

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มคนทั้งสิ้น 300 คน ซึ่งเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ในกรุงเทพมหานคร โดยเก็บจากสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 120 คน สาขาแกว่งควาน 100 คน และ สาขาสมุทร จำนวน 80 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สาขาของโรงเรียนรัชดาวิทยาที่เรียนอยู่ เพศ ระดับชั้นที่กำลังศึกษา แผนกวิชาที่กำลังศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม รายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง สาเหตุที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชา ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา วิชาที่เลือกเรียนในสถาบันกวดวิชา ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการเรียนกวดวิชา จำนวนสถาบันกวดวิชาที่เรียน วันและเวลาที่เรียนกวดวิชา สาเหตุที่เลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา วิชาที่เรียนในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ระยะเวลาที่เริ่มเรียนกับโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาจนถึงปัจจุบัน (ตารางที่ 1 - 15)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 16 - 22)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา เพศ และเกรดเฉลี่ยสะสม (ตารางที่ 23 - 43)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการใช้บริการของโรงเรียนกวดวิชา (ตารางที่ 44)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา รัชดาวิทยาที่กำลังศึกษา

สาขาของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
งามวงศ์วาน	100	33.30
สัมมากร	80	26.70
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	120	40.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกำลังเรียนกวดวิชาที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 40.00 รองลงมาที่กำลังเรียนที่สาขางามวงศ์วาน ร้อยละ 33.30 และสาขาสัมมากร ร้อยละ 26.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	227	75.70
ชาย	73	24.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.70 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 24.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษาใน ระดับมัธยมศึกษา

ระดับชั้นที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 4	3	1.00
มัธยมศึกษาปีที่ 5	85	28.30
มัธยมศึกษาปีที่ 6	208	69.30
อื่น ๆ	4	1.30
รวม	300	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 แล้ว (4)

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 69.30 รองลงมากำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ร้อยละ 28.30 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 แล้ว ร้อยละ 1.30 และกำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษาใน ระดับมัธยมศึกษา

แผนกที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์	112	37.30
ศิลป์ – คำนวณ	99	33.00
ศิลป์ – ภาษา	89	29.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกำลังศึกษาในแผนกวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 37.30 มากที่สุด รองลงมากำลังศึกษาในแผนกศิลป์ – คำนวณ ร้อยละ 33.00 และแผนกศิลป์ – ภาษา ร้อยละ 29.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับมัธยมศึกษา

เกรดเฉลี่ยสะสม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2.50	64	21.30
2.51 – 3.00	98	32.70
3.01 – 3.50	68	22.70
3.50 ขึ้นไป	70	23.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้เกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 ร้อยละ 32.70 มากที่สุด รองลงมาได้เกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป ร้อยละ 23.30 ได้เกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 ร้อยละ 22.70 และต่ำกว่า 2.50 ร้อยละ 21.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง

รายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	5	1.70
15,000 – 30,000 บาท	72	24.00
30,001 – 50,000 บาท	134	44.70
มากกว่า 50,000 บาท	89	29.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 44.70 มากที่สุด รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 29.70 มีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง 15,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 24.00 และต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกเรียนใน  
โรงเรียนกวดวิชา

สาเหตุที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย	294	98.00
เพื่อผลการเรียนที่ดีขึ้น	254	84.70
ได้เรียนรู้เทคนิคใหม่ หรือวิธีลัดในการตีความและ แก้ปัญหาโจทย์ข้อสอบ	166	55.30
เพื่อปรับพื้นฐานความรู้แต่ละวิชา	164	54.70
เพื่อเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาการเรียนแต่ละวิชา นอกเหนือจากในโรงเรียน	161	53.70
เพิ่มทักษะความชำนาญในการทำข้อสอบ	156	52.00
อื่น ๆ	5	1.70

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ ได้แก่ เพิ่มความมั่นใจ (1) ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ (2) ผู้ปกครองบังคับ (2)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาเนื่องจาก  
ต้องการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย ร้อยละ 98.00 รองลงมาต้องการให้ผลการ  
เรียนดีขึ้น ร้อยละ 84.70 ได้เรียนรู้เทคนิคใหม่ หรือวิธีลัดในการตีความและแก้ปัญหาโจทย์ข้อสอบ  
ร้อยละ 55.30 เพื่อปรับพื้นฐานความรู้แต่ละวิชา ร้อยละ 54.70 เพื่อเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาการเรียน  
แต่ละวิชานอกเหนือจากในโรงเรียน ร้อยละ 53.70 เพิ่มทักษะความชำนาญในการทำข้อสอบ ร้อยละ  
52.00 และสาเหตุอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ เพิ่มความมั่นใจ ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และผู้ปกครองบังคับ  
รวมกัน ร้อยละ 1.70

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวศวิชา

ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวศวิชา	จำนวน	ร้อยละ
สถาบัน/อาจารย์ที่สอนน่าเชื่อถือ	229	76.30
มีบริการแนะแนวเรื่องการเรียนต่อ	203	67.70
ราคาไม่แพง	196	65.30
เดินทางได้สะดวก	187	62.30
เพื่อนแนะนำ	169	56.30
สถาบันมีชื่อเสียง	117	39.00
สถาบันมีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์	66	22.00
อื่น ๆ	2	0.70

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ ได้แก่ ผู้ปกครองบังคับ (2)

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวศวิชา คือ สถาบัน/อาจารย์ที่สอนน่าเชื่อถือ ร้อยละ 76.30 รองลงมาคือ มีบริการแนะแนวเรื่องการเรียนต่อ ร้อยละ 67.70 ราคาไม่แพง ร้อยละ 65.30 เดินทางได้สะดวก ร้อยละ 62.30 เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 56.50 สถาบันมีชื่อเสียง ร้อยละ 39.00 สถาบันมีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 22.00 และอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ปกครองบังคับ ร้อยละ 0.70

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิชาที่เลือกเรียนใน  
โรงเรียนกวดวิชา

วิชาที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
คณิตศาสตร์	297	99.00
ภาษาอังกฤษ	294	98.00
ภาษาไทย	286	95.30
สังคม	285	95.00
วิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ	209	69.70
ฟิสิกส์	73	24.30
เคมี	67	22.30
ชีววิทยา	67	22.30
อื่น ๆ	11	3.70

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส (5) ความถนัดทางวิศวะ (3) ภาษาญี่ปุ่น (1) บัญชี (1) นิติศาสตร์ (1)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ร้อยละ 99.00 รองลงมาเลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ ร้อยละ 98.00 ภาษาไทย ร้อยละ 95.30 สังคม ร้อยละ 95.00 วิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ ร้อยละ 69.70 ฟิสิกส์ ร้อยละ 24.30 เคมีและชีววิทยา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 22.30 และวิชาอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส ความถนัดทางวิศวะ ภาษาญี่ปุ่น บัญชี และนิติศาสตร์ รวมกัน ร้อยละ 3.70

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการเรียนกวดวิชา

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการเรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	0	0.00
2,000 – 3,000 บาท	24	8.00
3,001 – 5,000 บาท	182	60.70
มากกว่า 5,000 บาท	94	31.30
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการเรียนกวดวิชา 3,001 – 5,000 บาท ร้อยละ 60.70 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 31.30 2,000 – 3,000 ร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสถาบันที่เรียนกวดวิชา

