

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่ง สอบถามจากนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย และเคยเรียนในโรงเรียนสอน ภาษาอังกฤษ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 385 ราย จากโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย 13 โรงเรียน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ มงฟอร์ตวิทยาลัย เรยีนาเซลิวิทยาลัย พระฤทัยเชียงใหม่ วชิรวิทย์ คาราวิทยาลัย ปรีณสรอยแยลส์วิทยาลัย ยูพราซวิทยาลัย กาวิละวิทยาลัย หอพระ วัฒนทัช พายัพ นวมินทร์ราษฎร์ วิชัยวิทยา และสาริตมหาววิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2557 โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอ เมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอ เมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม ประเภทของสถานศึกษา และ แผนกการเรียน

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	146	37.92
หญิง	239	62.08
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.08 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 37.92

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสถานศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน

ประเภทของสถานศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียนเอกชน สามัญศึกษา	244	63.38
โรงเรียนเอกชน สองภาษา (ไทย – อังกฤษ)	23	5.97
โรงเรียนรัฐบาล	118	30.65
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประเภทของสถานศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ โรงเรียนเอกชน สามัญศึกษา ร้อยละ 63.38 รองลงมาคือ โรงเรียนรัฐบาล ร้อยละ 30.65 และ โรงเรียนเอกชน สองภาษา (ไทย – อังกฤษ) ร้อยละ 5.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน

ระดับชั้นเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 4	97	25.19
มัธยมศึกษาปีที่ 5	115	29.87
มัธยมศึกษาปีที่ 6	173	44.94
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับชั้นเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 44.94 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 5 ร้อยละ 29.87 และมัธยมศึกษาปีที่ 4 ร้อยละ 25.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนการเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน

แผนการเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์	139	36.10
ศิลป์ - คำนวณ	119	30.91
ศิลป์ - ภาษา	127	32.99
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า แผนการเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ วิทยาศาสตร์ ร้อยละ 36.10 รองลงมาคือ ศิลป์ - ภาษา ร้อยละ 32.99 และ ศิลป์ - คำนวณ ร้อยละ 30.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	15	3.90
15,000 – 25,000 บาท	33	8.57
25,001 – 35,000 บาท	126	32.73
35,001 – 45,000 บาท	139	36.10
45,001 – 55,000 บาท	54	14.03
55,000 บาทขึ้นไป	18	4.68
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 35,001 – 45,000 บาท ร้อยละ 36.10 รองลงมาคือ 25,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 32.73 45,001 – 55,000 บาท ร้อยละ 14.03 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 8.57 55,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.68 และ ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพักอาศัยในปัจจุบัน

การพักอาศัยในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
อาศัยอยู่ที่บ้านพ่อแม่	244	63.38
อาศัยอยู่ที่บ้านญาติ	65	16.88
เช่าหอพัก	41	10.65
เช่าบ้านพัก	26	6.75
อื่นๆ	9	2.34
รวม	385	100.00

อื่นๆ ได้แก่ อาศัยอยู่ที่คอนโดมิเนียม (5 ราย) และไม่ระบุ (4 ราย)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การพักอาศัยในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ อาศัยอยู่ที่บ้านพ่อแม่ ร้อยละ 63.38 รองลงมาคือ อาศัยอยู่ที่บ้านญาติ ร้อยละ 16.88 เช่าหอพัก ร้อยละ 10.65 เช่าบ้านพัก ร้อยละ 6.75 และ อื่นๆ ร้อยละ 2.34

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่กำลังเรียนพิเศษภาษาอังกฤษในปัจจุบัน

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่กำลังเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ (AUA Language Center)	167	43.38
อีเอฟแอล เลิร์นนิ่ง เซ็นเตอร์ (EFL Learning Centre)	16	4.16
โรงเรียนภาษาอังกฤษ ลอนดอนเฮ้าส์ (London House)	28	7.27
บริติช เคานซิล (British Council)	192	49.87
อีซีซี (ECC)	56	14.55
สถาบันภาษาอังกฤษ อีเอฟอี (EFE)	20	5.19
โรงเรียนบ้านภาษา เอ็นอีเอส (NES)	118	30.65
สถาบันสอนภาษาอังกฤษ อีเอฟ อิงลิชเฟิร์ส (EF English First)	35	9.09
สถาบันสอนภาษาต่างประเทศ จี อิงลิช อะคาเดมี่ (GEE English Academy)	17	4.42
สถาบันสอนภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Language Institute Chiang Mai University)	32	8.31
โรงเรียนการสื่อสารภาษา เชียงใหม่ หรือ Direct English	17	4.42
โรงเรียนสอนภาษาและคอมพิวเตอร์เกียรติพัฒนา (CEC)	14	3.64
อื่นๆ	13	3.38

อื่นๆ ได้แก่ เรียนที่บ้านของครูที่โรงเรียน หรือ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (5 ราย) Wall Street English เชียงใหม่(4 ราย) และไม่ระบุ (4 ราย)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่กำลังเรียนพิเศษภาษาอังกฤษในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ บริติช เคานซิล (British Council) ร้อยละ 49.87 รองลงมาคือ สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ (AUA Language Center) ร้อยละ 43.38 โรงเรียนบ้านภาษา เอ็นอีเอส (NES) ร้อยละ 30.65 อีซีซี (ECC) ร้อยละ 14.55 สถาบันสอนภาษาอังกฤษ อีเอฟ อิงลิชเฟิร์ส (EF English First) ร้อยละ 9.09 สถาบันสอนภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Language Institute Chiang Mai University) ร้อยละ 8.31 โรงเรียนภาษาอังกฤษ ลอนดอนเฮ้าส์ (London House) ร้อยละ 7.27 สถาบันภาษาอังกฤษ อีเอฟอี (EFE) ร้อยละ 5.19 สถาบันสอนภาษาต่างประเทศ จี อิงลิช อะคาเดมี่ (GEE English Academy) และ โรงเรียนการสื่อสารภาษา เชียงใหม่ หรือ Direct English ร้อยละ 4.42 เท่ากัน อีเอฟแอล เลิร์นนิ่ง เซ็นเตอร์ (EFL Learning Centre) ร้อยละ 4.16 โรงเรียนสอนภาษาและคอมพิวเตอร์เกียรติพัฒนา (CEC) ร้อยละ 3.64 และ อื่นๆ ร้อยละ 3.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักด้วยตัวเอง	68	17.66
ครอบครัวหรือญาติแนะนำ	47	12.21
เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ	158	41.04
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น / นิตยสาร	26	6.75
แผ่นพับ / ใบปลิว	133	34.55
อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์	120	31.17
ครู/อาจารย์ที่โรงเรียน	41	10.65
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง	100	25.97
สื่อวิทยุ	17	4.42
อื่นๆ	9	2.34

อื่นๆ ได้แก่ Facebook ของสถาบันภาษาอังกฤษ (4 ราย) ป้ายในห้างสรรพสินค้า (3 ราย) และไม่ระบุ (2 ราย)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 41.04 รองลงมาคือ แผ่นพับ / ใบปลิว ร้อยละ 34.55 อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ ร้อยละ 31.17 ป้ายโฆษณากลางแจ้ง ร้อยละ 25.97 รู้จักด้วยตัวเอง ร้อยละ 17.66 ครอบครัวหรือญาติแนะนำ ร้อยละ 12.21 ครู/อาจารย์ที่โรงเรียน ร้อยละ 10.65 หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น / นิตยสาร ร้อยละ 6.75 สื่อวิทยุ ร้อยละ 4.42 และ อื่นๆ ร้อยละ 2.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ต่อหลักสูตร

ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ชั่วโมง	20	5.19
11 – 20 ชั่วโมง	57	14.81
21 – 30 ชั่วโมง	134	34.81
31 – 40 ชั่วโมง	89	23.12
41 – 50 ชั่วโมง	67	17.40
มากกว่า 50 ชั่วโมง ขึ้นไป	18	4.68
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ต่อหลักสูตรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 21 – 30 ชั่วโมง ร้อยละ 34.81 รองลงมาคือ 31 – 40 ชั่วโมง ร้อยละ 23.12 41 – 50 ชั่วโมง ร้อยละ 17.40 11 – 20 ชั่วโมง ร้อยละ 14.81 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ชั่วโมง ร้อยละ 5.19 และ มากกว่า 50 ชั่วโมง ขึ้นไป ร้อยละ 4.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ต่อหลักสูตร

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	76	19.74
3,001 - 6,000 บาท	115	29.87
6,001 - 9,000 บาท	79	20.52
9,001 - 12,000 บาท	75	19.48
12,001 - 15,000 บาท	27	7.01
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	13	3.38
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ต่อหลักสูตรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 3,001 - 6,000 บาท ร้อยละ 29.87 รองลงมาคือ 6,001 - 9,000 บาท ร้อยละ 20.52 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท ร้อยละ 19.74 9,001 - 12,000 บาท ร้อยละ 19.48 12,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 7.01 และมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 3.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันในการเลือกเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ

วันในการเลือกเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)	146	37.92
วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)	292	75.84

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 385 ราย

จากตารางที่ 4.11 พบว่า วันในการเลือกเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) ร้อยละ 75.84 และ วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ร้อยละ 37.92

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในเลือกเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ

ช่วงเวลาในเลือกเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
8:00-12:00 น.	106	27.53
12:01-16:00 น.	192	49.87
16:01-20:00 น.	155	40.26

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 385 ราย

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ช่วงเวลาในเลือกเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 12:01-16:00 น. ร้อยละ 49.87 รองลงมาคือ 16:01-20:00 น. ร้อยละ 40.26 และ 8:00-12:00 น. ร้อยละ 27.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนชั่วโมงในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ

จำนวนชั่วโมงในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ชั่วโมง/สัปดาห์	41	10.65
3-4 ชั่วโมง/สัปดาห์	109	28.31
5-6 ชั่วโมง/สัปดาห์	141	36.62
7 ชั่วโมง/สัปดาห์ ขึ้นไป	94	24.42
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า จำนวนชั่วโมงในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 5-6 ชั่วโมง/สัปดาห์ ร้อยละ 36.62 รองลงมาคือ 3-4 ชั่วโมง/สัปดาห์ ร้อยละ 28.31 7 ชั่วโมง/สัปดาห์ ขึ้นไป ร้อยละ 24.42 และ 1-2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ร้อยละ 10.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนนักเรียนต่อห้องเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ที่เหมาะสม

จำนวนนักเรียนต่อห้องเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 คน	113	29.35
11 – 20 คน	151	39.22
21 – 30 คน	97	25.19
31 – 40 คน	14	3.64
มากกว่า 40 คนขึ้นไป	10	2.60
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า จำนวนนักเรียนต่อห้องเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ที่เหมาะสมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 11 – 20 คน ร้อยละ 39.22 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 คน ร้อยละ 29.35 21 – 30 คน ร้อยละ 25.19 31 – 40 คน ร้อยละ 3.64 และมากกว่า 40 คนขึ้นไป ร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจุดประสงค์ในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ

จุดประสงค์ในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น	106	27.53
เพื่อเตรียมความพร้อมศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย (Entrance)	155	40.26
เพื่อการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ	48	12.47
เพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม	112	29.09
อื่นๆ	16	4.16

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 385 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เพื่อเตรียมตัวสอบ TOEFL/IELTS (9 ราย) เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนไปอยู่ต่างประเทศ (3 ราย) ผู้ปกครองต้องการให้เรียน (2 ราย) และ ไม่ระบุ (2 ราย)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า จุดประสงค์ในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพื่อเตรียมความพร้อมศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย (Entrance) ร้อยละ 40.26 รองลงมาคือ เพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม ร้อยละ 29.09 เพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น ร้อยละ 27.53 เพื่อการติดต่อดสื่อสารกับชาวต่างชาติ ร้อยละ 12.47 และ อื่นๆ ร้อยละ 4.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นของการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ต่อผลการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ

ความคิดเห็นของการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ต่อผลการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วยให้เกรดวิชาอังกฤษดีขึ้นมาก	217	56.36
ช่วยให้เกรดวิชาอังกฤษดีขึ้นปานกลาง	94	24.42
ไม่ช่วยให้เกรดวิชาอังกฤษดีขึ้น	60	15.58
ยังไม่ทราบ	14	3.64
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นของการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ต่อผลการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ช่วยให้เกิดวิชาอังกฤษดีขึ้นมาก ร้อยละ 56.36 รองลงมาคือ ช่วยให้เกิดวิชาอังกฤษดีขึ้นปานกลาง ร้อยละ 24.42 ไม่ช่วยให้เกรดวิชาอังกฤษดีขึ้น ร้อยละ 15.58 และ ยังไม่ทราบ ร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	300 (77.92)	49 (12.73)	27 (7.01)	9 (2.34)	0 (0.00)	4.66 (มากที่สุด)	1
1.2 สถาบันได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	18 (4.68)	37 (9.61)	235 (61.04)	48 (12.47)	47 (12.21)	2.82 (ปานกลาง)	11
1.3 สถาบันได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ เช่น สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ, บริติช เคานซิล เป็นต้น	88 (22.86)	205 (53.25)	46 (11.95)	46 (11.95)	0 (0.00)	3.87 (มาก)	4
1.4 สถาบันมีบริการอื่นนอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น	75 (19.48)	179 (46.49)	80 (20.78)	38 (9.87)	13 (3.38)	3.69 (มาก)	5
1.5 สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียนส่วนตัวและเลือกเวลาเรียนได้อย่างที่ต้องการ	292 (75.84)	51 (13.25)	21 (5.45)	13 (3.38)	8 (2.08)	4.57 (มากที่สุด)	2

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.6 สถาบันจัดจำนวนนักเรียนในหนึ่งชั้นเรียนมีไม่มากจนเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็นต้น	281 (72.99)	63 (16.36)	28 (7.27)	3 (0.78)	10 (2.60)	4.56 (มากที่สุด)	3
1.7 สถาบันมีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย สามารถสนองความต้องการได้ เช่น หลักภาษาไวยากรณ์ (Grammar) และการสนทนา (Conversation), อ่าน-เขียน เป็นต้น	76 (19.74)	179 (46.49)	54 (14.03)	41 (10.65)	35 (9.09)	3.57 (มาก)	6
1.8 สถาบันมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ต่อเนื่อง และมีการเลื่อนระดับชั้นขึ้นไป	37 (9.61)	70 (18.18)	228 (59.22)	35 (9.09)	15 (3.90)	3.21 (ปานกลาง)	9
1.9 สถาบันมีอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี เป็นต้น	70 (18.18)	176 (45.71)	57 (14.81)	36 (9.35)	46 (11.95)	3.49 (ปานกลาง)	8

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.10 การกำหนดจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรมีความเหมาะสม	78 (20.26)	163 (42.34)	62 (16.10)	43 (11.17)	39 (10.13)	3.51 (มาก)	7
1.11 มีการออกใบประกาศนียบัตรเมื่อเรียนจบหลักสูตร	37 (9.61)	70 (18.18)	191 (49.61)	52 (13.51)	35 (9.09)	3.06 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73 (มาก)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.66) สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียนส่วนตัวและเลือกเวลาเรียนได้อย่างที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และสถาบันจัดจำนวนนักเรียนในหนึ่งชั้นเรียนมีไม่มากจนเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.56) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ สถาบันได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ เช่น สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ, บริติช เคานซิล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) สถาบันมีบริการอื่นนอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) สถาบันมีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย สามารถสนองความต้องการได้ เช่น หลักภาษาไวยากรณ์ (Grammar) และการสนทนา (Conversation), อ่าน-เขียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.57) และการกำหนดจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สถาบันมีอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.49) สถาบันมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ต่อเนื่องและมีการเลื่อนระดับขั้นขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.21) มีการออกไปประกาศนียบัตรเมื่อเรียนจบหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.06) และสถาบันได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ (ค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน	63 (16.36)	195 (50.65)	71 (18.44)	41 (10.65)	15 (3.90)	3.65 (มาก)	2
2.2 สามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้	74 (19.22)	187 (48.57)	47 (12.21)	48 (12.47)	29 (7.53)	3.59 (มาก)	3
2.3 มีการรับชำระเงินโดยจ่ายผ่านบัตรเครดิต	5 (1.30)	14 (3.64)	75 (19.48)	258 (67.01)	33 (8.57)	2.22 (น้อย)	6
2.4 มีการรับชำระเงินโดยจ่ายผ่านธนาคาร	15 (3.90)	37 (9.61)	226 (58.70)	61 (15.84)	46 (11.95)	2.78 (ปานกลาง)	5
2.5 สามารถต่อรองราคาได้	33 (8.57)	66 (17.14)	187 (48.57)	49 (12.73)	50 (12.99)	2.96 (ปานกลาง)	4
2.6 มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น	88 (22.86)	198 (51.43)	69 (17.92)	30 (7.79)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.18 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านราคา มีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) ราคาต่ำกว่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และสามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 2.96) และ มีการรับชำระเงินโดยผ่านธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.78)

สำหรับปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ มีการรับชำระเงินโดยผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.22)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	78 (20.26)	178 (46.23)	58 (15.06)	41 (10.65)	30 (7.79)	3.61 (มาก)	4
3.2 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน หรือย่านการค้า	68 (17.66)	175 (45.45)	45 (11.69)	52 (13.51)	45 (11.69)	3.44 (ปานกลาง)	6
3.3 สถานที่ตั้งติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก	49 (12.73)	62 (16.10)	216 (56.10)	36 (9.35)	22 (5.71)	3.21 (ปานกลาง)	7
3.4 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับโรงเรียน/บ้าน/ที่ทำงานของผู้เรียน	22 (5.71)	35 (9.09)	221 (57.40)	66 (17.14)	41 (10.65)	2.82 (ปานกลาง)	9
3.5 มีที่จอดรถของสถาบันสะดวกและเพียงพอต่อผู้เรียน	16 (4.16)	35 (9.09)	186 (48.31)	108 (28.05)	40 (10.39)	2.69 (ปานกลาง)	10
3.6 มีช่องทางที่ให้ติดต่อกับทางสถาบันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	75 (19.48)	171 (44.42)	67 (17.40)	37 (9.61)	35 (9.09)	3.56 (มาก)	5
3.7 การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง)	121 (31.43)	225 (58.44)	39 (10.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)	1

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.8 เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ	74 (19.22)	222 (57.66)	45 (11.69)	44 (11.43)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	2
3.9 สถาบันมีจำนวนสาขาให้บริการเพียงพอ	43 (11.17)	58 (15.06)	182 (47.27)	60 (15.58)	42 (10.91)	3.00 (ปานกลาง)	8
3.10 เว็บไซต์ของสถาบันให้รายละเอียดชัดเจน	74 (19.22)	199 (51.69)	50 (12.99)	45 (11.69)	17 (4.42)	3.70 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.41 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง) (ค่าเฉลี่ย 4.21) เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) เว็บไซต์ของสถาบันให้รายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.70) สถาบันที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และมีช่องทางที่ให้ติดต่อกับทางสถาบันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน หรือย่านการค้า (ค่าเฉลี่ย 3.44) สถานที่ตั้งติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.21) สถาบันมีจำนวนสาขาให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.00) สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับโรงเรียน/บ้าน/ที่ทำงานของผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 2.82) และมีที่จอดรถของสถาบันสะดวกและเพียงพอต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 2.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 การโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น	80 (20.78)	181 (47.01)	51 (13.25)	37 (9.61)	36 (9.35)	3.60 (มาก)	4
4.2 มีการแจกเอกสาร วิทยุ แผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อโฆษณาสถาบัน และแจ้งกำหนดการ เปิดเทอมใหม่	80 (20.78)	191 (49.61)	60 (15.58)	38 (9.87)	16 (4.16)	3.73 (มาก)	3
4.3 มีของสมนาคุณ หรือของขวัญตอบแทนแก่ผู้เรียนในรูปแบบต่างๆตามโอกาส เช่น วันปีใหม่ วันเกิด	36 (9.35)	52 (13.51)	226 (58.70)	45 (11.69)	26 (6.75)	3.07 (ปานกลาง)	7
4.4 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียนต่อเนื่องในเทอมถัดไป	38 (9.87)	49 (12.73)	199 (51.69)	60 (15.58)	39 (10.13)	2.97 (ปานกลาง)	8

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.5 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียนมากกว่า 1 หลักสูตร	85 (22.08)	167 (43.38)	54 (14.03)	44 (11.43)	35 (9.09)	3.58 (มาก)	6
4.6 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน	88 (22.86)	210 (54.55)	49 (12.73)	38 (9.87)	0 (0.00)	3.90 (มาก)	2
4.7 มีการโฆษณาโดยการส่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์ เช่น การส่ง SMS แจ้งเรื่องสิทธิพิเศษ การรับส่วนลด กำหนดการลงทะเบียน เป็นต้น	22 (5.71)	42 (10.91)	220 (57.14)	51 (13.25)	50 (12.99)	2.83 (ปานกลาง)	9
4.8 สถาบันร่วมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น งานกีฬาของสถาบัน การศึกษา เป็นต้น	19 (4.94)	38 (9.87)	196 (50.91)	98 (25.45)	34 (8.83)	2.77 (ปานกลาง)	10

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.9 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบันผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter	280 (72.73)	55 (14.29)	30 (7.79)	12 (3.12)	8 (2.08)	4.52 (มากที่สุด)	1
4.10 มีบริการให้ทดลองเรียนก่อนสมัครเรียนกับสถาบัน	73 (18.96)	184 (47.79)	57 (14.81)	36 (9.35)	35 (9.09)	3.58 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.46 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46)

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบันผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter (ค่าเฉลี่ย 4.52)

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อโฆษณาสถาบัน และแจ้งกำหนดการเปิดเทอมใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.73) การโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีบริการให้ทดลองเรียนก่อนสมัครเรียนกับสถาบัน และผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียนมากกว่า 1 หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.58) เท่ากัน ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีของ
สมนาคุณ หรือของขวัญตอบแทนแก่ผู้เรียนในรูปแบบต่างๆตามโอกาส เช่น วันปีใหม่ วันเกิด
(ค่าเฉลี่ย 3.07) ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียนต่อเนื่องในเทอมถัดไป (ค่าเฉลี่ย
2.97) มีการโฆษณาโดยการ ส่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์ เช่น การส่ง SMS แจ้งเรื่องสิทธิพิเศษ
การรับส่วนลด กำหนดการลงทะเบียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.83) และ สถาบันร่วมสนับสนุนกิจกรรม
เพื่อสังคม เช่น งานกีฬาของสถาบันการศึกษา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.77) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	257 (66.75)	61 (15.84)	34 (8.83)	19 (4.94)	14 (3.64)	4.37 (มาก)	2
5.2 ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา เช่น อาจารย์ชาวอังกฤษ หรือ อเมริกัน เป็นต้น	21 (5.45)	34 (8.83)	181 (47.01)	101 (26.23)	48 (12.47)	2.69 (ปานกลาง)	8
5.3 ครูผู้สอนสอนตรงตามวัตถุประสงค์และตรงตามหลักสูตร ที่ผู้เรียนต้องการ	21 (5.45)	37 (9.61)	244 (63.38)	56 (14.55)	27 (7.01)	2.92 (ปานกลาง)	7
5.4 ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน	287 (74.55)	61 (15.84)	18 (4.68)	6 (1.56)	13 (3.38)	4.57 (มากที่สุด)	1
5.5 ครูผู้สอนปฏิบัติต่อผู้เรียนทุกคนอย่างเท่าเทียม	38 (9.87)	65 (16.88)	190 (49.35)	60 (15.58)	32 (8.31)	3.04 (ปานกลาง)	6
5.6 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ผู้เรียนต้องการอย่างครบถ้วน รวดเร็วและถูกต้อง	41 (10.65)	63 (16.36)	231 (60.00)	25 (6.49)	25 (6.49)	3.18 (ปานกลาง)	5

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.7 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	80 (20.78)	184 (47.79)	62 (16.10)	37 (9.61)	22 (5.71)	3.68 (มาก)	4
5.8 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน	75 (19.48)	214 (55.58)	50 (12.99)	46 (11.95)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.53 (มาก)	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.37) เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ผู้เรียนต้องการอย่างครบถ้วน รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.18) ครูผู้สอนปฏิบัติต่อผู้เรียนทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.04) ครูผู้สอนสอนตรงตามวัตถุประสงค์และตรงตามหลักสูตร ที่ผู้เรียนต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.92) และ ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา เช่น อาจารย์ชาวอังกฤษ หรือ อเมริกัน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.1 มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	274 (71.17)	51 (13.25)	42 (10.91)	9 (2.34)	9 (2.34)	4.49 (มาก)	1
6.2 มีการทดสอบวัดระดับความรู้ในระหว่างเรียนและก่อนการเลื่อนระดับทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์กับครูผู้สอน	13 (3.38)	11 (2.86)	68 (17.66)	260 (67.53)	33 (8.57)	2.25 (น้อย)	6
6.3 มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือผู้สอนไม่ว่าง	77 (20.00)	192 (49.87)	52 (13.51)	44 (11.43)	20 (5.19)	3.68 (มาก)	3
6.4 เอกสารที่ใช้ประกอบการสมัครเรียน มีความเหมาะสม เช่น รูปถ่าย ใบเสร็จการจ่ายเงิน บัตรประจำตัวนักเรียน เป็นต้น	55 (14.29)	46 (11.95)	202 (52.47)	49 (12.73)	33 (8.57)	3.11 (ปานกลาง)	5
6.5 สถานบันมีการส่งอีเมลล์หรือ โทรศัพท์ เดือนนักเรียน เมื่อถึงกำหนดเวลาเรียนหรือเปิดหลักสูตร	75 (19.48)	180 (46.75)	60 (15.58)	31 (8.05)	39 (10.13)	3.57 (มาก)	4

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.6 มีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับกลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็นต้น	93 (24.16)	197 (51.17)	53 (13.77)	42 (10.91)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.50 (มาก)	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับ กลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือผู้สอนไม่ว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.68) และสถานบันมีการส่งอีเมลล์ หรือ โทรศัพท์ เตือนนักเรียน เมื่อถึงกำหนดเวลาเรียนหรือเปิดหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ เอกสารที่ใช้ประกอบการสมัครเรียน มีความเหมาะสม เช่น รูปถ่าย ใบเสร็จการจ่ายเงิน บัตรประจำตัวนักเรียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.11)

สำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ มีการทดสอบวัดระดับความรู้ในระหว่างเรียน และก่อนการเลื่อนระดับทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์กับครูผู้สอน (ค่าเฉลี่ย 2.25)

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.1 โต๊ะ และเก้าอี้เรียน มี ความเหมาะสมต่อ การนั่งเรียน (สะดวกสบาย)	67 (17.40)	160 (41.56)	61 (15.84)	53 (13.77)	44 (11.43)	3.40 (ปานกลาง)	7
7.2 ห้องเรียนมีขนาด เหมาะสมกับจำนวน ผู้เรียน	67 (17.40)	166 (43.12)	65 (16.88)	46 (11.95)	41 (10.65)	3.45 (ปานกลาง)	6
7.3 ห้องเรียนติด เครื่องปรับอากาศ	275 (71.43)	65 (16.88)	27 (7.01)	12 (3.12)	6 (1.56)	4.54 (มากที่สุด)	1
7.4 ความสะอาดของ สถานที่โดยรวมทั้งใน และนอกห้องเรียน	75 (19.48)	173 (44.94)	52 (13.51)	37 (9.61)	48 (12.47)	3.49 (ปานกลาง)	5
7.5 สภาพบรรยากาศของ สถานที่เหมาะสมต่อ การเรียนการสอน เช่น แสงสว่าง เพียงพอ ไม่มีเสียง รบกวน เป็นต้น	69 (17.92)	187 (48.57)	57 (14.81)	52 (13.51)	20 (5.19)	3.61 (มาก)	4
7.6 มีพื้นที่นั่งพักพร้อม สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และลูกอม หรือ ร้านส แน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น	65 (16.88)	224 (58.18)	54 (14.03)	42 (10.91)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	2

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.7 อุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสมครบถ้วน และทันสมัย เช่น ห้องปฏิบัติการทางภาษา (Sound Lab) เป็นต้น	37 (9.61)	65 (16.88)	183 (47.53)	61 (15.84)	39 (10.13)	3.00 (ปานกลาง)	8
7.8 ป้ายชื่อสถาบันเห็นได้ชัดเจน	24 (6.23)	47 (12.21)	221 (57.40)	62 (16.10)	31 (8.05)	2.92 (ปานกลาง)	9
7.9 ระบบรักษาความปลอดภัยของสถาบันมีความเหมาะสม เช่น มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด หรือ CCTV เป็นต้น	8 (2.08)	10 (2.60)	85 (22.08)	256 (66.49)	26 (6.75)	2.27 (น้อย)	10
7.10 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน	87 (22.60)	178 (46.23)	50 (12.99)	36 (9.35)	34 (8.83)	3.64 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.42 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42)

โดยปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มและลูกอม หรือ ร้านสแน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และสภาพบรรยากาศของสถาบันเหมาะสมต่อการเรียนการสอน เช่น แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.49) ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.45) โต๊ะ และเก้าอี้เรียน มีความเหมาะสมต่อการนั่งเรียน (สะดวกสบาย) (ค่าเฉลี่ย 3.40) อุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสมครบถ้วน และทันสมัย เช่น ห้องปฏิบัติการทางภาษา (Sound Lab) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.00) และป้ายชื่อสถาบันเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของสถาบันมีความเหมาะสม เช่น มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด หรือ CCTV เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.27)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.73	มาก	1
ปัจจัยด้านราคา	3.18	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.41	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.46	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.53	มาก	2
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.50	มาก	3
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.42	ปานกลาง	5

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) และ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม ประเภทของสถานศึกษา และแผนการเรียน

3.1 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม ประเภทของสถานศึกษา

การศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ นั้นผู้ศึกษาต้องการทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในสถานศึกษา แตกต่างกันจะมีระดับที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ แตกต่างกันมากน้อยเพียงใด โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ปรับปรุงแผนการตลาดของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ได้ต่อไป ผู้ศึกษาจึงทำการหาค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม ประเภทของสถานศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียนเอกชน	โรงเรียนรัฐบาล
	n = 267	n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	4.69 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
1.2 สถาบันได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	2.78 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.3 สถาบันได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ เช่น สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ, บริติช เคานซิล เป็นต้น	4.05 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
1.4 สถาบันมีบริการอื่นนอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น	3.80 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
1.5 สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียนส่วนตัวและเลือกเวลาเรียนได้อย่างที่ต้องการ	4.62 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
1.6 สถาบันจัดจำนวนนักเรียนในหนึ่งชั้นเรียนมีไม่มากเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็นต้น	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
1.7 สถาบันมีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย สามารถสนองความต้องการได้ เช่น หลักภาษาไวยากรณ์(Grammar) และการสนทนา (Conversation), อ่าน-เขียน เป็นต้น	3.52 (มาก)	3.69 (มาก)
1.8 สถาบันมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ต่อเนื่องและมีการเลื่อนระดับขั้นขึ้นไป	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
1.9 สถาบันมีอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี เป็นต้น	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.10 การกำหนดจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรมีความ เหมาะสม	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)
1.11 มีการอภิปรายประกาศนียบัตรเมื่อเรียนจบหลักสูตร	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชน ให้ ปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ
แรกได้แก่ สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.69) สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียน
ส่วนตัวและเลือกเวลาเรียนได้อย่างที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และ สถาบันจัดจำนวนนักเรียนในหนึ่ง
ชั้นเรียนมีไม่มากจนเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนรัฐบาล ให้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถาบันมีชื่อเสียง
เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.59) สถาบันจัดจำนวนนักเรียนในหนึ่งชั้นเรียนมีไม่มาก
จนเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.48) และ สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียน
ส่วนตัวและเลือกเวลาเรียนได้อย่างที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน	3.48 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)
2.2 สามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้	3.45 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)
2.3 มีการรับชำระเงิน โดยจ่ายผ่านบัตรเครดิต	2.13 (น้อย)	2.43 (น้อย)
2.4 มีการรับชำระเงิน โดยจ่ายผ่านธนาคาร	2.55 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
2.5 สามารถต่อรองราคาได้	2.71 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
2.6 มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.03 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชนให้ ปัจจัยด้านราคา มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตร ได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนรัฐบาลให้ ปัจจัยด้านราคา มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตร ได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)
3.2 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน หรือย่านการค้า	3.53 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
3.3 สถานที่ตั้งติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก	3.50 (มาก)	2.55 (ปานกลาง)
3.4 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับ โรงเรียน/บ้าน/ที่ทำงานของผู้เรียน	2.86 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
3.5 มีที่จอดรถของสถาบันสะดวกและเพียงพอต่อผู้เรียน	2.76 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)
3.6 มีช่องทางที่ให้ติดต่อกับทางสถาบันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
3.7 การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)
3.8 เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.9 สถาบันมีจำนวนสาขาให้บริการเพียงพอ	3.50 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)
3.10 เว็บไซต์ของสถาบันให้รายละเอียดชัดเจน	3.75 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชนให้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง) (ค่าเฉลี่ย 4.24) เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ เว็บไซต์ของสถาบันให้รายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนรัฐบาลให้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง) (ค่าเฉลี่ย 4.15) เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)
4.2 มีการแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อโฆษณาสถาบัน และแจ้งกำหนดการเปิดเทอมใหม่	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)
4.3 มีของสมนาคุณ หรือของขวัญตอบแทนแก่ผู้เรียนในรูปแบบต่างๆตาม โอกาส เช่น วันปีใหม่ วันเกิด	3.07 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
4.4 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียน ต่อเนื่องในเทอมถัดไป	2.70 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
4.5 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียน มากกว่า 1 หลักสูตร	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)
4.6 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)
4.7 มีการโฆษณาโดยการ ส่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์ เช่น การส่ง SMS แจ้งเรื่องสิทธิพิเศษ การรับส่วนลด กำหนดการลงทะเบียน เป็นต้น	2.87 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
4.8 สถาบันร่วมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น งานกีฬาของสถาบันการศึกษา เป็นต้น	2.80 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียนเอกชน n = 267	โรงเรียนรัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.9 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบัน ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter	4.59 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
4.10 มีบริการให้ทดลองเรียนก่อนสมัครเรียนกับสถาบัน	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชนให้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบัน ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter (ค่าเฉลี่ย 4.59) ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ มีการแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อโฆษณาสถาบัน และแจ้งกำหนดการเปิดเทอมใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนรัฐบาลให้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบัน ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีการแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อโฆษณาสถาบัน และแจ้งกำหนดการเปิดเทอมใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	4.37 (มาก)	4.37 (มาก)
5.2 ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา เช่น อาจารย์ชาวอังกฤษ หรืออเมริกัน เป็นต้น	2.67 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
5.3 ครูผู้สอนสอนตรงตามวัตถุประสงค์และตรงตามหลักสูตร ที่ผู้เรียนต้องการ	2.93 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
5.4 ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน	4.54 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
5.5 ครูผู้สอนปฏิบัติต่อผู้เรียนทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.02 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
5.6 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ผู้เรียนต้องการอย่างครบถ้วน รวดเร็วและถูกต้อง	3.18 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
5.7 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.78 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
5.8 เจ้าหน้าที่มีความสุขภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชนให้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.54) ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ใน โรงเรียนรัฐบาลให้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.62) ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	4.49 (มาก)	4.47 (มาก)
6.2 มีการทดสอบวัดระดับความรู้ในระหว่างเรียน และก่อนการเลื่อนระดับทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์กับครูผู้สอน	2.21 (น้อย)	2.34 (น้อย)
6.3 มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือผู้สอนไม่ว่าง	3.75 (มาก)	3.53 (มาก)
6.4 เอกสารที่ใช้ประกอบการสมัครเรียน มีความเหมาะสม เช่น รูปถ่าย ใบเสร็จการจ่ายเงิน บัตรประจำตัวนักเรียน เป็นต้น	3.12 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
6.5 สถานบันมีการส่งอีเมลล์ หรือ โทรศัพท์ เตือนนักเรียน เมื่อถึงกำหนดเวลาเรียนหรือเปิดหลักสูตร	3.63 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
6.6 มีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับ กลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็นต้น	3.99 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชนให้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับ กลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือผู้สอนไม่ว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนรัฐบาลให้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับ กลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือผู้สอนไม่ว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 โต๊ะ และเก้าอี้เรียน มีความเหมาะสมต่อการนั่งเรียน (สะดวกสบาย)	3.56 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)
7.2 ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	3.70 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)
7.3 ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ	4.64 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
7.4 ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน	3.63 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)
7.5 สภาพบรรยากาศของสถาบันเหมาะสมต่อการเรียนการสอน เช่น แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น	3.64 (มาก)	3.53 (มาก)
7.6 มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มและลูกอม หรือ ร้านสแน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น	3.91 (มาก)	3.59 (มาก)
7.7 อุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสมครบถ้วน และทันสมัย เช่น ห้องปฏิบัติการทางภาษา (Sound Lab) เป็นต้น	3.03 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของสถานศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทของสถานศึกษา	
	โรงเรียน เอกชน n = 267	โรงเรียน รัฐบาล n = 118
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.8 ป้ายชื่อสถาบันเห็นได้ชัดเจน	2.93 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
7.9 ระบบรักษาความปลอดภัยของสถาบันมีความเหมาะสม เช่น มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด หรือ CCTV เป็นต้น	2.27 (น้อย)	2.27 (น้อย)
7.10 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน	3.74 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชนให้ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มและลูกอม หรือ ร้านสแน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนรัฐบาลให้ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มและลูกอม หรือ ร้านสแน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ สภาพบรรยากาศของสถาบันเหมาะสมต่อการเรียนการสอน เช่น แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม ประเภทของสถานศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ประเภทของสถานศึกษา			
	โรงเรียนเอกชน n = 267		โรงเรียนรัฐบาล n = 118	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.76	มาก	3.66	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.03	ปานกลาง	3.53	มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.52	มาก	3.26	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.43	ปานกลาง	3.51	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.54	มาก	3.52	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.53	มาก	3.42	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.50	มาก	3.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม ประเภทของสถานศึกษา สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชนสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) และ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในโรงเรียนรัฐบาลสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม แผนการเรียน

การศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ นั้นผู้ศึกษาต้องการทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแผนการเรียน แตกต่างกันจะมีระดับที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน มากน้อยเพียงใด โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ปรับปรุงแผนการตลาดของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษได้ต่อไป ผู้ศึกษาจึงทำการหาค่าเฉลี่ยของระดับที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม แผนการเรียน ดังนี้

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามแผนการเรียน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	4.68 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
1.2 สถาบันได้รับการรับรองจาก กระทรวงศึกษาธิการ	2.69 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
1.3 สถาบันได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ เช่น สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ, บริติช เคานซิล เป็นต้น	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามแผนการเรียน (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.4 สถาบันมีบริการอื่นนอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
1.5 สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียนส่วนตัวและเลือก เวลาเรียน ได้อย่างที่ต้องการ	4.51 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
1.6 สถาบันจัดจำนวนนักเรียนในหนึ่งชั้นเรียนมีไม่ มากจนเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็น ต้น	4.63 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)
1.7 สถาบันมีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย สามารถ สนองความต้องการได้ เช่น หลักภาษา ไวยากรณ์(Grammar) และการสนทนา (Conversation), อ่าน-เขียน เป็นต้น	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
1.8 สถาบันมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ต่อเนื่อง และมีการเลื่อนระดับชั้นขึ้นไป	3.53 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
1.9 สถาบันมีอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการ เรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี เป็นต้น	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามแผนการเรียน (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.10 การกำหนดจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรมี ความเหมาะสม	3.61 (มาก)	3.53 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
1.11 มีการออกไปประกาศนียบัตรเมื่อเรียนจบ หลักสูตร	3.10 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนการเรียน วิทยาศาสตร์ ให้
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.68) สถาบันจัด
จำนวนนักเรียนในหนึ่งชั้นเรียนมีไม่มากจนเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.63)
และ สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียนส่วนตัวและเลือกเวลาเรียนได้อย่างที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.51)
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนการเรียน ศิลป์ - คำนวณ ให้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มี
ผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่
สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียนส่วนตัวและเลือกเวลาเรียนได้อย่างที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) สถาบันมี
ชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.66) และ สถาบันจัดจำนวนนักเรียนในหนึ่งชั้นเรียนมี
ไม่มากจนเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - ภาษาให้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.64) สถาบันจัดจำนวนนักเรียนในหนึ่งชั้นเรียนมีไม่มากจนเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.61) และ สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียนส่วนตัวและเลือกเวลาเรียนได้อย่างที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามแผนการเรียน

ปัจจัยด้านราคา	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
2.2 สามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
2.3 มีการรับชำระเงิน โดยจ่ายผ่านบัตรเครดิต	2.19 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.31 (น้อย)
2.4 มีการรับชำระเงิน โดยจ่ายผ่านธนาคาร	2.79 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
2.5 สามารถต่อรองราคาได้	2.96 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
2.6 มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน วิทยาศาสตร์ให้ ปัจจัยด้านราคา มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) สามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ ราคา ค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - คำนวณให้ ปัจจัยด้านราคา มีผลมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) ราคา ค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - ภาษาให้ ปัจจัยด้านราคา มีผลมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96) สามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ ราคา ค่าเล่าเรียนแต่ละ หลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามแผนการเรียน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)
3.2 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน หรือย่านการค้า	3.36 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
3.3 สถานที่ตั้งติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก	3.17 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
3.4 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับโรงเรียน/บ้าน/ที่ทำงานของผู้เรียน	2.78 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
3.5 มีที่จอดรถของสถาบันสะดวกและเพียงพอต่อผู้เรียน	2.66 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
3.6 มีช่องทางที่ให้ติดต่อกับทางสถาบันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.50 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
3.7 การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)
3.8 เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามแผนการเรียน (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.9 สถาบันมีจำนวนสาขาให้บริการเพียงพอ	2.98 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
3.10 เว็บไซต์ของสถาบันให้รายละเอียดชัดเจน	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนการเรียน วิทยาศาสตร์ให้ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง) (ค่าเฉลี่ย 4.23) เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ เว็บไซต์ของสถาบันให้รายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนการเรียน ศิลป์ - คำนวณให้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง) (ค่าเฉลี่ย 4.19) เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ เว็บไซต์ของสถาบันให้รายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - ภาษาให้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง) (ค่าเฉลี่ย 4.21) เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ เว็บไซต์ของสถาบันให้รายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามแผนการเรียน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)
4.2 มีการแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หรือ ห้างสรรพสินค้า เพื่อโฆษณาสถาบัน และแจ้งกำหนดการเปิดเทอมใหม่	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.87 (มาก)
4.3 มีของสมนาคุณ หรือของขวัญตอบแทนแก่ผู้เรียนในรูปแบบต่างๆตามโอกาส เช่น วันปีใหม่ วันเกิด	3.08 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
4.4 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียนต่อเนื่องในเทอมถัดไป	3.10 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
4.5 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียนมากกว่า 1 หลักสูตร	3.81 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
4.6 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
4.7 มีการโฆษณาโดยการ ส่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์ เช่น การส่ง SMS แจ้งเรื่องสิทธิพิเศษ การรับส่วนลด กำหนดการลงทะเบียน เป็นต้น	2.82 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามแผนการเรียน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.8 สถาบันร่วมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น งานกีฬาของสถาบันการศึกษา เป็นต้น	2.80 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
4.9 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบัน ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter	4.56 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
4.10 มีบริการให้ทดลองเรียนก่อนสมัครเรียนกับสถาบัน	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนการเรียน วิทยาศาสตร์ให้ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบัน ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter (ค่าเฉลี่ย 4.56) ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียนมากกว่า 1 หลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - คำนวณให้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบัน ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter (ค่าเฉลี่ย 4.49) ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ มีการแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อโฆษณาสถาบัน และแจ้งกำหนดการเปิดเทอมใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - ภาษาให้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบัน ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีการแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อโฆษณาสถาบัน และแจ้งกำหนดการเปิดเทอมใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลิกกร จำแนกตามแผนการเรียน

ปัจจัยด้านบุคลิกกร	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	4.24 (มาก)	4.31 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
5.2 ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา เช่น อาจารย์ชาวอังกฤษ หรือ อเมริกัน เป็นต้น	2.70 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
5.3 ครูผู้สอนสอนตรงตามวัตถุประสงค์และตรงตามหลักสูตร ที่ผู้เรียนต้องการ	2.91 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
5.4 ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน	4.60 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
5.5 ครูผู้สอนปฏิบัติต่อผู้เรียนทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.14 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
5.6 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ผู้เรียนต้องการอย่างครบถ้วน รวดเร็วและถูกต้อง	3.04 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
5.7 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)
5.8 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน วิทยาศาสตร์ให้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - คำนวณให้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.53) ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - ภาษาให้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.57) ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามแผนการเรียน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็วและไม่ซับซ้อน	4.54 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)
6.2 มีการทดสอบวัดระดับความรู้ในระหว่างเรียนและก่อนการเลื่อนระดับทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์กับครูผู้สอน	2.21 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.23 (น้อย)
6.3 มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือผู้สอนไม่ว่าง	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)
6.4 เอกสารที่ใช้ประกอบการสมัครเรียน มีความเหมาะสม เช่น รูปถ่าย ใบเสร็จการจ่ายเงิน บัตรประจำตัวนักเรียน เป็นต้น	3.03 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
6.5 สถาบันมีการส่งอีเมลล์ หรือ โทรศัพท์ เตือนนักเรียน เมื่อถึงกำหนดเวลาเรียนหรือเปิดหลักสูตร	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
6.6 มีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับ กลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็นต้น	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.xx พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน วิทยาศาสตร์ให้ บัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยบัณฑิตย่อยที่มีผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับ กลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือ ผู้สอนไม่ว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - คำนวณให้ บัณฑิตด้านกระบวนการ ให้บริการ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยบัณฑิตย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีการสอน เสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับ กลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็น ต้น (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือผู้สอนไม่ว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - ภาษาให้ บัณฑิตด้านกระบวนการ ให้บริการ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยบัณฑิตย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการ สอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับ กลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือผู้สอนไม่ว่าง (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามแผนการเรียน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 โต๊ะ และเก้าอี้เรียน มีความเหมาะสมต่อการนั่งเรียน (สะดวกสบาย)	3.45 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
7.2 ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	3.41 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
7.3 ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ	4.68 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)
7.4 ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน	3.55 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
7.5 สภาพบรรยากาศของสถาบันเหมาะสมต่อการเรียนการสอน เช่น แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น	3.60 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
7.6 มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มและลูกอม หรือ ร้านสแน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)
7.7 อุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสมครบถ้วน และทันสมัย เช่น ห้องปฏิบัติการทางภาษา (Sound Lab) เป็นต้น	3.06 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามแผนการเรียน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	แผนการเรียน		
	วิทยาศาสตร์ n = 139	ศิลป์ - คำนวณ n = 119	ศิลป์ - ภาษา n = 127
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.8 ป้ายชื่อสถาบันเห็นได้ชัดเจน	2.99 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
7.9 ระบบรักษาความปลอดภัยของสถาบันมีความเหมาะสม เช่น มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด หรือ CCTV เป็นต้น	2.26 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.26 (น้อย)
7.10 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนการเรียน วิทยาศาสตร์ให้ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.68) มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มและลูกอม หรือร้านสแน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - คำนวณให้ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มและลูกอม หรือ ร้านสแน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - ภาษาให้ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มและลูกอม หรือ ร้านสแน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ สภาพบรรยากาศของสถาบันเหมาะสมต่อการเรียนการสอน เช่น แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม แผนการเรียน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	แผนการเรียน					
	วิทยาศาสตร์ n = 139		ศิลป์ - คำนวณ n = 119		ศิลป์ - ภาษา n = 127	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.78	มาก	3.75	มาก	3.67	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.20	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	3.37	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.50	มาก	3.39	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.54	มาก	3.52	มาก	3.54	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.52	มาก	3.54	มาก	3.44	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.44	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จำแนกตาม แผนการเรียน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนการเรียน วิทยาศาสตร์สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระดับที่

มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37)และ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - คำถามสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75)ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52)ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)และ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนอยู่ในแผนกการเรียน ศิลป์ - ภาษาสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลได้ดังต่อไปนี้ คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46)ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38)และ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์

- สถาบันสอนภาษาอังกฤษไม่เป็นที่รู้จักในกลุ่มเพื่อน (3 ราย)
- จำนวนนักเรียนต่อห้องมากเกินไป ควรกำหนดปริมาณนักเรียนสูงสุดต่อห้อง ไม่เกิน 10 คน (2 ราย)
- ควรมีหลักสูตรที่นักเรียนสามารถเลือกจัดการหลักสูตรเองได้ (2 ราย)

ด้านราคา

- ค่าเรียนแพงเกินไป เมื่อเทียบกับสถาบันสอนภาษาอังกฤษอื่น (2 ราย)
- ควรมีราคาของหลักสูตรให้เลือกหลากหลายมากกว่านี้ (1 ราย)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- ควรเปิดสาขาของสถาบันเพิ่มออกนอกชานเมือง (5 ราย)
- ที่จอดรถของสถาบันไม่เพียงพอ (3 ราย)
- การคมนาคมบริเวณสถาบันไม่สะดวก (2 ราย)
- ควรจัดทำเว็บไซต์ของสถาบันอย่างเป็นทางการ (2 ราย)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

- ควรเพิ่มส่วนลดพิเศษให้กับนักเรียนที่เรียนต่อเนื่องด้วย (3 ราย)
- ไม่มีการประชาสัมพันธ์สถาบันในสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ (2 ราย)
- ไม่มีการประชาสัมพันธ์สถาบันผ่าน Social Media (1 ราย)

ด้านบุคลากร

- ควรจัดครูผู้สอนให้มีจำนวนพอเพียงกับปริมาณนักเรียน (4 ราย)
- เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น อาจารย์มาช้า ไฟดับระหว่างเรียน เป็นต้น เจ้าหน้าที่ของสถาบัน แก้ปัญหาได้ช้า (1 ราย)
- เจ้าหน้าที่ของสถาบันไม่มีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรของสถาบัน (1 ราย)

ด้านกระบวนการให้บริการ

- ควรเปิดให้เห็นห้องเรียนอย่างโปร่งใส เช่น ทำเป็นห้องกระจก เป็นต้น (2 ราย)
- ควรติดตามผลการเรียนของนักเรียนหลังเรียนจบหลักสูตรด้วย (1 ราย)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- ห้องน้ำไม่สะอาด (4 ราย)
- เครื่องปรับอากาศไม่มีประสิทธิภาพ (2 ราย)
- ระบบรักษาความปลอดภัยไม่น่าเชื่อถือ (2 ราย)
- ป้ายชื่อสถาบันเล็ก ไม่ชัดเจน (1 ราย)
- ควรจัดห้องรับรองนักเรียน หรือมุมพักผ่อนในห้องปรับอากาศเพิ่มขึ้น (2 ราย)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved