจ้าของกิจการและพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันทุกปัจจัย

ตาราง 51 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 25,000บาท	มากกว่า 25,000บาท	
หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย	4.67 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ความหลากหลายของหลักสูตร	4.40 (มาก)	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	3.67 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
ระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตร	4.33 (มาก)	3.75 (มาก)	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
วันและเวลาที่ให้บริการ	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)	4.44 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.37
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,000 - 25,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย ผู้ที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ วันและเวลาที่ให้บริการ ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญเท่ากันในทุกปัจจัย

ตาราง 52 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา						
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	- -	4.62 (มากที่สุด)
ความหลากหลายของหลักสูตร	4.50 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	- -	4.29 (มาก)
ระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตร	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	- -	4.29 (มาก)
วันและเวลาที่ให้บริการ	3.63 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.24 (มาก)	- -	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.37
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรกในด้านหลักสูตรการสอนที่ทันสมัย

ตาราง 53 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ชาย	หญิง	
เอกสารโฆษณาของสถาบัน เช่น ป้ายโฆษณา ใบปลิว	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.41 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.32 (น้อย)
นิตยสาร / วารสารด้านการศึกษา	3.34 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.53 (น้อย)
วิทยุคลื่นท้องถิ่น	3.43 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)
พนักงานแจ้งให้ทราบ	3.46 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)
การให้ส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็นกลุ่ม	3.89 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)
แจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรี	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)
มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบัน การศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ ศึกษาต่อต่างประเทศ	4.03 (มาก)	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			3.77
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามเพศ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การแจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรี และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือมีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ

ตาราง 54 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	โสด	สมรส	
เอกสารโฆษณาของสถาบัน เช่น ป้ายโฆษณา ใบปลิว	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.71 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.32 (มาก)
นิตยสาร / วารสารด้านการศึกษา	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)
วิทยุคลื่นท้องถิ่น	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)
พนักงานแจ้งให้ทราบ	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)
การให้ส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็นกลุ่ม	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)
แจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรี	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)
มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบัน การศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ ศึกษาต่อต่างประเทศ	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			3.77
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามสถานภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันเป็นอันดับแรกคือมีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ

ตาราง 55 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15 -20 ปี	21 -25 ปี	26 -30 ปี	31 -35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
เอกสารโฆษณาของสถาบัน เช่น ป้าย โฆษณา ใบปลิว	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.72 (มาก)
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.55 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.32 (น้อย)
นิตยสาร / วารสารด้านการศึกษา	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.19 (น้อย)	3.80 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.53 (มาก)
วิทยุคลื่นท้องถิ่น	4.18 (มาก)	3.53 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.60 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.53 (มาก)
พนักงานแจ้งให้ทราบ	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.63 (มาก)	4.20 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.58 (มาก)
การให้ส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็น กลุ่ม	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	3.93 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.04 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.00 (น้อย)	3.87 (มาก)
แจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรี	4.55 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)
มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อ สถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ ที่ต้องการศึกษาต่อต่างประเทศ	4.36 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							3.77
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือการแจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือมีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันระหว่างการได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่นกับการมีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันระหว่างนิตยสาร วารสารด้านการศึกษา วิทยุคลื่นท้องถิ่น ได้รับการแจ้งจากเจ้าหน้าที่ และมีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ

ตาราง 56 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา และการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	ภาคเกษตร / นาเที่ยว	อื่นๆ	
เอกสารโฆษณาของสถาบัน เช่น ป้าย โฆษณา ใบปลิว	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.20 (น้อย)
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.27 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.50 (มาก)	4.13 (มาก)	3.33 (น้อย)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.32 (น้อย)
นิตยสาร / วารสารด้านการศึกษา	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.53 (น้อย)
วิทยุคลื่นท้องถิ่น	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.33 (น้อย)	-	2.00 (น้อยที่สุด)	3.53 (น้อย)
พนักงานแจ้งให้ทราบ	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.60 (มาก)	-	2.00 (น้อยที่สุด)	3.58 (น้อย)
การให้ส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็น กลุ่ม	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	-	2.00 (น้อยที่สุด)	4.04 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.17 (มาก)	-	2.00 (น้อยที่สุด)	3.87 (มาก)
แจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรี	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)	-	2.00 (น้อยที่สุด)	4.15 (มาก)
มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อ สถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับ ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อต่างประเทศ	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)	5.0 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.33 (มาก)	-	3.00 (น้อย)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ย								3.77
การอ่านค่า								(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท ลูกจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ ส่วนข้าราชการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในการแจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรีเป็นอันดับแรก

ตาราง 57 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร ที่โฆษณาและการส่งเสริมการตลาด	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001- 25,000บาท	มากกว่า 25,000บาท	
เอกสารโฆษณาของสถาบัน เช่น ป้าย โฆษณา ใบปลิว	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.33 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.28 (น้อย)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.32 (มาก)
นิตยสาร / วารสารด้านการศึกษา	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)
วิทยุคลื่นท้องถิ่น	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)	3.17 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.53 (มาก)
พนักงานแจ้งให้ทราบ	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.00 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)	3.58 (มาก)
การให้ส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็น กลุ่ม	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	4.33 (มาก)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.87 (มาก)
แจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรี	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)
มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อ สถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับ ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อต่างประเทศ	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.67 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							3.77
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือการให้ส่วนลดในการสมัครเรียนเป็นกลุ่ม ส่วนผู้มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาทให้ความสำคัญเท่ากันระหว่างการแจกเอกสารการโฆษณาของสถาบัน วิทยุคลื่นท้องถิ่น พนักงานแจ้งให้ทราบ ส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็นกลุ่ม การแนะนำจากบุคคลอื่นและมีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ

ตาราง 58 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่นๆ	
เอกสารโฆษณาของสถาบัน เช่น ป้าย โฆษณา ใบปลิว	3.25 (น้อย)	3.87 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	-	3.72 (มาก)
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	3.38 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.37 (น้อย)	-	3.32 (น้อย)
นิตยสาร / วารสารด้านการศึกษา	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.29 (น้อย)	-	3.53 (มาก)
วิทยุคลื่นท้องถิ่น	4.38 (มาก)	3.73 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.29 (น้อย)	-	3.53 (มาก)
พนักงานแจ้งให้ทราบ	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	3.75 (มาก)	-	3.58 (มาก)
การให้ส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็น กลุ่ม	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	-	4.04 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	-	3.87 (มาก)
แจกเอกสารคู่มือการเรียนฟรี	4.25 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.05 (มาก)	-	4.15 (มาก)
มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อ สถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ ที่ต้องการศึกษาต่อต่างประเทศ	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)	4.32 (มาก)	-	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							3.77
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านวัตถุประสงค์สื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาน้อยกว่ามัธยมศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันในด้านวัตถุประสงค์อื่นที่ต่างกัน ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาขึ้นไปจนถึงระดับอนุปริญญาหรือปวส. และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การมีเอกสารคู่มือการเรียนแฉกฟรี

ตาราง 59 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	เพศ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ชาย	หญิง	
การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)
การเปิดบริการมานาน	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)
ชื่อสถาบันหรือตราสัญลักษณ์ของสถาบันจดจำได้ง่าย	3.43 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.43 (น้อย)
เจ้าของสถาบันหรือผู้บริหารเป็นที่รู้จักหรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	3.30 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.23 (น้อย)
เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	4.19 (มาก)	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			3.75
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสัญลักษณ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือเป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

ตาราง 60 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	โสด	สมรส	
การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.02 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)
การเปิดบริการมานาน	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)
ชื่อสถาบันหรือตราสัญลักษณ์ของสถาบันจด จำได้ง่าย	3.42 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.43 (น้อย)
เจ้าของสถาบันหรือผู้บริหารเป็นที่รู้จักหรือ เป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	3.21 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.23 (น้อย)
เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวง ศึกษาธิการ	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			3.75
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 60 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสัญลักษณ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามสถานภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสดและที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันเป็นอันดับแรกคือ เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

ตาราง 61 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
การเปิดบริการมานาน	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
ชื่อสถาบันหรือตราสัญลักษณ์ของ สถาบันจดจำได้ง่าย	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)	3.42 (มาก)	3.19 (มาก)	3.80 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.43 (น้อย)
เจ้าของสถาบันหรือผู้บริหารเป็นที่รู้จัก หรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	4.00 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.23 (น้อย)	2.94 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.23 (น้อย)
เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจาก กระทรวงศึกษาธิการ	4.36 (มาก)	4.47 (มาก)	4.20 (มาก)	4.31 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							3.75
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 61 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสัญลักษณ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

ตาราง 62 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	อาชีพ						อื่นๆ	ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	มักุเทศก์/ นั้ที่ขว		
การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	-	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)
การเปิดบริการมานาน	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	-	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)
ชื่อสถาบันหรือตราสัญลักษณ์ของ สถาบันจดจำได้ง่าย	3.46 (น้อย)	3.41 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.17 (น้อย)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.43 (น้อย)
เจ้าของสถาบันหรือผู้บริหารเป็น ที่รู้จักหรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	3.21 (น้อย)	3.35 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.23 (น้อย)
เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจาก กระทรวงศึกษาธิการ	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ย								3.75
การอ่านค่า								(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 62 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสัญลักษณ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท ลูกจ้าง และข้าราชการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือเป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเจ้าของสถาบันหรือผู้บริหารเป็นที่รู้จักหรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของสถาบัน และผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือการเปิดให้บริการมานาน

ตาราง 63 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,001- 1,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 25,000บาท	มากกว่า 25,000บาท	
การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)	4.33 (มาก)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
การเปิดบริการมานาน	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)
ชื่อสถาบันหรือตราสัญลักษณ์ของสถาบัน จดจำได้ง่าย	3.49 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.43 (น้อย)
เจ้าของสถาบันหรือผู้บริหารเป็นที่รู้จัก หรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	3.24 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.23 (มาก)
เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจาก กระทรวงศึกษาธิการ	4.41 (มาก)	4.19 (มาก)	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)	3.00 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							3.75
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ค่าดีมากที่สุด 3.50 – 4.49 ค่าดีปานกลาง 2.50 – 3.49 ค่าดีน้อย 1.50 – 2.49 ค่าดีน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 63 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสัญลักษณ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แตกต่างกันตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ สถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันคือ ความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของสถาบันและเป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนผู้มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ให้ความสำคัญเท่ากันทุกปัจจัยยกเว้นการเป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนผู้มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญเท่ากันทุกปัจจัย

ตาราง 64 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน สัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่น ๆ	
การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.38 (น้อย)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	-	4.00 (มาก)
การเปิดบริการมานาน	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	4.05 (มาก)	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	-	3.79 (มาก)
ชื่อสถาบันหรือตราสัญลักษณ์ของ สถาบันจดจำได้ง่าย	3.38 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.54 (มาก)	3.07 (น้อย)	-	3.43 (น้อย)
เจ้าของสถาบันหรือผู้บริหารเป็น ที่รู้จักหรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง	3.50 (มาก)	3.07 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.40 (น้อย)	2.93 (น้อย)	-	3.23 (น้อย)
เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจาก กระทรวงศึกษาธิการ	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)	-	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							3.75
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 64 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสัญลักษณ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามคือทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันคือ สถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

ตาราง 65 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ย
	ชาย	หญิง	การอ่านค่า
ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง	4.54 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน	4.30 (มาก)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)
ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)
สามารถผ่อนชำระค่าเล่าเรียนเป็นงวด ๆ	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.29
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 65 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง

ตาราง 66 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	โสด	สมรส	
ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง	4.59 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน	4.36 (มาก)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)
ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)
สามารถผ่อนชำระค่าเล่าเรียนเป็นงวด ๆ	4.14 (มาก)	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			4.29
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 66 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามสถานภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง และที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน

ตาราง 67 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง	4.55 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน	4.18 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.31 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)
ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์	4.36 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
สามารถผ่อนชำระค่าเล่าเรียนเป็นงวด ๆ	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	3.80 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.29
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 67 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 36 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ การผ่อนชำระค่าเล่าเรียนเป็นงวด ๆ

ตาราง 68 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่าน ค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	มัคคุเทศก์ /นำเที่ยว	อื่น ๆ	
ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง	4.56 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	-	5.00 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ราคาเอกสาร คู่มือประกอบ การเรียน	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)
ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	3.67 (มาก)	-	3.00 (มาก)	4.12 (มาก)
สามารถผ่อนชำระค่าเล่าเรียน เป็นงวด ๆ	4.15 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	3.83 (มาก)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ย								4.29
การอ่านค่า								(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 68 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาอาชีพให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในการผ่อนชำระค่าเล่าเรียนเป็นงวด ๆ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่าง ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียนและการผ่อนชำระค่าเล่าเรียนเป็นงวด ๆ

ตาราง 69 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้านราคา	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 25,000บาท	มากกว่า 25,000บาท	
ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง	4.60 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)
ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	3.67 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
สามารถผ่อนชำระค่าเล่าเรียนเป็นงวด ๆ	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.29
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 69 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันคือ ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมงและราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน ส่วนผู้มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน และผู้มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริม

ตาราง 70 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่น ๆ	
ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง	4.50 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	-	4.57 (มากที่สุด)
ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.24 (มาก)	4.48 (มาก)	4.27 (มาก)	-	4.37 (มาก)
ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	-	4.12 (มาก)
สามารถผ่อนชำระค่าเล่าเรียน เป็นงวด ๆ	3.75 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	3.90 (มาก)	-	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							4.29
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 70 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันคือ ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง

ตาราง 71 ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ	เพศ		ค่าเฉลี่ย
	ชาย	หญิง	การอ่านค่า
ต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆ ภาษา	4.23 (มาก)	4.47 (มาก)	4.38 (มาก)
เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน	4.21 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ	4.36 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
เพื่อความสนุกสนาน	3.59 (มาก)	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)
เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร	4.21 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ	4.21 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)
เพื่อหาเพื่อนใหม่ ๆ	3.19 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.37 (น้อย)
มีความเชื่อที่ว่าทำให้ดูดี มีระดับ และทันสมัย	3.01 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.12 (น้อย)
คนในครอบครัวให้การสนับสนุน	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)
เพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อนในกลุ่มได้	3.39 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.31 (น้อย)
เห็นภาษาต่างประเทศเป็นที่นิยมจึงอยากจะเรียนบ้าง	3.17 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.09 (น้อย)
เพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			3.57
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 71 พบว่าปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตาราง 72 ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในและภายนอกอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการจำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย
	โสด	สมรส	การอ่านค่า
ต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆ ภาษา	4.38 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)
เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน	4.41 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ	4.56 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
เพื่อความสนุกสนาน	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)
เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร	4.48 (มาก)	4.14 (มาก)	4.44 (มาก)
เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ	4.33 (มาก)	3.93 (มาก)	4.29 (มาก)
เพื่อหาเพื่อนใหม่ ๆ	3.36 (น้อย)	3.50 (น้อย)	3.37 (น้อย)
มีความเชื่อที่ว่าทำให้ดูดี มีระดับ และทันสมัย	3.14 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.12 (น้อย)
คนในครอบครัวให้การสนับสนุน	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)
เพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อนในกลุ่มได้	3.30 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.31 (น้อย)
เห็นภาษาต่างประเทศเป็นที่นิยมจึงอยากจะ เรียนบ้าง	3.08 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.09 (น้อย)
เพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ	3.95 (มาก)	3.71 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย			3.57
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 72 พบว่าปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันตามสถานภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตาราง 73 ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในและภายนอกอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ

ปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15 –20 ปี	21 –25 ปี	26 –30 ปี	31 -35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
ต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆภาษา	4.45 (มาก)	4.44 (มาก)	4.42 (มาก)	4.19 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	4.38 (มาก)
เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน	4.55 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.44 (มาก)	4.28 (มาก)	4.40 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ	4.73 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
เพื่อความสนุกสนาน	3.91 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.56 (มาก)	3.40 (น้อย)	1.00 (น้อยที่สุด)	3.72 (มาก)
เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร	4.55 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.47 (มาก)	4.41 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.40 (มาก)	4.25 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	3.00 (น้อย)	4.29 (มาก)
เพื่อหาเพื่อนใหม่ๆ	3.36 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.40 (น้อย)	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.37 (น้อย)
มีความเชื่อที่ว่าทำให้ดูดี มีระดับ และทันสมัย	3.54 (มาก)	3.21 (น้อย)	3.18 (น้อย)	2.91 (น้อย)	3.40 (น้อย)	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.12 (น้อย)
คนในครอบครัวให้การสนับสนุน	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	3.41 (น้อย)	4.00 (มาก)	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.75 (น้อย)
เพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อนในกลุ่มได้	3.46 (น้อย)	3.53 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.40 (น้อย)	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.31 (น้อย)
เห็นภาษาต่างประเทศเป็นที่นิยมจึงอยาก จะเรียนบ้าง	3.00 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.01 (น้อย)	3.06 (น้อย)	4.20 (มาก)	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.09 (น้อย)
เพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ	3.23 (น้อย)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							3.57
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 73 พบว่าปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามช่วง
อายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากัน
คือเพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตาราง 74 ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในและภายนอกอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูก จ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	มักเทศก์/ นำเที่ยว	อื่นๆ	
ต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆภาษา	4.39 (มาก)	4.32 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)
เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน	4.42 (มาก)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)
เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ	4.56 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
เพื่อความสนุกสนาน	3.83 (มาก)	3.49 (น้อย)	4.50 มากที่สุด	3.38 (น้อย)	3.83 (มาก)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.72 (น้อย)
เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร	4.48 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	-	5.00 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	-	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)
เพื่อหาเพื่อนใหม่ๆ	3.41 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.67 (มาก)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.37 (น้อย)
มีความเชื่อที่ว่าทำให้ดูดี มีระดับ และทันสมัย	3.12 (น้อย)	3.22 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.00 (มาก)	3.50 (มาก)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.12 (น้อย)
คนในครอบครัวให้การสนับสนุน	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	-	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
เพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อนในกลุ่มได้	3.37 (น้อย)	3.24 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.13 (น้อย)	2.67 (น้อย)	-	4.00 (มาก)	3.31 (น้อย)
เห็นภาษาต่างประเทศเป็นที่นิยม จึงอยากจะได้เรียนบ้าง	3.15 (น้อย)	3.00 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)	2.75 (น้อย)	3.17 (น้อย)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.09 (น้อย)
เพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	-	1.00 (ไม่สำคัญ)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย								3.57
การอ่านค่า								(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 สำคัญมาก 2.50 – 3.49 สำคัญน้อย 1.50 – 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 74 พบว่าปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามการประกอบอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท ลูกจ้าง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันระหว่างปัจจัยที่เห็นภาษาต่างประเทศเป็นที่นิยมจึงอยากเรียนบ้างและเพื่อการศึกษาต่อต่างประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ และความต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆ ภาษา และผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือเพื่อการค้นหาข้อมูลและติดตามข่าวสาร

ตาราง 75 ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในและภายนอกอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้

ปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 25,000บาท	มากกว่า 25,000บาท	
ต้องการเรียนรู้ภาษาต่าง ประเทศ หลาย ๆ ภาษา	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.17 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การ ทำงาน	4.45 (มาก)	4.37 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
เพื่อความก้าวหน้าในการ ประกอบอาชีพ	4.59 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
เพื่อความสนุกสนาน	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)
เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร	4.52 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)
เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ	4.27 (มาก)	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
เพื่อหาเพื่อนใหม่ ๆ	3.47 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.33 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)	3.37 (มาก)
มีความเชื่อที่ว่าทำให้ดูดี มีระดับ และทันสมัย	3.19 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	3.33 (น้อย)	5.00 (น้อย)	3.12 (น้อย)
คนในครอบครัวให้การ สนับสนุน	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)
เพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อนใน กลุ่มได้	3.38 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.31 (น้อย)
เห็นภาษาต่างประเทศเป็นที่ นิยมจึงอยากจะเรียนบ้าง	3.10 (น้อย)	2.98 (น้อย)	3.28 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.09 (น้อย)
เพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ	3.98 (มาก)	3.79 (มาก)	4.06 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							3.57
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 75 พบว่าปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่ำกว่า 10,001 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือเพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันคือ เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและเพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ส่วนผู้มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันคือ ความต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆ ภาษา เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและเพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ผู้มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือความต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆ ภาษา และเพื่อการติดต่อกับชาวต่างประเทศ และผู้มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรกในทุกปัจจัย ยกเว้นเพื่อการค้นหาข้อมูลและติดตามข่าวสารและเพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อนในกลุ่มได้

ตาราง 76 ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในและภายนอกอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่น ๆ	
ต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ หลายๆภาษา	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.24 (มาก)	-	4.38 (มาก)
เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน	4.38 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	4.49 (มาก)	4.37 (มาก)	-	4.42 (มาก)
เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบ อาชีพ	4.75 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	-	4.56 (มากที่สุด)
เพื่อความสนุกสนาน	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.46 (น้อย)	-	3.72 (มาก)
เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร	4.38 (มาก)	4.47 (มาก)	4.43 (มาก)	4.36 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	-	4.44 (มาก)
เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.24 (มาก)	-	4.29 (มาก)
เพื่อหาเพื่อนใหม่ๆ	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.12 (น้อย)	-	3.37 (มาก)
มีความเชื่อที่ว่าทำให้ดูดี มีระดับ และทันสมัย	3.14 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.00 (น้อย)	-	3.12 (น้อย)
คนในครอบครัวให้การสนับสนุน	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	3.73 (มาก)	3.44 (น้อย)	-	3.75 (มาก)
เพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อนในกลุ่มได้	3.00 (น้อย)	3.93 (มาก)	3.57 (มาก)	3.33 (น้อย)	2.98 (น้อย)	-	3.31 (น้อย)
เห็นภาษาต่างประเทศเป็นที่นิยม จึงอยากจะเรียนบ้าง	3.13 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.14 (น้อย)	2.68 (น้อย)	-	3.09 (น้อย)
เพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	4.17 (มาก)	-	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย							3.57
การอ่านค่า							มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.50 - 4.49 สำคัญมาก 2.50 - 3.49 สำคัญน้อย 1.50 - 2.49 สำคัญน้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่สำคัญ

จากตารางที่ 76 พบว่าปัจจัยภายในและภายนอกอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาจนถึงการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกเท่ากันคือ เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลและติดตามข่าวสาร

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการรับบริการจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ

ตาราง 77 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ

ปัญหาที่พบ	ความถี่ที่พบ					คะแนนเฉลี่ย	การอ่านค่า
	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	ไม่พบ	อันดับที่		
ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล	102 56.67	44 24.44	29 16.11	5 2.78	1	3.35	มาก
เอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง	87 48.33	41 22.78	44 24.44	8 4.44	2	3.15	มาก
สถานที่ตั้ง อยู่ในจุดที่เดินทางไม่สะดวก	43 23.89	79 43.89	49 27.22	9 5.00	5	2.87	มาก
ที่จอดรถมีน้อย	67 27.22	62 34.44	44 24.44	7 3.89	3	3.05	มาก
สถานที่เรียนสกปรก	19 10.56	81 45.00	58 32.22	22 12.22	10	2.54	มาก
มีเสียงดังรบกวนจากนอกห้องเรียน	47 26.11	67 37.22	53 29.44	13 7.22	7	2.82	มาก
สถานที่เรียนติดต่อยาก	14 7.78	61 33.89	49 27.22	56 31.11	14	2.18	น้อย
ช่วงเวลาการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก	65 36.11	54 30.00	41 22.78	20 11.11	4	2.91	มาก
ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	46 25.56	75 41.67	47 26.11	12 6.67	6	2.86	มาก
ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรนานเกินไป	31 17.22	78 43.33	44 24.44	27 15.00	11	2.63	มาก
บุคลากรมีอัธยาศัยไม่ดี	22 12.22	64 43.33	55 24.44	39 15.00	8	2.38	น้อย
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	18 10.00	70 38.89	50 27.78	42 23.33	12	2.36	น้อย
มีปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้สอน	44 24.44	56 31.11	50 27.78	30 16.67	13	2.63	มาก

ตาราง 77 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	ความถี่ที่พบ					คะแนนเฉลี่ย	การอ่านค่า	
	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	ไม่พบ	อันดับที่			
ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง	37 20.56	57 31.67	58 32.22	28 15.56	8	2.57	มาก	
ผู้สอนไม่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจ ในเนื้อหาที่สอน	41 22.78	49 27.22	62 34.44	28 15.56	9	2.57	มาก	
ผู้สอนไม่ตรงเวลา	19 10.56	64 35.56	60 33.33	37 20.56	9	2.36	น้อย	
เนื้อหาที่ใช้สอนไม่น่าสนใจ	27 15.00	63 35.00	56 31.11	34 18.89	13	2.46	น้อย	
ค่าเฉลี่ย							2.69	
การอ่านค่า								มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 3.25 – 4.00 พบมากที่สุด 2.50 – 3.24 พบมาก 1.75 – 2.49 พบน้อย 1.00 – 1.74 ไม่พบ

จากตารางที่ 77 เมื่อเฉลี่ยโดยรวมแล้วพบว่าความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
ประสบอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ในรายละเอียดของแต่ละปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบ
สอบถามให้ความประสมมากที่สุดคือ ค่าเล่าเรียนแพงไม่สมเหตุผล

ตาราง 78 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามเพศ

ปัญหาที่พบ	เพศ		ค่าเฉลี่ย
	ชาย	หญิง	การอ่านค่า
ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล	3.27 (มาก)	3.40 (มาก)	3.35 (มาก)
เอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง	3.09 (มาก)	3.19 (มาก)	3.15 (มาก)
สถานที่ตั้ง อยู่ในจุดที่เดินทางไม่สะดวก	2.96 (มาก)	2.81 (มาก)	2.87 (มาก)
ที่จอดรถมีน้อย	3.06 (มาก)	3.05 (มาก)	3.05 (มาก)
สถานที่เรียนสกปรก	2.60 (มาก)	2.50 (มาก)	2.54 (มาก)
มีเสียงดังรบกวนจากนอกห้องเรียน	2.73 (มาก)	2.88 (มาก)	2.82 (มาก)
สถานที่เรียนติดต่อยาก	2.24 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.18 (น้อย)
ช่วงเวลาการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก	2.97 (มาก)	2.87 (มาก)	2.91 (มาก)
ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	2.79 (มาก)	2.91 (มาก)	2.86 (มาก)
เนื้อหาที่ใช้สอนไม่น่าสนใจ	2.70 (มาก)	2.31 (น้อย)	2.46 (มาก)
ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรนานเกินไป	2.73 (มาก)	2.56 (มาก)	2.63 (มาก)
บุคลากรมีอัตราค้ำไม่ดี	2.41 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.38 (น้อย)
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	2.40 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.36 (น้อย)

ตาราง 78 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจําแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	เพศ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ชาย	หญิง	
มีปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้สอน	2.84 (มาก)	2.50 (มาก)	2.63 (มาก)
ผู้สอน ไม่มีชื่อเสียง	2.73 (มาก)	2.47 (น้อย)	2.57 (มาก)
ผู้สอน ไม่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจในเนื้อหาที่สอน	2.69 (มาก)	2.50 (มาก)	2.57 (มาก)
ผู้สอน ไม่ตรงเวลา	2.37 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.36 (น้อย)
ค่าเฉลี่ย			2.69
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 3.25 – 4.00 พบมากที่สุด 2.50 – 3.24 พบมาก 1.75 – 2.49 พบน้อย 1.00 – 1.74 ไม่พบ

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ค่าเล่าเรียนแพงไม่สมเหตุผล

ตาราง 79 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามสถานภาพ

ปัญหาที่พบ	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	โสด	สมรส	
ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล	3.33 (มาก)	3.64 (มากที่สุด)	3.35 (มาก)
เอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง	3.14 (มาก)	3.29 (มาก)	3.15 (มาก)
สถานที่ตั้ง อยู่ในจุดที่เดินทางไม่สะดวก	2.84 (มาก)	3.21 (มาก)	2.87 (มาก)
ที่จอดรถมีน้อย	3.05 (มาก)	3.00 (มาก)	3.05 (มาก)
สถานที่เรียนสกปรก	2.55 (มาก)	2.36 (น้อย)	2.54 (น้อย)
มีเสียงดังรบกวนจากนอกห้องเรียน	2.82 (มาก)	2.86 (มาก)	2.82 (มาก)
สถานที่เรียนติดต่อยาก	2.17 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.18 (น้อย)
ช่วงเวลาการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก	2.90 (มาก)	3.00 (มาก)	2.91 (มาก)
ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	2.87 (มาก)	2.79 (มาก)	2.86 (มาก)
เนื้อหาที่ใช้สอนไม่น่าสนใจ	2.47 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.46 (น้อย)
ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรนาน เกินไป	2.63 (มาก)	2.64 (มาก)	2.63 (มาก)
บุคลากรมีอริยาศัยไม่ดี	2.37 (น้อย)	2.50 (มาก)	2.38 (น้อย)
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	2.34 (น้อย)	2.50 (มาก)	2.36 (น้อย)
มีปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้สอน	2.62 (มาก)	2.79 (มาก)	2.63 (มาก)

ตาราง 79 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	สถานภาพ		ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	โสด	สมรส	
ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง	2.58 (มาก)	2.50 (มาก)	2.57 (มาก)
ผู้สอนไม่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจในเนื้อหาที่สอน	2.58 (มาก)	2.43 (น้อย)	2.57 (มาก)
ผู้สอนไม่ตรงเวลา	2.38 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.36 (น้อย)
ค่าเฉลี่ย			2.69
การอ่านค่า			(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 3.25 - 4.00 พบมากที่สุด 2.50 - 3.24 พบมาก 1.75 - 2.49 พบน้อย 1.00 - 1.74 ไม่พบ

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศไม่แตกต่างกันตามสถานภาพ โดยปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล

ตาราง 80 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตาม
ช่วงอายุ

ปัญหาที่พบ	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล	3.55 (มากที่สุด)	3.37 (มาก)	3.33 (มาก)	3.31 (มาก)	3.20 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	3.35 (มาก)
เอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง	3.55 (มากที่สุด)	2.98 (มาก)	3.18 (มาก)	3.16 (มาก)	3.20 (มาก)	3.00 (มาก)	3.15 (มาก)
สถานที่ตั้ง อยู่ในจุดที่เดินทางไม่สะดวก	2.91 (มาก)	2.81 (มาก)	2.91 (มาก)	2.81 (มาก)	2.60 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	2.87 (มาก)
ที่จอดรถมีน้อย	2.73 (มาก)	3.05 (มาก)	3.06 (มาก)	3.25 (มาก)	2.20 (น้อย)	4.00 (มากที่สุด)	3.05 (มาก)
สถานที่เรียนสกปรก	2.27 (น้อย)	2.76 (มาก)	2.53 (มาก)	2.69 (มาก)	2.20 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.54 (มาก)
มีเสียงดังรบกวนจากนอกห้องเรียน	2.64 (มาก)	2.91 (มาก)	2.77 (มาก)	2.94 (มาก)	2.60 (มาก)	3.00 (มาก)	2.82 (มาก)
สถานที่เรียนติดต่อยาก	1.91 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.00 (ไม่พบ)	2.18 (น้อย)
ช่วงเวลาการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก	2.91 (มาก)	2.79 (มาก)	2.98 (มาก)	2.88 (มาก)	2.80 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	2.91 (มาก)
ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	2.91 (มาก)	2.74 (มาก)	2.86 (มาก)	2.97 (มาก)	3.00 (มาก)	3.00 (มาก)	2.86 (มาก)
เนื้อหาที่ใช้สอนไม่น่าสนใจ	2.36 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.58 (มาก)	2.47 (น้อย)	2.40 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.46 (มาก)
ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรนานเกินไป	2.18 (น้อย)	2.63 (มาก)	2.66 (มาก)	2.69 (มาก)	2.60 (มาก)	3.00 (มาก)	2.63 (มาก)
บุคลากรมีอัตราสัຍไม่ดี	2.00 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.50 (มาก)	2.20 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.38 (น้อย)
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	1.91 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.50 (มาก)	2.38 (น้อย)	2.40 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.36 (น้อย)

ตาราง 80 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามช่วงอายุ (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	อายุ						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 15 ปี	15-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36 ปี ขึ้นไป	
มีปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้สอน	2.00 (น้อย)	2.49 (น้อย)	2.72 (มาก)	2.75 (มาก)	3.00 (มาก)	3.00 (มาก)	2.63 (มาก)
ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง	2.27 (น้อย)	2.49 (น้อย)	2.67 (มาก)	2.63 (มาก)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.57 (น้อย)
ผู้สอนไม่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจในเนื้อหาที่สอน	2.09 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.70 (มาก)	2.75 (มาก)	2.40 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.57 (น้อย)
ผู้สอนไม่ตรงเวลา	2.36 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.00 (ไม่พบ)	2.36 (น้อย)
ค่าเฉลี่ย							2.69
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 3.25 - 4.00 พบมากที่สุด 2.50 - 3.24 พบมาก 1.75 - 2.49 พบน้อย 1.00 - 1.74 ไม่พบ

จากตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ค่าเล่าเรียนแพงไม่สมเหตุผล

ตาราง 81 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามอาชีพ

ปัญหาที่พบ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	มัคคุเทศก์/ นำเที่ยว	อื่นๆ	
ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล	2.77 (มาก)	2.84 (มาก)	3.00 (มาก)	3.00 (มาก)	2.50 (มาก)	-	1.50 (ไม่พบ)	3.35 (มาก)
เอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง	2.63 (มาก)	2.70 (มาก)	3.00 (มาก)	2.88 (มาก)	2.83 (มาก)	-	2.00 (น้อย)	3.15 (มาก)
สถานที่ตั้ง อยู่ในจุดที่เดินทาง ไม่สะดวก	2.60 (มาก)	2.65 (มาก)	3.00 (มาก)	3.00 (มาก)	2.50 (มาก)	-	2.00 (น้อย)	2.87 (มาก)
ที่จอดรถมีน้อย	2.67 (มาก)	2.66 (มาก)	3.00 (มาก)	2.88 (มาก)	2.50 (มาก)	-	3.00 (มาก)	3.05 (มาก)
สถานที่เรียนสกปรก	2.41 (น้อย)	2.54 (มาก)	2.50 (มาก)	2.50 (มาก)	2.33 (น้อย)	-	1.00 (ไม่พบ)	2.54 (น้อย)
มีเสียงดังรบกวนจากนอกห้องเรียน	2.53 (มาก)	2.65 (มาก)	2.50 (มาก)	2.88 (มาก)	2.17 (น้อย)	-	3.00 (มาก)	2.82 (มาก)
สถานที่เรียนติดต่อยาก	2.06 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.50 (มาก)	2.13 (น้อย)	2.50 (มาก)	-	1.00 (ไม่พบ)	2.18 (น้อย)
ช่วงเวลาการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก	2.47 (น้อย)	2.70 (มาก)	2.50 (มาก)	3.00 (มาก)	3.00 (มาก)	-	3.00 (มาก)	2.91 (มาก)
ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	2.62 (มาก)	2.54 (มาก)	2.60 (มาก)	2.75 (มาก)	2.83 (มาก)	-	1.00 (ไม่พบ)	2.86 (น้อย)
เนื้อหาที่ใช้สอนไม่น่าสนใจ	2.25 (น้อย)	2.41 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.38 (น้อย)	3.00 (มาก)	-	1.00 (ไม่พบ)	2.46 (น้อย)
ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตร นานเกินไป	2.42 (น้อย)	2.54 (มาก)	2.50 (มาก)	2.63 (มาก)	2.50 (มาก)	-	2.00 (น้อย)	2.63 (น้อย)
บุคลากรมีอัตราค่าจ้างไม่ดี	2.21 (น้อย)	2.35 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.63 (มาก)	2.50 (มาก)	-	1.00 (ไม่พบ)	2.38 (น้อย)
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	2.22 (น้อย)	2.32 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.38 (น้อย)	2.50 (มาก)	-	2.00 (น้อย)	2.36 (น้อย)

ตาราง 81 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของ กิจการ	มักเทศก์/ นำเที่ยว	อื่น ๆ	
มีปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้สอน	2.36 (น้อย)	2.35 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.88 (มาก)	3.00 (มาก)	-	1.00 (ไม่พบ)	2.63 (น้อย)
ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง	2.33 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.50 (มาก)	2.50 (มาก)	2.67 (มาก)	-	1.00 (ไม่พบ)	2.57 (น้อย)
ผู้สอนไม่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจ ในเนื้อหาที่สอน	2.29 (น้อย)	2.64 (มาก)	2.00 (น้อย)	2.75 (มาก)	2.67 (มาก)	-	1.00 (ไม่พบ)	2.57 (น้อย)
ผู้สอนไม่ตรงเวลา	2.29 (น้อย)	2.22 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.00 (น้อย)	2.50 (มาก)	-	1.00 (ไม่พบ)	2.36 (น้อย)
ค่าเฉลี่ย								2.69
การอ่านค่า								(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 3.25 – 4.00 พบมากที่สุด 2.50 – 3.24 พบมาก 1.75 – 2.49 พบน้อย 1.00 – 1.74 ไม่พบ

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศแตกต่างกันตามสาขาอาชีพ โดยปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น นักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัทและลูกจ้างประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ค่าเล่าเรียนแพงไม่สมเหตุผล ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ค่าเล่าเรียนแพงไม่สมเหตุผลสถานที่ตั้งอยู่ในจุดที่เดินทางไปไม่สะดวก ที่จอดรถมีน้อย ช่วงเวลาในการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก ค่าเอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง บุคลากรมีอัธยาศัยไม่ดี พนักงานบริการไม่สุภาพ มีปัญหาในการสื่อสารกับผู้สอน ผู้สอนไม่ตรงเวลา และเนื้อหาที่ใช้สอนไม่น่าสนใจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการจะประสบปัญหาเกี่ยวกับค่าเล่าเรียนแพงไม่สมเหตุผล สถานที่ตั้งอยู่ในจุดที่เดินทางไปไม่สะดวก น้อย และช่วงเวลาในการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก มากเป็นอันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาในการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก ปัญหาในการสื่อสารกับผู้สอนและเนื้อหาที่ใช้สอนไม่น่าสนใจ ส่วนปัญหาที่ประกอบอาชีพอื่นประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ที่จอดรถมีน้อย มีเสียงดังรบกวนจากนอกห้องเรียน และช่วงเวลาในการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก

ตาราง 82 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามระดับรายได้

ปัญหาที่พบ	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001- 25,000บาท	มากกว่า 25,000บาท	
ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล	3.24 (มาก)	3.35 (มาก)	3.44 (มาก)	3.00 (มาก)	2.67 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	3.35 (มาก)
เอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง	3.21 (มาก)	3.08 (มาก)	3.00 (มาก)	3.33 (มาก)	3.00 (มาก)	3.00 (มาก)	3.15 (มาก)
สถานที่ตั้ง อยู่ในจุดที่เดินทาง ไม่สะดวก	2.89 (มาก)	2.75 (มาก)	3.00 (มาก)	2.67 (มาก)	3.00 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	2.87 (มาก)
ที่จอดรถมีน้อย	3.09 (มาก)	3.02 (มาก)	3.00 (มาก)	2.67 (มาก)	3.33 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.05 (มาก)
สถานที่เรียนสกปรก	2.56 (มาก)	2.52 (มาก)	2.61 (มาก)	1.67 (น้อย)	2.67 (มาก)	2.00 (น้อย)	2.54 (น้อย)
มีเสียงดังรบกวนจากนอกห้องเรียน	2.91 (มาก)	2.81 (มาก)	2.50 (มาก)	2.33 (น้อย)	3.00 (มาก)	1.00 (ไม่พบ)	2.82 (น้อย)
สถานที่เรียนติดต่อยาก	2.16 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.67 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	2.18 (น้อย)
ช่วงเวลาการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก	2.88 (มาก)	3.04 (มาก)	2.72 (มาก)	2.67 (มาก)	3.67 (มากที่สุด)	1.00 (ไม่พบ)	2.91 (มาก)
ความหลากหลายของหลักสูตรมี น้อย	2.88 (มาก)	2.98 (มาก)	2.44 (น้อย)	2.67 (มาก)	3.00 (มาก)	2.00 (น้อย)	2.86 (มาก)
เนื้อหาที่ใช้สอนไม่น่าสนใจ	2.45 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.72 (มาก)	2.67 (มาก)	3.00 (มาก)	3.00 (มาก)	2.46 (น้อย)
ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตร นานเกินไป	2.59 (มาก)	2.62 (มาก)	2.83 (มาก)	3.00 (มาก)	2.67 (มาก)	2.00 (น้อย)	2.63 (มาก)
บุคลากรมีอัตราค้ำยไม่ดี	2.34 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.72 (มาก)	1.67 (น้อย)	3.67 (มากที่สุด)	4.00 (มากที่สุด)	2.38 (น้อย)

ตาราง 82 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามระดับรายได้ (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	รายได้						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า 5,000บาท	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001- 25,000บาท	มากกว่า 25,000บาท	
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	2.32 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.67 (มาก)	2.00 (น้อย)	2.67 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	2.36 (น้อย)
มีปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้สอน	2.61 (มาก)	2.56 (มาก)	2.83 (มาก)	2.33 (น้อย)	3.33 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	2.63 (มาก)
ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง	2.54 (มาก)	2.65 (มาก)	2.56 (มาก)	1.67 (น้อย)	3.00 (มาก)	3.00 (มาก)	2.57 (มาก)
ผู้สอนไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาให้เข้าใจ ในเนื้อหาที่สอน	2.50 (มาก)	2.60 (มาก)	2.83 (มาก)	1.67 (น้อย)	3.33 (มาก)	4.00 (มากที่สุด)	2.57 (มาก)
ผู้สอนไม่ตรงเวลา	2.37 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.44 (น้อย)	1.67 (น้อย)	2.33 (น้อย)	3.00 (มาก)	2.36 (น้อย)
ค่าเฉลี่ย							2.69
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 3.25 – 4.00 พบมากที่สุด 2.50 – 3.24 พบมาก 1.75 – 2.49 พบน้อย 1.00 – 1.74 ไม่พบ

จากตารางที่ 82 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ค่าเอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาในการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก และบุคลากรมีอัธยาศัยไม่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ประสบมากเป็นอันดับแรกคือ ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล บุคลากรมีอัธยาศัยไม่ดี พนักงานบริการไม่สุภาพ มีปัญหาในการสื่อสารกับผู้สอน ผู้สอนไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาให้เข้าใจในเนื้อหาที่สอน และสถานที่เรียนติดต่อยาก

ตาราง 83 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาที่พบ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านค่า
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่นๆ	
ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล	3.38 (มาก)	3.20 (มาก)	3.10 (มาก)	3.46 (มาก)	3.27 (มาก)	-	3.35 (มาก)
เอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง	3.50 (มากที่สุด)	3.00 (มาก)	2.81 (มาก)	3.20 (มาก)	3.20 (มาก)	-	3.15 (มาก)
สถานที่ตั้ง อยู่ในจุดที่เดินทาง ไม่สะดวก	3.13 (มาก)	2.73 (มาก)	2.62 (มาก)	2.94 (มาก)	2.83 (มาก)	-	2.87 (มาก)
ที่จอดรถมีน้อย	2.63 (มาก)	3.27 (มาก)	3.00 (มาก)	3.02 (มาก)	3.15 (มาก)	-	3.05 (มาก)
สถานที่เรียนสกปรก	3.00 (มาก)	2.47 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.55 (มาก)	2.46 (น้อย)	-	2.54 (มาก)
มีเสียงดังรบกวนจากนอกห้องเรียน	2.75 (มาก)	2.80 (มาก)	2.81 (มาก)	2.84 (มาก)	2.80 (มาก)	-	2.82 (มาก)
สถานที่เรียนติดต่อยาก	2.38 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.27 (น้อย)	-	2.18 (น้อย)
ช่วงเวลาการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก	2.88 (มาก)	2.47 (น้อย)	2.90 (มาก)	2.96 (มาก)	2.98 (มาก)	-	2.91 (มาก)
ความหลากหลายของหลักสูตร มีน้อย	2.88 (มาก)	2.60 (มาก)	2.81 (มาก)	2.91 (มาก)	2.88 (มาก)	-	2.86 (มาก)
เนื้อหาที่ใช้สอนไม่น่าสนใจ	2.63 (มาก)	2.27 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.66 (มาก)	-	2.46 (น้อย)
ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตร นานเกินไป	2.38 (มาก)	2.73 (มาก)	2.29 (น้อย)	2.57 (มาก)	2.95 (มาก)	-	2.63 (มาก)
บุคลากรมีอัตราค่าจ้างไม่ดี	2.13 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.46 (น้อย)	-	2.38 (น้อย)
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	1.75 (น้อย)	1.93 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.71 (มาก)	-	2.36 (น้อย)

ตาราง 83 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย การอ่านผล
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่นๆ	
มีปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้สอน	2.50 (มาก)	2.13 (น้อย)	2.52 (มาก)	2.73 (มาก)	2.68 (มาก)	-	2.63 (มาก)
ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง	2.75 (มาก)	2.47 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.64 (มาก)	2.71 (มาก)	-	2.57 (มาก)
ผู้สอนไม่สามารถถ่ายทอดให้ เข้าใจในเนื้อหาที่สอน	2.25 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.69 (มาก)	2.54 (มาก)	-	2.57 (มาก)
ผู้สอนไม่ตรงเวลา	2.50 (มาก)	2.67 (มาก)	2.24 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.41 (น้อย)	-	2.36 (น้อย)
ค่าเฉลี่ย							2.69
การอ่านค่า							(มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 3.25 – 4.00 พบมากที่สุด 2.50 – 3.24 พบมาก 1.75 – 2.49 พบน้อย 1.00 – 1.74 ไม่พบ

จากตารางที่ 83 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับประสบมากเป็นอันดับแรก คือค่าเล่าเรียนแพงไม่สมเหตุผล ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. ประสบปัญหามากเป็นอันดับแรกคือ ที่จอครดมีน้อย