จำนวนสถาบันที่เรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
1 แห่ง	204	68.00
2 แห่ง	42	14.00
3 แห่ง	31	10.30
มากกว่า 3 แห่ง	23	7.70
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนกวดวิชาเพียง 1 แห่ง ร้อยละ 68.00 รองลงมาเรียนกวดวิชา 2 แห่ง ร้อยละ 14.00 เรียนกวดวิชา 3 แห่ง ร้อยละ 10.30 และเรียนมากกว่า 3 แห่ง ร้อยละ 7.70 ตามลำดับ



ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ยื่นใน  
แต่ละวันของนักเรียน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วันที่เรียนกวดวิชา	ช่วงเวลาที่เรียน					
	เช้า		บ่าย		เย็น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	277	92.30	271	90.30	55	18.30
อังคาร	176	58.70	170	56.70	54	18.00
พุธ	200	66.70	206	68.70	15	5.00
พฤหัสบดี	88	29.30	96	32.00	13	4.30
ศุกร์	106	35.30	110	36.70	12	4.00
เสาร์	66	22.00	87	29.00	53	17.70
อาทิตย์	62	20.70	83	27.70	52	17.30

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เนื่องจากระยะเวลาการเก็บข้อมูล อยู่ในเดือนเมษายน พ.ศ.2550 ซึ่งเป็นช่วงปิดเทอมภาคฤดูร้อน ทำให้  
ช่วงเวลาที่เรียนกวดวิชาจึงเป็นช่วงวันธรรมดาที่มีชั่วโมง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนกวดวิชาในวันจันทร์ ช่วงเวลาเช้า  
คิดเป็นร้อยละ 92.30 รองลงมาเรียนกวดวิชาในวันจันทร์ ช่วงเวลาบ่าย ร้อยละ 90.30 และวันพุธ  
ช่วงเวลาบ่าย ร้อยละ 68.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่เลือกเรียน  
โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยที่เลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา	จำนวน	ร้อยละ
มีบริการแนะแนวเรื่องการเรียนต่อ	269	89.70
สถาบัน/อาจารย์ที่สอนน่าเชื่อถือ	211	70.30
ราคาไม่แพง	180	60.00
เดินทางได้สะดวก	167	55.70
เพื่อนแนะนำ	164	54.70
สถาบันมีชื่อเสียง	106	35.30
สถาบันมีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์	53	17.70
อื่นๆ	2	0.67

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ ผู้ปกครองบังคับ (2)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาเนื่องจากมีบริการแนะแนวเรื่องการเรียนต่อ ร้อยละ 89.70 รองลงมาคือ สถาบัน/อาจารย์ที่สอนน่าเชื่อถือ ร้อยละ 70.30 ราคาไม่แพง ร้อยละ 60.00 เดินทางได้สะดวก ร้อยละ 55.70 เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 54.70 สถาบันมีชื่อเสียง ร้อยละ 35.30 สถาบันมีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 17.70 และผู้ปกครองบังคับ ร้อยละ 0.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิชาที่เลือกเรียนใน  
โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา

วิชาที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา	จำนวน	ร้อยละ
คณิตศาสตร์	297	99.00
ภาษาอังกฤษ	291	97.00
ภาษาไทย	286	95.30
สังคม	285	95.00
วิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ	209	69.70
ฟิสิกส์	73	24.30
เคมี	67	22.30
ชีววิทยา	67	22.30
อื่น ๆ	11	3.70

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส (5) ความถนัดทางวิจวะ (3) ภาษาญี่ปุ่น (1) บัญชี (1) นิติศาสตร์ (1)

จากตารางที่ 14 พบว่า วิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกเรียนจากโรงเรียนกวดวิชา  
รัชดาวิทยาคือ คณิตศาสตร์ ร้อยละ 99.00 รองลงมาคือภาษาอังกฤษ ร้อยละ 97.00 ภาษาไทย ร้อยละ  
95.33 สังคม ร้อยละ 95.00 วิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ ร้อยละ 69.70 ฟิสิกส์ ร้อยละ 24.30 เคมี  
และชีววิทยาในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 22.30 และวิชาอื่น ๆ ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส ความถนัดทาง  
วิจวะ ภาษาญี่ปุ่น บัญชี และนิติศาสตร์ รวมกันร้อยละ 3.70

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มเรียนกับ  
โรงเรียนกวดวิชาธิดาวิทยา

ระยะเวลาที่เริ่มเรียนกับโรงเรียนกวดวิชาธิดาวิทยา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 เดือน	83	27.70
3 – 6 เดือน	127	42.30
มากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี	82	27.30
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	8	2.70
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เริ่มเรียนกับโรงเรียนกวดวิชาธิดาวิทยา  
มาแล้ว 3 – 6 เดือน ร้อยละ 42.70 รองลงมาเริ่มเรียนมาแล้วน้อยกว่า 3 เดือน ร้อยละ 27.70 เริ่มเรียน  
มาแล้วมากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 27.30 และมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

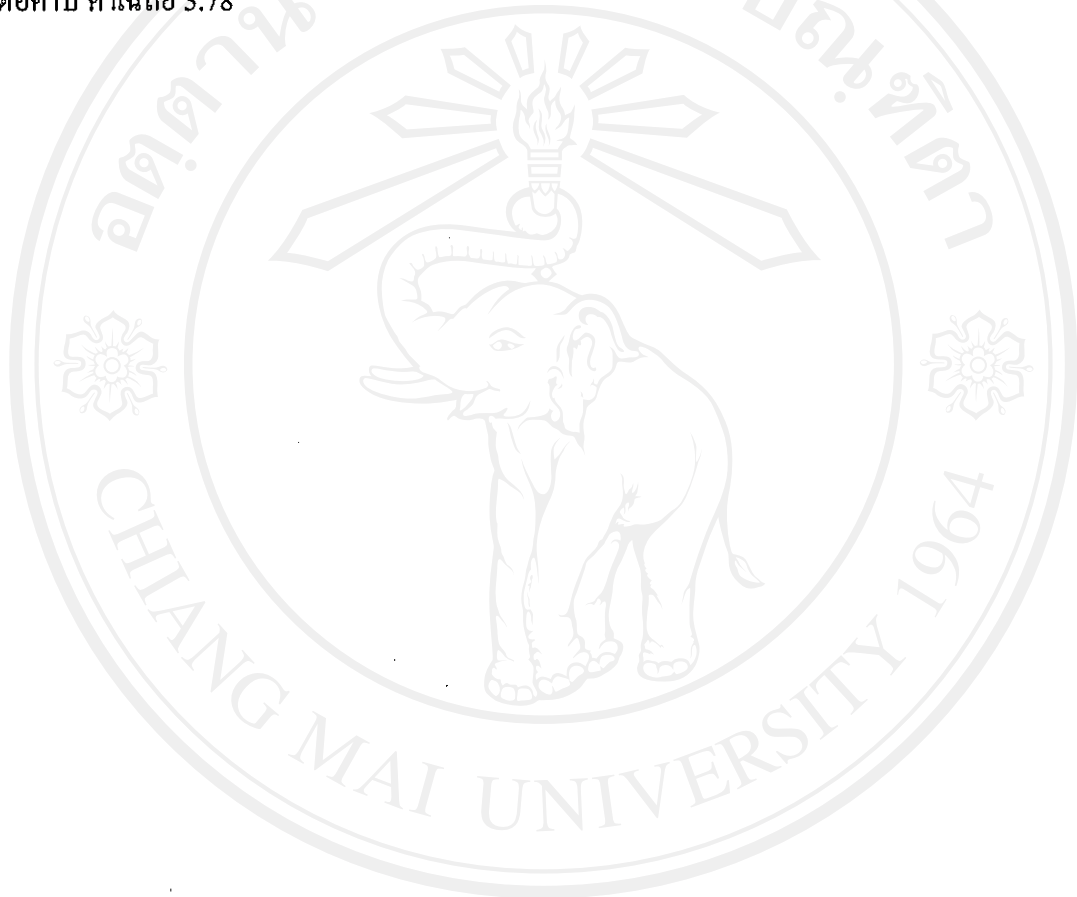
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร  
ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อ  
ด้านหลักสูตร เนื้อหาและเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา

ด้านหลักสูตร เนื้อหา และ เอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียน กวดวิชารัชดาวิทยา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีผลงานเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป	53 (17.70)	118 (39.30)	79 (26.30)	50 (16.70)	0 (0.00)	3.58 (มาก)
เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของ ความทันสมัย	40 (13.30)	102 (34.00)	117 (39.00)	41 (13.70)	0 (0.00)	3.47 (ปานกลาง)
รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรง กับความต้องการ เช่น ทบทวน เนื้อหาแบบเจาะลึก	101 (33.70)	137 (45.70)	62 (20.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)
เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการ สอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลัก และวิชาความถนัดเฉพาะด้าน	125 (41.70)	113 (37.70)	62 (20.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)
ความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมง เรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ	62 (20.70)	132 (44.00)	83 (27.70)	23 (7.70)	0 (0.00)	3.78 (มาก)
ความเหมาะสมของกำหนดเวลา เปิดสอนแต่ละหลักสูตร	39 (13.00)	133 (44.30)	104 (34.70)	24 (8.00)	0 (0.00)	3.62 (มาก)
การจัดเอกสารเป็นรูปเล่มแยกวิชา และหลักสูตร	65 (21.70)	119 (39.70)	97 (32.30)	19 (6.30)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
มีแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่าของ แต่ละบทให้ทบทวน	37 (12.30)	125 (41.70)	115 (38.30)	23 (7.70)	0 (0.00)	3.59 (มาก)
เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและ ถูกต้อง	18 (6.00)	51 (17.00)	70 (23.30)	159 (53.00)	2 (0.70)	2.75 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.66 (มาก)</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านหลักสูตร เนื้อหาและเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66

โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาเป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.13 และความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ ค่าเฉลี่ย 3.78



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อ  
ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน

ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความเหมาะสมของค่าเรียน รายวิชา	20 (6.70)	173 (57.70)	104 (34.70)	3 (1.00)	0 (0.00)	3.70 (มาก)
ความเหมาะสมของค่าเรียน ของแต่ละหลักสูตร	19 (6.30)	174 (58.00)	105 (35.00)	2 (0.70)	0 (0.00)	3.70 (มาก)
วิธีการในการชำระ ค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชี ธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต	68 (22.70)	163 (54.30)	69 (23.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)
รูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้	105 (35.00)	181 (60.30)	14 (4.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.93 (มาก)</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านราคาค่าเรียน และวิธีการ  
ชำระค่าเรียนโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93

โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยทุกด้าน คือ รูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น  
สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาวิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียน  
หลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 4.00 และ  
ความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา และความเหมาะสมของค่าเรียนของแต่ละหลักสูตร ค่าเฉลี่ย  
3.70



ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อ  
ด้านทำเลที่ตั้ง

ด้านทำเลที่ตั้ง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน	108 (36.00)	134 (44.70)	37 (12.30)	14 (4.70)	7 (2.30)	4.07 (มาก)
ตั้งอยู่ใกล้บ้าน หรืออยู่ใน แหล่งที่อยู่อาศัย	69 (23.00)	126 (42.00)	93 (31.00)	9 (3.00)	3 (1.00)	3.83 (มาก)
ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านค้า สะดวกซื้อ	48 (16.00)	103 (34.30)	78 (26.00)	71 (23.70)	0 (0.00)	3.43 (ปานกลาง)
ตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย	68 (22.70)	216 (72.00)	14 (4.70)	2 (0.70)	0 (0.00)	4.17 (มาก)
มีบริการที่จอดรถอย่าง เพียงพอ	47 (15.70)	204 (68.00)	38 (12.70)	11 (3.70)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความ สะดวกและปลอดภัยในการ เดินทาง	104 (34.70)	104 (34.70)	78 (26.00)	14 (4.70)	0 (0.00)	3.99 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.91 (มาก)</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้งโดยรวมใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91

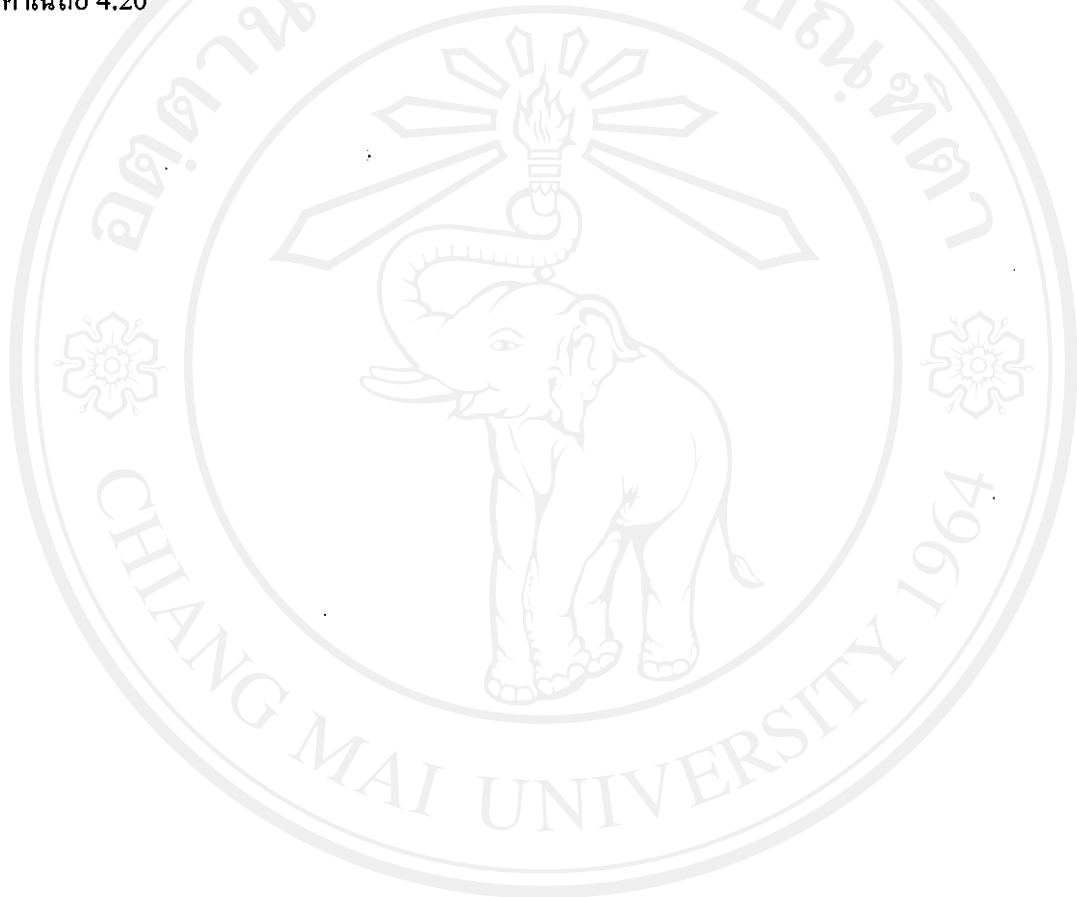
โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบัณฑิตวิทยาลัยด้านตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.17  
รองลงมาตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ค่าเฉลี่ย 4.07 และตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการ  
เดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.99

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อ  
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ด้านสื่อโฆษณาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ใบปลิว แผ่นพับแนะนำ โรงเรียนและหลักสูตร ป้าย โฆษณา เว็บไซต์	35 (11.70)	200 (66.70)	56 (18.70)	8 (2.70)	1 (0.30)	3.87 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดบรรยายพิเศษ การส่งเอกสารแนะนำทาง ไปรษณีย์ การแนะนำจาก เพื่อน ๆ และรุ่นพี่	33 (11.00)	233 (77.70)	27 (9.00)	7 (2.30)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
การแจกของแถมในกรณีที่ สมัครภายในช่วงเวลา ที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด	94 (31.30)	178 (59.30)	23 (7.70)	3 (1.00)	2 (0.70)	4.20 (มาก)
การมีหลักสูตรรับรองผล สอบ ไม่คิดเงินคืนเงิน	144 (48.00)	139 (46.30)	16 (5.30)	0 (0.00)	1 (0.30)	4.42 (มาก)
การมีส่วนลดราคาค่าเรียนใน กรณีที่ชำระหมด ในครั้งเดียว	55 (18.30)	216 (72.00)	27 (9.00)	1 (0.30)	1 (0.30)	4.08 (มาก)
การมีส่วนลดราคาในกรณีที่ สมัครเรียนภายในเวลาที่ กำหนด	76 (25.30)	183 (61.00)	37 (12.30)	3 (1.00)	1 (0.30)	4.10 (มาก)
การมีส่วนลดราคาในกรณีที่ สมัครเรียนเป็นกลุ่ม	127 (42.30)	132 (44.00)	35 (11.70)	5 (1.70)	1 (0.30)	4.26 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.13 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13

โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน คือ การมีหลักสูตรรับรองผล สอบ ไม่ติดอันดับคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ การมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.26 และการแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด ค่าเฉลี่ย 4.20



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อ  
ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงด้านการสอน	16 (5.30)	243 (81.00)	35 (11.70)	6 (2.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน	107 (35.70)	175 (58.30)	18 (6.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (มาก)
อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอนสามารถ ตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี	54 (18.00)	233 (77.70)	13 (4.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	207 (69.00)	88 (29.30)	4 (1.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.67 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ	201 (67.00)	90 (30.00)	8 (2.70)	0 (0.00)	1 (0.30)	4.63 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ	200 (66.70)	38 (12.70)	61 (20.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.46 (มาก)
เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ	195 (65.00)	94 (31.30)	11 (3.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.39 (มาก)</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.39

โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.63 และเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.61

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อ  
ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความสะดวกและรวดเร็วใน การสมัคร	53 (17.70)	153 (51.00)	94 (31.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
การจัดทดสอบพื้นฐานความรู้ ก่อนเข้าเรียน	44 (14.70)	134 (44.70)	97 (32.30)	25 (8.30)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
การจัดทดสอบความก้าวหน้า ทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ	40 (13.30)	107 (35.70)	127 (42.30)	26 (8.70)	0 (0.00)	3.54 (มาก)
การทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อ ค้นหาคนที่เหมาะสมกับ นักเรียน	122 (40.70)	126 (42.00)	48 (16.00)	1 (0.30)	3 (1.00)	4.21 (มาก)
การจัดอบรมการทำแฟ้ม สะสมผลงาน (Portfolio)	99 (33.00)	145 (48.30)	51 (17.00)	3 (1.00)	2 (0.70)	4.12 (มาก)
มีระบบการติดตามการเข้า เรียนและการรายงาน ผู้ปกครอง	90 (30.00)	114 (38.00)	94 (31.30)	2 (0.70)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
การจัดทดสอบความพร้อม ก่อนสอบจริง	38 (12.70)	91 (30.30)	91 (30.30)	78 (26.00)	2 (0.70)	3.28 (ปานกลาง)
การแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะกรรมการเรียนใน คณะต่างๆ	195 (65.00)	97 (32.30)	8 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)
การจัดการดูงานนอกสถานที่ เช่น การเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย ต่างๆ	60 (20.00)	85 (28.30)	70 (23.30)	81 (27.00)	4 (1.30)	3.39 (ปานกลาง)
มีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าว ทุน ข่าวรับสมัครต่างๆ	128 (42.70)	129 (43.00)	43 (14.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ  
ต่อด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีระบบประเมินอาจารย์ และเจ้าหน้าที่	90 (30.00)	186 (62.00)	20 (6.70)	1 (0.30)	3 (1.00)	4.20 (มาก)
มีการจัดงานวันเกิดให้ นักเรียนในแต่ละเดือน	42 (14.00)	107 (35.70)	101 (33.70)	46 (15.30)	4 (1.30)	3.46 (ปานกลาง)
มีบริการคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต	43 (14.30)	88 (29.30)	135 (45.00)	32 (10.70)	2 (0.70)	3.46 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.85 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการโดยรวมใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85

โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ การ  
จัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัย  
ย่อยด้านการมีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.28 และการทดสอบ  
ทางจิตวิทยา เพื่อค้นหาคณะที่เหมาะสมกับนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.21

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อ  
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อขนาด ของห้องเรียน	17 (5.70)	93 (31.00)	142 (47.30)	39 (13.00)	9 (3.00)	3.23 (ปานกลาง)
สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวน มากพอ	14 (4.70)	81 (27.00)	153 (51.00)	49 (16.30)	3 (1.00)	3.18 (ปานกลาง)
อาคารมีความสะอาด เป็น ระเบียบ และติด เครื่องปรับอากาศ	39 (13.00)	88 (29.30)	145 (48.30)	27 (9.00)	1 (0.30)	3.46 (ปานกลาง)
การมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการ สอน ทันสมัย สวยงาม	37 (12.30)	95 (31.70)	163 (54.30)	5 (1.70)	0 (0.00)	3.55 (มาก)
มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพ กิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และ อาจารย์	123 (41.00)	152 (50.70)	25 (8.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มาก)
มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่าง และเครื่องดื่ม	46 (15.30)	109 (36.30)	139 (46.30)	6 (2.00)	0 (0.00)	3.65 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.57 (มาก)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ  
โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57

โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบริการมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์  
ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือมีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่าง  
และเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.65 และการมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.55



ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ  
โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา  
วิชา แพศ และเกรคเนลี่ยะสม

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ  
ของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา  
รัชดาวิทยา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University :  
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา	สาขาของโรงเรียนกวดวิชา					
	งามวงศ์วาน		สัมมากร		ม.เกษตรศาสตร์	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีผลงานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	3.50	มาก	3.06	ปานกลาง	4.00	มาก
เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย	3.16	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	4.04	มาก
รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก	4.15	มาก	4.08	มาก	4.15	มาก
เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลัก และวิชาความถนัดเฉพาะด้าน	4.07	มาก	4.15	มาก	4.37	มาก
ความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ	3.64	มาก	3.54	มาก	4.05	มาก
ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิดสอนแต่ละหลักสูตร	3.48	ปานกลาง	3.53	มาก	3.82	มาก
การจัดเอกสารเป็นรูปเล่มแยกวิชา และหลักสูตร	3.51	มาก	3.46	ปานกลาง	4.18	มาก
มีแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่าของแต่ละบทให้ทบทวน	3.39	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.92	มาก
เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง	2.18	น้อย	2.19	น้อย	3.61	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.45</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.37</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.02</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาสาขางามวงศ์วานและสัมมากรรมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านหลักสูตร เนื้อหาและเอกสารที่นำเสนอในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาที่สาขา ม.เกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

โดยผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขางามวงศ์วานมีความพึงพอใจระดับมากต่อบัณฑิตย้อยด้านรูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา คือ เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.07 และ ความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ ค่าเฉลี่ย 3.64

ส่วนผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขาสัมมากรรมมีความพึงพอใจระดับมากต่อบัณฑิตย้อยด้านเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา คือ รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก ค่าเฉลี่ย 4.08 และ ความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ ค่าเฉลี่ย 3.54

ส่วนผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขา ม.เกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจระดับมากต่อบัณฑิตย้อยด้านเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา คือ การจัดเอกสารเป็นรูปเล่มแยกวิชาและหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 4.18 และ รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก ค่าเฉลี่ย 4.15

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน	สาขาของโรงเรียนกวดวิชา					
	งามวงศ์วาน		สัมมากร		ม.เกษตรศาสตร์	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา	3.67	มาก	3.64	มาก	3.76	มาก
ความเหมาะสมของค่าเรียนของแต่ละหลักสูตร	3.59	มาก	3.61	มาก	3.85	มาก
วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต	3.93	มาก	3.91	มาก	4.11	มาก
รูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้	4.35	มาก	4.33	มาก	4.25	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>	<b>3.87</b>	<b>มาก</b>	<b>3.99</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาของทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ในระดับมาก

โดยผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขางามวงศ์วานมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา คือ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 3.93 และความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา ค่าเฉลี่ย 3.67

ส่วนผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขาสัมมากรมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 3.91 และความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา ค่าเฉลี่ย 3.64

ส่วนผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขา ม.เกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมา คือ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 4.11 และความเหมาะสมของค่าเรียนของแต่ละหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 3.85

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านทำเลที่ตั้ง  
จำแนกตามสาขาของ โรงเรียนกวดวิชา

ด้านทำเลที่ตั้ง	สาขาของโรงเรียนกวดวิชา					
	งามวงศ์วาน		สัมมากร		ม.เกษตรศาสตร์	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน	4.47	มาก	4.49	มาก	3.46	มาก
ตั้งอยู่ใกล้บ้าน หรืออยู่ในแหล่งที่อยู่อาศัย	3.84	มาก	4.18	มาก	3.59	มาก
ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซุปเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านค้าสะดวกซื้อ	2.88	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	4.21	มาก
ตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย	4.11	มาก	4.14	มาก	4.24	มาก
มีบริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.06	มาก	4.06	มาก	3.80	มาก
ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง	4.00	มาก	3.90	มาก	4.05	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>	<b>3.95</b>	<b>มาก</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาของทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งในระดับมาก

โดยผู้ที่เรียนกวดวิชาที่สาขางามวงศ์วานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา คือ ตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.11 และมีบริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.06

ส่วนผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขาสัมมากรมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมา คือ ตั้งอยู่ใกล้บ้านหรืออยู่ในแหล่งที่อยู่อาศัย ค่าเฉลี่ย 4.18 และตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.14

ส่วนผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขา ม.เกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา คือ ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซุปเปอร์มาร์เก็ตหรือร้านค้าสะดวกซื้อ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย 4.21 และตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	สาขาของโรงเรียนกวดวิชา					
	งามวงศ์วาน		สัมมากร		ม.เกษตรศาสตร์	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านสื่อโฆษณาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ใบปลิว แผ่นพับแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์	3.80	มาก	3.83	มาก	3.95	มาก
การประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดบรรยายพิเศษ การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ การแนะนำจากเพื่อน ๆ และรุ่นพี่	4.01	มาก	4.00	มาก	3.92	มาก
การแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด	4.30	มาก	4.33	มาก	4.03	มาก
การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่คิดยืมดีคืนเงิน	4.49	มาก	4.51	มากที่สุด	4.29	มาก
การมีส่วนลดราคาค่าเรียนในกรณีที่ชำระหมดในครั้งเดียว	4.18	มาก	4.19	มาก	3.92	ปานกลาง
การมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนภายในช่วงเวลาที่กำหนด	4.30	มาก	4.33	มาก	3.78	มาก
การมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม	4.62	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	3.71	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.24</b>	<b>มาก</b>	<b>4.26</b>	<b>มาก</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาของทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่สาขางานวงศ์วานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.49 และการแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด ค่าเฉลี่ย 4.30

ส่วนผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขาสัมมากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.51 และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด ค่าเฉลี่ย 4.33

ขณะที่ผู้ที่เรียนสาขา ม.เกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา คือ การแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด ค่าเฉลี่ย 4.03 และด้านสื่อโฆษณาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ โบปลิว แผ่นพับแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.95

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ด้านบุคลากร	สาขาของโรงเรียนกวดวิชา					
	งามวงศ์วาน		สัมมากร		ม.เกษตรศาสตร์	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงด้านการสอน	4.00	มาก	4.00	มาก	3.74	มาก
อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน	4.35	มาก	4.38	มาก	4.20	มาก
อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน สามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี	4.00	มาก	4.00	มาก	4.34	มาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.70	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ	4.70	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ	4.41	มาก	4.47	มาก	4.49	มาก
เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ	4.69	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด	4.46	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>มาก</b>	<b>4.44</b>	<b>มาก</b>	<b>4.33</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาที่สาขางานวงศ่วานมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.70 เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.69 และมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.41

ส่วนผู้ที่เรียนกวดวิชาสาขาสัมมนาที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการและเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมา มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.47 และอาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 4.38

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาสาขา ม.เกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.50 และมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.49

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านกระบวนการ  
 จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ด้านกระบวนการ	สาขาของโรงเรียนกวดวิชา					
	งามวงศ์วาน		สัมมากร		ม.เกษตรศาสตร์	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความสะดวกและรวดเร็วในการสมัคร	3.50	มาก	3.53	มาก	4.39	มาก
การจัดทดสอบพื้นฐานความรู้ก่อนเข้าเรียน	3.30	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	4.19	มาก
การจัดทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ	3.16	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	4.11	มาก
การทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อค้นหา ระยะเวลาที่เหมาะสมกับนักเรียน	4.27	มาก	4.24	มาก	4.14	มาก
การจัดอบรมการทำเพิ่มสะสมผลงาน (Portfolio)	4.26	มาก	4.24	มาก	3.92	มาก
มีระบบการติดตามการเข้าเรียนและ การรายงานผู้ปกครอง	3.94	มาก	3.93	มาก	4.03	มาก
การจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบ จริง	2.74	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	4.12	มาก
การแนะนำการเลือกคณะ การจัด อันดับคณะการเรียนในคณะต่าง ๆ	4.77	มากที่สุด	4.81	มากที่สุด	4.37	มาก
การจัดการดูงานนอกสถานที่ เช่น การ เชื่อมชมมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	2.95	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	4.08	มาก
มีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าว รับสมัครต่าง ๆ	4.27	มาก	4.30	มาก	4.29	มาก
มีระบบประเมินอาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.29	มาก	4.27	มาก	4.07	มาก
มีการจัดงานวันเกิดให้นักเรียนในแต่ละ เดือน	3.09	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	4.02	มาก
มีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.09	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	4.03	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.66</b>	<b>มาก</b>	<b>3.66</b>	<b>มาก</b>	<b>4.14</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก

โดยผู้ที่เรียนกวดวิชาที่สาขางามวงศ์วานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะกรรมการเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการมีระบบประเมินอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.29 และการทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อค้นหาคณะที่เหมาะสมกับนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.27

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาสัมมากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะกรรมการเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านมีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.30 และมีระบบประเมินอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.27

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาสาขา ม.เกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการสมัคร ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา คือ การแนะแนวการเลือกคณะ และการจัดอันดับคณะกรรมการเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.37 มีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.29

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านสิ่งนำเสนอทาง  
กายภาพ จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวศววิชา

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	สาขาของโรงเรียนกวศววิชา					
	งามวงศ์วาน		สัมมากร		ม.เกษตรศาสตร์	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อขนาด ของห้องเรียน	3.06	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง
สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวนมากพอ	3.01	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
อาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ และติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	3.14	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.94	มาก
การมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม	3.33	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.89	มาก
มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพ กิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และ อาจารย์	4.41	มาก	4.39	มาก	4.22	มาก
มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและ เครื่องดื่ม	3.42	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	4.04	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.40</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.40</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.83</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาที่สาขางามวงศ์วาน และสัมมากรมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เรียนที่สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาที่สาขางามวงศ์วานมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านมีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.42 และการมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.33

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาที่สาขาสัมมากรมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านมีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.36 การมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.31

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาที่สาขา ม.เกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 4.04 และอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ และติดเครื่องปรับอากาศ ค่าเฉลี่ย 3.94

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ  
ของโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านหลักสูตร เนื้อหา  
และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยา จำแนกตามเพศ

ด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอ จากโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยา	ระดับความพึงพอใจ			
	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีผลงานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.07	มาก	3.42	ปานกลาง
เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย	3.59	มาก	3.43	ปานกลาง
รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก	4.22	มาก	4.10	มาก
เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน	4.63	มากที่สุด	4.07	มาก
ความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ	3.97	มาก	3.71	มาก
ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิดสอนแต่ละหลักสูตร	3.82	มาก	3.56	มาก
การจัดเอกสารเป็นรูปเล่มแยกวิชาและหลักสูตร	3.93	มาก	3.71	มาก
มีแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่าของแต่ละบทให้ทบทวน	3.70	มาก	3.55	มาก
เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง	2.96	ปานกลาง	2.68	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>มาก</b>	<b>3.59</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ  
ด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา โดยรวมในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 และ 3.59 ตามลำดับ

โดยเพศชายมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้  
ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ  
ความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านรูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น  
ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก ค่าเฉลี่ย 4.22 และเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีผลงานเป็นที่  
ยอมรับโดยทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.07

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรง  
กับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก ค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้  
ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.07 และความ  
เหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ ค่าเฉลี่ย 3.71

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน จำแนกตามเพศ.

ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน	ระดับความพึงพอใจ			
	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา	3.75	มาก	3.68	มาก
ความเหมาะสมของค่าเรียนของแต่ละหลักสูตร	3.71	มาก	3.70	มาก
วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียน หลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต	4.10	มาก	3.96	มาก
รูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้	4.36	มาก	4.29	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.98</b>	<b>มาก</b>	<b>3.91</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และ 3.91 ตามลำดับ

โดยเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน คือ รูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมา คือ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 4.10 และความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา ค่าเฉลี่ย 3.75

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน คือ รูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 3.96 และความเหมาะสมของค่าเรียนของแต่ละหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามเพศ

ด้านทำเลที่ตั้ง	ระดับความพึงพอใจ			
	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน	3.59	มาก	4.23	มาก
ตั้งอยู่ใกล้บ้าน หรืออยู่ในแหล่งที่อยู่อาศัย	3.81	มาก	3.84	มาก
ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านค้าสะดวกซื้อ	3.89	มาก	3.28	ปานกลาง
ตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย	4.41	มาก	4.09	มาก
มีบริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.14	มาก	3.90	มาก
ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง	3.67	มาก	4.10	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.92</b>	<b>มาก</b>	<b>3.91</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้งโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 และ 3.91 ตามลำดับ

โดยเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.14 และตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านค้าสะดวกซื้อ ค่าเฉลี่ย 3.89

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมา ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.10 และตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.09

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ			
	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านสื่อโฆษณาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ โบปปลิว แผ่นพับแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์	3.99	มาก	3.83	มาก
การประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดบรรยายพิเศษ การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ การแนะนำจากเพื่อน ๆ และรุ่นพี่	4.00	มาก	3.96	มาก
การแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด	4.08	มาก	4.23	มาก
การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่คิดยืมคิเงิน	4.40	มาก	4.42	มาก
การมีส่วนลดราคาค่าเรียนในกรณีที่ชำระหมดในครั้งเดียว	4.05	มาก	4.08	มาก
การมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนภายในช่วงเวลาที่กำหนด	3.96	มาก	4.15	มาก
การมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม	4.12	มาก	4.31	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.09</b>	<b>มาก</b>	<b>4.14</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 และ 4.14 ตามลำดับ

โดยเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน คือ การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่คิดยืมตีคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา คือ การมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.12 และการแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด ค่าเฉลี่ย 4.08

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกด้าน คือ การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่คิดยืมตีคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาการมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.31 และการแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด ค่าเฉลี่ย 4.23

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ			
	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงด้านการสอน	3.96	มาก	3.88	มาก
อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน	4.25	มาก	4.31	มาก
อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน สามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี	4.15	มาก	4.13	มาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.58	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ	4.52	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ	4.37	มาก	4.48	มาก
เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ	4.51	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>มาก</b>	<b>4.41</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.34 และ 4.41 ตามลำดับ

โดยเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.52 และเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.51

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อบริการด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.67 และเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.65

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านกระบวนการ  
จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ			
	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความสะดวกและรวดเร็วในการสมัคร	4.04	มาก	3.81	มาก
การจัดทดสอบพื้นฐานความรู้ก่อนเข้าเรียน	3.90	มาก	3.58	มาก
การจัดทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ	3.74	มาก	3.47	ปานกลาง
การทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อค้นหาคณะที่เหมาะสมกับนักเรียน	4.08	มาก	4.25	มาก
การจัดอบรมการทำแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)	3.99	มาก	4.16	มาก
มีระบบการติดตามการเข้าเรียนและการรายงานผู้ปกครอง	3.95	มาก	3.98	มาก
การจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง	3.51	มาก	3.21	ปานกลาง
การแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ	4.64	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด
การจัดการดูงานนอกสถานที่ เช่น การเยี่ยมชมมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	3.64	มาก	3.30	ปานกลาง
มีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ	4.33	มาก	4.27	มาก
มีระบบประเมินอาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.22	มาก	4.19	มาก
มีการจัดงานวันเกิดให้นักเรียนในแต่ละเดือน	3.62	มาก	3.41	ปานกลาง
มีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.58	มาก	3.42	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	มาก	3.82	มาก



ตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ  
ด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 และ 3.82 ตามลำดับ

โดยเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ  
การจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากต่อ  
ปัจจัยด้านมีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.33 และมีระบบประเมิน  
อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.22

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ การ  
จัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัย  
ย่อยด้านมีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.27 และการทดสอบทาง  
จิตวิทยา เพื่อค้นหาคณะที่เหมาะสมกับนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.25

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ			
	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน	3.11	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง
สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวนมากพอ	3.15	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
อาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ และติดเครื่องปรับอากาศ	3.59	มาก	3.41	ปานกลาง
การมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม	3.75	มาก	3.48	ปานกลาง
มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์	4.27	มาก	4.34	มาก
มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.66	มาก	3.65	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.59</b>	<b>มาก</b>	<b>3.56</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 และ 3.56 ตามลำดับ

โดยเพศชายมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ การมีวัสดุอุปกรณ์และสื่อการสอนทันสมัย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.75 และการมีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.66

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมา คือ การมีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.65 และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการมีวัสดุอุปกรณ์และสื่อการสอนทันสมัย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.48

3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัฐศาสตร์ในเขตกรุงเทพมหานคร  
 จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม  
 ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคำถามสูงสุด เนื้อหาและเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัฐศาสตร์วิทยา  
 จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

	เกรดเฉลี่ยสะสม									
	ไม่เกิน 2.50		2.51 – 3.00		3.01 – 3.50		3.50 ขึ้นไป			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอ จากโรงเรียนกวดวิชารัฐศาสตร์วิทยา										
เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง นำชื่อเสียง มีผลงานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	3.45	ปานกลาง	3.60	มาก	3.60	มาก	3.64	มาก		มาก
เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของความเป็นสมัย	3.53	มาก	3.48	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง		ปานกลาง
รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบพวน แบบเจาะลึก	4.30	มาก	4.05	มาก	4.01	มาก	4.20	มาก		มาก
เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลัก และวิชาความถนัดเฉพาะด้าน	4.09	มาก	4.19	มาก	4.24	มาก	4.31	มาก		มาก
ความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ	3.78	มาก	3.71	มาก	3.74	มาก	3.90	มาก		มาก
ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิดสอนแต่ละหลักสูตร	3.67	มาก	3.62	มาก	3.50	มาก	3.70	มาก		มาก
การจัดเอกสารเป็นรูปเล่มแยกวิชาและหลักสูตร	3.72	มาก	3.94	มาก	3.46	ปานกลาง	3.87	มาก		มาก
มีแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่าของแต่ละบทให้ทำทบทวน	3.63	มาก	3.52	มาก	3.65	มาก	3.59	มาก		มาก
เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง	2.72	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.66	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง		ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	มาก	3.66	มาก	3.58	มาก	3.72	มาก		มาก

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงเกรดเฉลี่ยสะสมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านหลักสูตร เนื้อหาและเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกในระดั้มาก

โดยผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.09 และความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ ค่าเฉลี่ย 3.78

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา คือ รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก ค่าเฉลี่ย 4.05 และ การจัดเอกสารเป็นรูปเล่มแยกวิชาและหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 3.94

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา คือ รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก ค่าเฉลี่ย 4.01 และความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ ค่าเฉลี่ย 3.74

และผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน ค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา คือ รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก ค่าเฉลี่ย 4.20 และความเหมาะสมของจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรหรือต่อคาบ ค่าเฉลี่ย 3.90

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน จำนวนตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน	เกรดเฉลี่ยสะสม							
	ไม่เกิน 2.50		2.51 – 3.00		3.01 – 3.50		3.50 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา	3.89	มาก	3.62	มาก	3.74	มาก	3.60	มาก
ความเหมาะสมของค่าเรียนของแต่ละหลักสูตร	3.81	มาก	3.67	มาก	3.57	มาก	3.76	มาก
วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต	4.20	มาก	3.98	มาก	3.85	มาก	3.97	มาก
รูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้	4.42	มาก	4.29	มาก	4.21	มาก	4.36	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>มาก</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>	<b>3.84</b>	<b>มาก</b>	<b>3.92</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงเกรดเฉลี่ยสะสมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา คือ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 4.20 และความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา ค่าเฉลี่ย 3.89

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา คือ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 3.98 และความเหมาะสมของค่าเรียนของแต่ละหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 3.67

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมา คือ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 3.85 และความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา ค่าเฉลี่ย 3.74

และผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านรูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้ ค่าเฉลี่ย 4.36 วิธีรองลงมา คือ การในการชำระค่าลงทะเบียนเรียนหลากหลาย เช่น โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ย 3.97 และความเหมาะสมของค่าเรียนของแต่ละหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 3.76



ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านทำเลที่ตั้ง จำนวนตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านทำเลที่ตั้ง	เกรดเฉลี่ยสะสม									
	ไม่เกิน 2.50		2.51 - 3.00		3.01 - 3.50		3.50 ขึ้นไป			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน	4.39	มาก	4.01	มาก	3.90	มาก	4.04	มาก	4.04	มาก
ตั้งอยู่ใกล้บ้าน หรืออยู่ในแหล่งที่อยู่อาศัย	4.02	มาก	3.84	มาก	3.65	มาก	3.83	มาก	3.83	มาก
ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านค้าสะดวกซื้อ	3.42	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.59	มาก	3.59	มาก
ตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย	4.20	มาก	4.13	มาก	4.15	มาก	4.20	มาก	4.20	มาก
มีบริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.03	มาก	3.94	มาก	3.84	มาก	4.03	มาก	4.03	มาก
ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง	4.08	มาก	4.00	มาก	3.97	มาก	3.93	มาก	3.93	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.02</b>	<b>มาก</b>	<b>3.88</b>	<b>มาก</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงเกรดเฉลี่ยสะสมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา คือ ตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.20 และตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.08

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา คือ ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ค่าเฉลี่ย 4.01 และตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.00

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมา คือ ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.97 และตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.90

และผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา คือ ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ค่าเฉลี่ย 4.04 และมีบริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.03

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงเกรดเฉลี่ยสะสมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านการมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.47 และการแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด ค่าเฉลี่ย 4.31

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา คือ การมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.22 และการแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด ค่าเฉลี่ย 4.14

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมา คือ การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.13 และการมีส่วนลดราคาค่าเรียนในกรณีที่ชำระหมดในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย 4.00

และผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านการแจกของแถมในกรณีที่สมัครภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น หนังสือ สมุด ปากกา เสื้อยืด ค่าเฉลี่ย 4.43 และการมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.21

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อค่านิยมคุณากร จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านคุณคุณากร	เกรดเฉลี่ยสะสม									
	ไม่เกิน 2.50		2.51 – 3.00		3.01 – 3.50		3.50 ขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงด้านการสอน	3.94	มาก	3.89	มาก	3.82	มาก	3.94	มาก	3.94	มาก
อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน	4.25	มาก	4.19	มาก	4.28	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด
อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.14	มาก	4.07	มาก	4.12	มาก	4.24	มาก	4.24	มาก
สามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี	4.73	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.68	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.70	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ	4.53	มากที่สุด	4.38	มาก	4.40	มาก	4.56	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ	4.70	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ	4.43	มาก	4.30	มาก	4.36	มาก	4.50	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม										

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงเกรดเฉลี่ยสะสมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก ยกเว้น ผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ และเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.70 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.53

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.52 และเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.50

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.60 และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.59

และผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.56 และอาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.50

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านกระบวนการ	เกรดเฉลี่ยสะสม									
	ไม่เกิน 2.50		2.51 – 3.00		3.01 – 3.50		3.50 ขึ้นไป		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
ความสะดวกและรวดเร็วในการสมัคร	3.83	มาก	3.80	มาก	3.87	มาก	3.99	มาก	3.83	มาก
การจัดทดสอบพื้นฐานความรู้ก่อนเข้าเรียน	3.48	ปานกลาง	3.67	มาก	3.63	มาก	3.81	มาก	3.48	ปานกลาง
การจัดทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ	3.52	มาก	3.62	มาก	3.44	ปานกลาง	3.53	มาก	3.52	มาก
การจัดสอบทางจิตวิทยา เพื่อค้นหาคนที่เหมาะสมกับนักเรียน	4.20	มาก	3.95	มาก	4.35	มาก	4.44	มาก	4.20	มาก
การจัดอบรมการทำแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)	4.17	มาก	3.92	มาก	4.22	มาก	4.26	มาก	4.17	มาก
มีระบบการติดตามการเข้าเรียนและการรายงานผู้ปกครอง	4.03	มาก	4.10	มาก	3.69	มาก	4.01	มาก	4.03	มาก
การจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง	3.36	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
การแนะนำการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะการเรียนในคณะต่างๆ	4.70	มากที่สุด	4.48	มาก	4.62	มากที่สุด	4.76	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด
การจัดการดูงานนอกสถานที่ เช่น การเยี่ยมชมมหาวิทยาลัยต่างๆ	3.36	ปานกลาง	3.53	มาก	3.26	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
มีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่างๆ	4.27	มาก	4.26	มาก	4.28	มาก	4.34	มาก	4.27	มาก
มีระบบประเมินอาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.16	มาก	4.14	มาก	4.13	มาก	4.37	มาก	4.16	มาก
มีการจัดงานวันเกิดให้นักเรียนในแต่ละเดือน	3.47	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.50	มาก	3.61	มาก	3.47	ปานกลาง
มีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.48	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.51	มาก	3.54	มาก	3.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	มาก	3.80	มาก	3.83	มาก	3.94	มาก	3.85	มาก



จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงเกรดเฉลี่ยสะสมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ ในระดับมากเช่นกัน

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านมีระบบแข่งขานการศึกษา ข่าวดู ข่าวยุติ ข่าวยุติต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.27 และการทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อค้นหาคณะที่เหมาะสมกับนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.20

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา คือ ด้านมีระบบแข่งขานการศึกษา ข่าวดู ข่าวยุติต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.26 และมีระบบประเมินอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.14

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านการทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อค้นหาคณะที่เหมาะสมกับนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.35 และมีระบบแข่งขานการศึกษา ข่าวดู ข่าวยุติต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.28

และผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.76 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านการทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อค้นหาคณะที่เหมาะสมกับนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.44 และมีระบบประเมินอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.37



ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เกรดเฉลี่ยสะสม									
	ไม่เกิน 2.50		2.51 – 3.00		3.01 – 3.50		3.50 ขึ้นไป			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน	3.22	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง		
สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวนมากพอ	3.08	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง		
อาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ และติดตั้งปรับอากาศ	3.50	มาก	3.45	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.51	มาก		
การมีวัสดุอุปกรณ์และการสอน ทันสมัย สวยงาม	3.53	มาก	3.55	มาก	3.56	มาก	3.54	มาก		
มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์	4.48	มาก	4.26	มาก	4.26	มาก	4.34	มาก		
มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.67	มาก	3.66	มาก	3.53	มาก	3.73	มาก		
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.58</b>	<b>มาก</b>	<b>3.59</b>	<b>มาก</b>	<b>3.54</b>	<b>มาก</b>	<b>3.54</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงเกรดเฉลี่ยสะสมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา คือ มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.67 และการมีวัสดุ อุปกรณ์ และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.53

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมา คือ มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.66 และการมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.55

ส่วนผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมา คือ การมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.56 และมีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.53

และผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยย่อยมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมา คือ มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.73 และการมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.54

#### ส่วนที่ 4 ปัญหา ในการใช้บริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ปัญหา	จำนวน
1	เอกสารประกอบการเรียนไม่สมบูรณ์ พิมพ์ผิด เนื้อหามีน้อย ไม่ค่อยมีแบบฝึกหัด การจัดเรียงเนื้อหาไม่ต่อเนื่อง	20
2	ห้องเรียนคับแคบ แออัด	15
3	ไฟในห้องเรียนไม่ค่อยสว่าง	8
4	ขนมที่แจกให้รับประทานมีจำนวนน้อย	5

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านเอกสารประกอบการเรียนไม่สมบูรณ์ พิมพ์ผิด เนื้อหามีน้อย ไม่ค่อยมีแบบฝึกหัด การจัดเรียงเนื้อหาไม่ต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาคือ ห้องเรียนคับแคบ แออัด ไฟในห้องเรียนไม่ค่อยสว่าง และขนมที่แจกให้รับประทานมีจำนวนน้อย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved