

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่านครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดน่าน จำนวน 385 ตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ได้ผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2 – ตารางที่ 16)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน (ตารางที่ 17 – ตารางที่ 24)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษาและจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา (ตารางที่ 25 – ตารางที่ 40)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากประสบการณ์ในการเรียนโรงเรียนกวดวิชา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	143	37.1
หญิง	242	62.9
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 62.9 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 37.1

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงเรียนที่กำลังศึกษาอยู่

โรงเรียน	จำนวน	ร้อยละ
สตรีศรีน่าน	135	35.1
ศรีสวัสดิ์วิทยาคาร	111	28.8
สา	30	7.8
ท่าวังผาวิทยาคม	26	6.8
ปัว	80	20.8
อื่นๆ	3	0.7
รวม	385	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ โรงเรียนนันทบุรีวิทยา

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนสตรีศรีน่านมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 35.1 โรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาคาร ร้อยละ 28.8 โรงเรียนปัว ร้อยละ 20.8 โรงเรียนสา ร้อยละ 7.8 โรงเรียนท่าวังผาวิทยาคม ร้อยละ 6.8 และโรงเรียนอื่นๆ ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ระดับชั้น	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา ปีที่ 4	135	35.1
มัธยมศึกษา ปีที่ 5	130	33.8
มัธยมศึกษา ปีที่ 6	120	31.1
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 4 มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 35.1 ชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 5 ร้อยละ 33.8 และชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 6 ร้อยละ 31.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ศึกษา

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
วิทย์-คณิต	300	77.9
ศิลป์คำนวณ	49	12.7
ศิลป์ภาษา	34	8.8
อื่นๆ	2	0.6
รวม	385	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ไทย-สังคม

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในแผนกวิทย์-คณิต คิดเป็น ร้อยละ 77.9 รองลงมาคือ แผนกศิลป์คำนวณ ร้อยละ 12.7 แผนกศิลป์ภาษา ร้อยละ 8.8 และแผนกอื่นๆ ร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เกรดเฉลี่ยสะสม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 2.00	6	1.6
ระหว่าง 2.01-2.50	51	13.2
ระหว่าง 2.51-3.00	106	27.5
ระหว่าง 3.01-3.50	130	33.8
ระหว่าง 3.51-4.00	92	23.9
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.01-3.50 มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ เกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.51-3.00 ร้อยละ 27.5 เกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.51-4.00 ร้อยละ 23.9 เกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.01-2.50 ร้อยละ 13.2 และเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.00 ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของบิดา

อาชีพของบิดา	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	159	41.3
รัฐวิสาหกิจ	21	5.5
นักธุรกิจ/กิจการส่วนตัว	73	19.0
พนักงาน/ลูกจ้างธุรกิจเอกชน	31	8.1
เกษตรกร	46	11.9
รับจ้างอิสระทั่วไป	38	9.9
อื่นๆ	17	4.3
รวม	385	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ค้าขาย ข้าราชการบำนาญ และเสียชีวิต

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีบิดาที่ประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ นักธุรกิจ/กิจการส่วนตัว ร้อยละ 19.0 เกษตรกร ร้อยละ 11.9 รับจ้างอิสระทั่วไป ร้อยละ 9.9 พนักงาน/ลูกจ้างธุรกิจเอกชน ร้อยละ 8.1 รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.5 และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของมารดา

อาชีพของมารดา	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	116	30.1
รัฐวิสาหกิจ	11	2.9
นักธุรกิจ/กิจการส่วนตัว	70	18.2
พนักงาน/ลูกจ้างธุรกิจเอกชน	36	9.4
เกษตรกร	37	9.6
รับจ้างอิสระทั่วไป	74	19.2
อื่นๆ	41	10.6
รวม	385	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน ลูกจ้างประจำ ค้าขาย และเสียชีวิต

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีมารดาที่ประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 30.1 รองลงมาคือ รับจ้างอิสระทั่วไป ร้อยละ 19.2 นักธุรกิจ/กิจการส่วนตัว ร้อยละ 18.2 อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 10.6 เกษตรกร ร้อยละ 9.6 พนักงาน/ลูกจ้างธุรกิจเอกชน ร้อยละ 9.4 และ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองรวมกัน

รายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองรวมกัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	33	8.6
10,001 – 20,000 บาท	76	19.7
20,001 – 30,000 บาท	85	22.1
30,001 – 40,000 บาท	70	18.2
มากกว่า 40,000 บาท	75	19.5
ไม่สามารถระบุได้	46	11.9
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองรวมกัน 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 22.1 รองลงมาคือ รายได้รวม 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 19.7 รายได้รวม รายได้รวมมากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 19.5 รายได้รวม 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 18.2 รายได้รวมไม่สามารถระบุได้ ร้อยละ 11.9 และ รายได้รวมไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิชาที่เลือกเรียนที่
โรงเรียนกวดวิชา

วิชาที่เลือกเรียน	จำนวน	ร้อยละ
เคมี	256	16.4
ฟิสิกส์	272	17.5
ชีววิทยา	219	14.1
คณิตศาสตร์	297	19.1
ภาษาอังกฤษ	221	14.2
ภาษาไทย	148	9.5
สังคม	136	8.7
อื่นๆ	9	0.5

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 385 คน)

วิชาที่เลือกเรียนอื่นๆ ได้แก่ วิทยาศาสตร์ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน โลกดาราศาสตร์

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.1 รองลงมาคือวิชาฟิสิกส์ ร้อยละ 17.5 วิชาเคมี ร้อยละ 16.4 วิชาภาษาอังกฤษ ร้อยละ 14.2 วิชาชีววิทยา ร้อยละ 14.1 วิชาภาษาไทย ร้อยละ 9.5 วิชาสังคม ร้อยละ 8.7 และวิชาอื่นๆ ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่เลือกเรียนกวดวิชา

วันที่เลือกเรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ - ศุกร์	204	40.5
วันเสาร์ - อาทิตย์	300	59.5

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 385 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรียนกวดวิชาในวัน เสาร์ – อาทิตย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.5 และเลือกเรียนวันจันทร์ – ศุกร์ ร้อยละ 40.5

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ยื่นกวดวิชา

ช่วงเวลาที่เรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.00 น.-11.00 น.)	248	36.1
ช่วงบ่าย (13.00 น.-16.00 น.)	243	35.4
ช่วงเย็น (17.00 น.-20.00 น.)	196	28.5

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 385 คน)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกช่วงเวลาที่เรียนกวดวิชา ช่วงเช้า (08.00 น.-11.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 น.-16.00 น.) ร้อยละ 35.4 และช่วงเย็น (17.00 น.-20.00 น.) ร้อยละ 28.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเรียนกวดวิชาต่อเทอม

ค่าเรียนกวดวิชาต่อเทอม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 4,000 บาท	111	28.8
4,001 - 6,000 บาท	126	32.7
6,001 - 8,000 บาท	46	11.9
8,001 บาท ขึ้นไป	102	26.6
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายค่าเรียนกวดวิชาต่อเทอม 4,001 - 6,000 บาทต่อเทอม มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 32.7 รองลงมาคือ ค่าเรียนกวดวิชาไม่เกิน 4,000 บาทต่อเทอม ร้อยละ 28.8 ค่าเรียนกวดวิชา 8,001 บาทต่อเทอม ขึ้นไป ร้อยละ 26.6 และ ค่าเรียนกวดวิชา 6,001 - 8,000 บาทต่อเทอม ร้อยละ 11.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเรียน กวดวิชา

วัตถุประสงค์ในการเรียนกวดวิชา	จำนวน	ร้อยละ
เรียนล่วงหน้าสำหรับเทอมใหม่	168	15.3
ทำเกรดให้ดีขึ้น	300	27.3
สอบเข้ามหาวิทยาลัย	251	22.9
ผู้ปกครองแนะนำให้เรียน	100	9.1
เรียนตามเพื่อน	60	5.5
ทบทวนเนื้อหาที่เรียน	218	19.9

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 385 คน)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการเรียนกวดวิชา ทำ เกรดให้ดีขึ้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาคือ สอบเข้ามหาวิทยาลัย ร้อยละ 22.9 ทบทวน เนื้อหาที่เรียน ร้อยละ 19.9 เรียนล่วงหน้าสำหรับเทอมใหม่ ร้อยละ 15.3 ผู้ปกครองแนะนำให้เรียน ร้อยละ 9.1 และ เรียนตามเพื่อน ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการเรียน กวดวิชาที่โรงเรียนกวดวิชาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน

ประสบการณ์ในการเรียนกวดวิชาในจังหวัดน่าน	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันกวดวิชา RAC (รัชดาวิทยาน่าน) อ.เมือง	146	59.6
โรงเรียนกวดวิชา บ้านวิชาการ อ.ป่า	44	18.0
โรงเรียนกวดวิชาท็อป ไอคิว อ.ป่า	26	10.6
โรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ	29	11.8

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 385 คน)

โรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ ได้แก่ โรงเรียนกวดวิชา PEC

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเรียนกวดวิชาในจังหวัดน่านกับสถาบันกวดวิชา RAC (รัชดาวิทยาน่าน) อ.เมือง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมาคือโรงเรียนกวดวิชา บ้านวิชาการ อ.ปัว ร้อยละ 18.0 โรงเรียนกวดอื่นๆ ร้อยละ 11.8 และโรงเรียนกวดวิชาที่อป ไอคิว อ.ปัว ร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการเรียนกวดวิชา กับโรงเรียนกวดวิชาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในต่างจังหวัด

ประสบการณ์ในการเรียนกวดวิชาในต่างจังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
เคมี อาจารย์อู๋ เชียงใหม่	49	17.6
The Brain เชียงใหม่	39	14.0
Lycuem เชียงใหม่	35	12.6
Davance เชียงใหม่	30	10.8
Enconcept เชียงใหม่	28	10.1
RAC เชียงใหม่	21	7.6
The Brain กรุงเทพฯ	15	5.4
Applied Physics เชียงใหม่	14	5.0
AUA เชียงใหม่	14	5.0
JIA เชียงใหม่	13	4.7
Access เชียงใหม่	7	2.5
เคมี อาจารย์อู๋ กรุงเทพฯ	7	2.5
New Brain เชียงใหม่	2	0.7
Davance กรุงเทพฯ	1	0.4
MAZ เชียงใหม่	1	0.4
British Council เชียงใหม่	1	0.4
Genius เชียงใหม่	1	0.4

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (จากผู้ตอบแบบสอบถาม 385 คน)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเรียนกวดวิชาในต่างจังหวัด 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนกวดวิชา เคมี อาจารย์อู๋ เชียงใหม่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.6 รองลงมาคือโรงเรียนกวดวิชา The Brain เชียงใหม่ ร้อยละ 14.0 และโรงเรียนกวดวิชา Lycuem เชียงใหม่ ร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

และผู้ตอบแบบสอบถามเคยเรียนกวดวิชาในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.7 และเคยเรียนกวดวิชาในจังหวัดกรุงเทพ ร้อยละ 8.3



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา	100 (26.0)	232 (60.3)	49 (12.7)	2 (0.5)	2 (0.5)	4.11 (0.667)	มาก
2. ความครบถ้วนของหลักสูตรที่เปิดสอน	155 (40.3)	188 (48.8)	39 (10.1)	2 (0.5)	1 (0.3)	4.28 (0.685)	มาก
3. จำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรมีความเหมาะสม	118 (30.6)	195 (50.6)	66 (17.1)	6 (1.6)	-	4.10 (0.729)	มาก
4. ชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอน	103 (26.8)	184 (47.8)	85 (22.1)	11 (2.9)	2 (0.5)	3.97 (0.806)	มาก
5. ความน่าเชื่อถือของอาจารย์ผู้สอน เช่น ตำแหน่ง ประสบการณ์	129 (33.5)	179 (46.5)	67 (17.4)	8 (2.1)	2 (0.5)	4.10 (0.794)	มาก

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6. ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน	153 (39.7)	196 (50.9)	27 (7.0)	8 (2.1)	1 (0.3)	4.28 (0.706)	มาก
7. ความตรงต่อเวลาของอาจารย์ผู้สอน	100 (26.0)	201 (52.2)	72 (18.7)	10 (2.6)	2 (0.5)	4.01 (0.774)	มาก
8. มีการแจกตำราเรียน	122 (31.7)	187 (48.6)	68 (17.7)	6 (1.6)	2 (0.5)	4.09 (0.772)	มาก
9. จำนวนผู้เรียนต่อห้องที่เหมาะสม ไม่แออัดเกินไป	111 (28.8)	164 (42.6)	103 (26.8)	7 (1.8)	-	3.98 (0.794)	มาก
10. มีสถิติจำนวนนักเรียนที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก	135 (35.1)	187 (48.6)	62 (16.1)	1 (0.3)	-	4.18 (0.700)	มาก
11. มีการรับรองหลักสูตร จากกระทรวงศึกษาธิการ	133 (34.5)	197 (51.2)	46 (11.9)	8 (2.1)	1 (0.3)	4.18 (0.736)	มาก

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
12. มีการรับประกันผลการสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย	142 (36.9)	179 (46.5)	54 (14.0)	10 (2.6)	-	4.18 (0.764)	มาก
13. บริการเสริมอื่นๆ เช่น แนะนำการเลือกคณะ การทำ portfolio	110 (28.6)	172 (44.7)	84 (21.8)	16 (4.2)	3 (0.8)	3.96 (0.861)	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องความครบถ้วนของหลักสูตรที่เปิดสอน (ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.685) รองลงมาคือ เรื่องความสามารถของอาจารย์ผู้สอน (ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706) และเรื่องมีสถิติจำนวนนักเรียนที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700)

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ค่าเรียนกวดวิชาที่ถูกต้องกว่าที่อื่น	58 (15.1)	129 (33.5)	155 (40.3)	38 (9.9)	5 (1.3)	3.51 (0.910)	มาก
2. ความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป	146 (37.9)	165 (42.9)	69 (17.9)	5 (1.3)	-	4.17 (0.763)	มาก
3. สามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้	135 (35.1)	153 (39.7)	72 (18.7)	20 (5.2)	5 (1.3)	4.02 (0.930)	มาก
4. มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน	146 (37.9)	168 (43.6)	65 (16.9)	6 (1.6)	-	4.18 (0.761)	มาก
5. สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้	40 (10.4)	111 (28.8)	143 (37.1)	50 (13.0)	41 (10.6)	3.15 (1.113)	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องมีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761) รองลงมาคือ เรื่องความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763) และเรื่องสามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.930)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยุ	77 (20.0)	175 (45.5)	108 (28.1)	20 (5.2)	5 (1.3)	3.78 (0.870)	มาก
2. มีเว็บไซต์ของโรงเรียนกวดวิชาที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน	108 (28.1)	152 (39.5)	94 (24.4)	27 (7.0)	4 (1.0)	3.86 (0.940)	มาก
3. มีการจัดบู๊ท แนะนำ ให้รายละเอียดของโรงเรียนกวดวิชา	75 (19.5)	150 (39.0)	127 (33.0)	28 (7.3)	5 (1.3)	3.68 (0.912)	มาก
4. อาจารย์ที่โรงเรียนแนะนำ	64 (16.6)	137 (35.6)	136 (35.3)	39 (10.1)	9 (2.3)	3.54 (0.962)	มาก

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ	109 (28.3)	168 (43.6)	86 (22.3)	15 (3.9)	7 (1.8)	3.93 (0.907)	มาก
6. มีส่วนลดค่าเล่าเรียนกวดวิชา เมื่อเลือกชำระเงินแบบเหมาจ่าย	94 (24.4)	158 (41.0)	105 (27.3)	24 (6.2)	4 (1.0)	3.82 (0.910)	มาก
7. มีการแจกตำราเรียน หรืออุปกรณ์การเรียน โดยไม่คิดมูลค่า	116 (30.1)	189 (49.1)	68 (17.7)	10 (2.6)	2 (0.5)	4.06 (0.792)	มาก
8. มีส่วนลด ค่ามาสมัครเรียนกวดวิชาเป็นกลุ่ม	115 (29.9)	172 (44.7)	75 (19.5)	16 (4.2)	7 (1.8)	3.97 (0.908)	มาก
9. มีส่วนลด เมื่อเรียนต่อในเทอมถัดไป	125 (32.5)	159 (41.3)	76 (19.7)	13 (3.4)	12 (3.1)	3.97 (0.969)	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องมีการแจกตำราเรียน หรืออุปกรณ์การเรียน โดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.792) รองลงมาคือ เรื่องมีส่วนลด ถ้ามาสมัครเรียนกวดวิชาเป็นกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.908) และเรื่องมีส่วนลด เมื่อเรียนต่อในเทอมถัดไป (ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.969)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชา สะดวกในการเดินทางไปเรียน	120 (31.2)	173 (44.9)	79 (20.5)	8 (2.1)	5 (1.3)	4.03 (0.847)	มาก
2. ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาได้ง่าย มองเห็น ได้ชัดเจน	101 (26.2)	193 (50.1)	75 (19.5)	14 (3.6)	2 (0.5)	3.98 (0.807)	มาก
3. ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาอยู่ใกล้บ้าน	95 (24.7)	104 (27.0)	133 (34.5)	32 (8.3)	21 (5.5)	3.57 (1.111)	มาก
4. มีร้านขายอาหารอยู่ใกล้บริเวณที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชา	84 (21.8)	161 (41.8)	106 (27.5)	29 (7.5)	5 (1.3)	3.75 (0.924)	มาก

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. โรงเรียนกวดวิชาที่มีที่จอดรถเพียงพอ	79 (20.5)	149 (38.7)	108 (28.1)	32 (8.3)	17 (4.4)	3.63 (1.039)	มาก
6. การจรรยาไม่คิดค่า ในช่วงก่อนและหลังเลิกเรียนกวดวิชา	87 (22.6)	159 (41.3)	99 (25.8)	33 (8.6)	7 (1.8)	3.74 (0.962)	มาก
7. สามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์	105 (27.3)	178 (46.2)	88 (22.9)	13 (3.4)	1 (0.3)	3.97 (0.813)	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชา สะดวกในการเดินทางไปเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.847) รองลงมาคือ เรื่องที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาได้ง่าย มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.807) และเรื่องสามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.813)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97 (25.2)	191 (49.6)	88 (22.9)	8 (2.1)	1 (0.3)	3.97 (0.767)	มาก
2. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	113 (29.4)	191 (49.6)	72 (18.7)	9 (2.3)	-	4.06 (0.756)	มาก
3. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	144 (37.4)	180 (46.8)	56 (14.5)	4 (1.0)	1 (0.3)	4.20 (0.739)	มาก
4. การดูแล เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่	161 (41.8)	159 (41.3)	51 (13.2)	14 (3.6)	-	4.21 (0.808)	มาก
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการเพียงพอ	104 (27.0)	186 (48.3)	78 (20.3)	15 (3.9)	2 (0.5)	3.97 (0.822)	มาก
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	128 (33.2)	171 (44.4)	70 (18.2)	16 (4.2)	-	4.07 (0.823)	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ด้านบุคคล ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องการดูแล เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.808) รองลงมาคือ เรื่องความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739) และเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความสวยงามของเครื่องแบบสำหรับเจ้าหน้าที่	55 (14.3)	163 (42.3)	125 (32.5)	31 (8.1)	11 (2.9)	3.57 (0.930)	มาก
2. ห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ	139 (36.1)	177 (46.0)	61 (15.8)	7 (1.8)	1 (0.3)	4.16 (0.769)	มาก
3. ความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน	141 (36.6)	178 (46.2)	55 (14.3)	9 (2.3)	2 (0.5)	4.16 (0.791)	มาก
4. มีพื้นที่พักผ่อนระหว่างรอเรียนเพียงพอ	114 (29.6)	172 (44.7)	87 (22.6)	11 (2.9)	1 (0.3)	4.01 (0.813)	มาก

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอ	117 (30.4)	171 (44.4)	85 (22.1)	10 (2.6)	2 (0.5)	4.02 (0.823)	มาก
6. ห้องน้ำสะอาด	136 (35.3)	181 (47.0)	60 (15.6)	6 (1.6)	2 (0.5)	4.15 (0.773)	มาก
7. อุปกรณ์ในการเรียนการสอน ทันสมัย	112 (29.1)	197 (51.2)	66 (17.1)	8 (2.1)	2 (0.5)	4.06 (0.768)	มาก
8. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคารเรียน สะอาด เรียบร้อย	129 (33.5)	191 (49.6)	57 (14.8)	7 (1.8)	1 (0.3)	4.14 (0.749)	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.769) รองลงมาคือเรื่องความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791) และเรื่องห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ขั้นตอนการแนะนำหลักสูตรชัดเจน	134 (34.8)	190 (49.4)	59 (15.3)	2 (0.5)	-	4.18 (0.700)	มาก
2. ขั้นตอนการการสมัครเรียนชัดเจน	124 (32.2)	198 (51.4)	61 (15.8)	2 (0.5)	-	4.15 (0.692)	มาก
3. ขั้นตอนการการชำระเงินชัดเจน	127 (33.0)	194 (50.4)	58 (15.1)	6 (1.6)	-	4.15 (0.723)	มาก
4. ตารางเรียนที่แน่นอน ไม่เปลี่ยนแปลง	109 (28.3)	172 (44.7)	79 (20.5)	21 (5.5)	4 (1.0)	3.94 (0.893)	มาก
5. แนวทางการทดสอบความรู้ที่ชัดเจน	121 (31.4)	174 (45.2)	78 (20.3)	12 (3.1)	-	4.05 (0.800)	มาก
6. สามารถที่จะสอนครบหลักสูตร ได้ตามกำหนดเวลา	142 (36.9)	178 (46.2)	53 (13.8)	11 (2.9)	2 (0.3)	4.17 (0.786)	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ด้านกระบวนการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องขั้นตอนการแนะนำหลักสูตรชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.700) รองลงมาคือ เรื่องสามารถที่จะสอนครบหลักสูตรได้ตามกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786) และเรื่องขั้นตอนการสมัครเรียนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.692)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอนเข้า ฯลฯ	147 (38.2)	198 (51.4)	37 (9.6)	3 (0.8)	-	4.27 (0.661)	มาก
2. ปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าเรียน วิธีการชำระเงิน รายละเอียดค่าใช้จ่าย ฯลฯ	107 (27.8)	213 (55.3)	59 (15.3)	6 (1.6)	-	4.09 (0.697)	มาก
3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ คำแนะนำจากบุคคลอื่น ของแถม ฯลฯ	80 (20.8)	90 (49.4)	100 (26.0)	13 (3.4)	2 (0.5)	3.86 (0.795)	มาก
4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ทำเล ที่ตั้ง ที่จอดรถ สภาพการจราจรรอบๆ โรงเรียน ฯลฯ	69 (17.9)	195 (50.6)	110 (28.6)	11 (2.9)	-	3.84 (0.744)	มาก

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ	108 (28.1)	215 (55.8)	51 (13.2)	11 (2.9)	-	4.09 (0.721)	มาก
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ อุปกรณ์การเรียน ฯลฯ	123 (31.9)	204 (53.0)	48 (12.5)	10 (2.6)	-	4.14 (0.727)	มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ	127 (33.0)	198 (51.4)	56 (14.5)	4 (1.0)	-	4.16 (0.701)	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอบเข้า ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.661) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.701) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ อุปกรณ์การเรียน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษาและจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา	4.07 (0.642) มาก	4.00 (0.682) มาก	4.26 (0.655) มาก
2. ความครบถ้วนของหลักสูตรที่เปิดสอน	4.34 (0.682) มาก	4.25 (0.758) มาก	4.26 (0.601) มาก
3. จำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรมีความเหมาะสม	4.10 (0.672) มาก	4.04 (0.782) มาก	4.18 (0.729) มาก
4. ชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอน	4.01 (0.758) มาก	3.82 (0.824) มาก	4.11 (0.818) มาก
5. ความน่าเชื่อถือของอาจารย์ผู้สอน เช่น ตำแหน่ง ประสบการณ์	4.16 (0.775) มาก	4.04 (0.811) มาก	4.11 (0.797) มาก
6. ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน	4.35 (0.684) มาก	4.21 (0.712) มาก	4.28 (0.721) มาก

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณ์ท์ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ด้านผลิตภัณ์ท์	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
7. ความตรงต่อเวลาของอาจารย์ผู้สอน	4.10 (0.746) มาก	3.97 (0.806) มาก	3.93 (0.764) มาก
8. มีการแจกตำราเรียน	4.14 (0.774) มาก	4.08 (0.768) มาก	4.05 (0.776) มาก
9. จำนวนผู้เรียนต่อห้องที่เหมาะสม ไม่แออัดเกินไป	4.04 (0.771) มาก	3.94 (0.795) มาก	3.97 (0.819) มาก
10. มีสถิติจำนวนนักเรียนที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก	4.19 (0.664) มาก	4.20 (0.730) มาก	4.16 (0.710) มาก
11. มีการรับรองหลักสูตร จากกระทรวงศึกษาธิการ	4.21 (0.651) มาก	4.25 (0.827) มาก	4.06 (0.714) มาก
12. มีการรับประกันผลการสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย	4.18 (0.721) มาก	4.23 (0.793) มาก	4.12 (0.780) มาก
13. บริการเสริมอื่นๆ เช่น แนะนำการเลือกคณะ การทำ portfolio	3.88 (0.773) มาก	4.14 (0.921) มาก	3.86 (0.863) มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.4 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มี
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน มีระดับ
ความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684) รองลงมาคือ ความครบถ้วนของ
หลักสูตรที่เปิดสอน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682) และมี
การรับรองหลักสูตรจากกระทรวงศึกษาธิการ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.651)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.5 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มี
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครบถ้วนของหลักสูตรที่เปิดสอน มีระดับ
ความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758) รองลงมาคือ มีการรับรองหลักสูตรจาก
กระทรวงศึกษาธิการ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.827) และมี
การรับประกันผลการสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.6 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มี
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน มีระดับ
ความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721) รองลงมาคือ ความครบถ้วนของ
หลักสูตรที่เปิดสอน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601) และ
ชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ด้านราคา	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ค่าเรียนกวดวิชาที่ถูกกว่าที่อื่น	3.45 (0.887) ปานกลาง	3.48 (0.942) ปานกลาง	3.61 (0.901) มาก
2. ความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป	4.21 (0.727) มาก	4.18 (0.785) มาก	4.12 (0.780) มาก
3. สามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้	3.91 (0.950) มาก	4.07 (0.998) มาก	4.09 (0.820) มาก
4. มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน	4.11 (0.789) มาก	4.22 (0.863) มาก	4.22 (0.597) มาก
5. สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้	3.07 (1.001) ปานกลาง	3.33 (1.088) ปานกลาง	3.06 (1.239) ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.4 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.727) รองลงมาคือ มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.789) และสามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.950)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.5 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.863) รองลงมาคือ ความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785) และสามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.998)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.6 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.597) รองลงมาคือ ความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780) และสามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.820)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. การลงโฆษณา ในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยู	3.72 (0.903) มาก	3.73 (0.805) มาก	3.89 (0.896) มาก
2. มีเว็บไซต์ของโรงเรียนกวดวิชาที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน	3.76 (0.964) มาก	3.92 (0.890) มาก	3.93 (0.963) มาก
3. มีการจัดบูท แนะนำ ให้รายละเอียดของโรงเรียนกวดวิชา	3.48 (0.836) ปานกลาง	3.77 (0.885) มาก	3.81 (0.990) มาก
4. อาจารย์ที่โรงเรียนแนะนำ	3.48 (0.863) ปานกลาง	3.59 (0.946) มาก	3.55 (1.083) มาก
5. เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ	4.04 (0.836) มาก	3.79 (0.921) มาก	3.94 (0.955) มาก
6. มีส่วนลดค่าเล่าเรียนกวดวิชา เมื่อเลือกชำระเงินแบบเหมาจ่าย	3.92 (0.829) มาก	3.72 (0.981) มาก	3.80 (0.913) มาก
7. มีการแจกตำราเรียน หรืออุปกรณ์การเรียน โดยไม่คิดมูลค่า	3.97 (0.828) มาก	4.05 (0.829) มาก	4.16 (0.698) มาก
8. มีส่วนลด ถ้ามาสมัครเรียนกวดวิชาเป็นกลุ่ม	3.95 (0.909) มาก	3.92 (0.937) มาก	4.03 (0.879) มาก

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
9. มีส่วนลด เมื่อเรียนต่อในเทอมถัดไป	4.04 (0.732) มาก	3.94 (1.010) มาก	3.91 (1.145) มาก

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.4 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดเมื่อเรียนต่อในเทอมถัดไป มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732) รองลงมาคือ เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836) และมีการแจกตำราเรียนหรืออุปกรณ์การเรียนโดยไม่คิดมูลค่า มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.828)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.5 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจกตำราเรียนหรืออุปกรณ์การเรียนโดยไม่คิดมูลค่า มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.829) รองลงมาคือ มีส่วนลดเมื่อเรียนต่อในเทอมถัดไป มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.010) และมีเว็บไซต์ของโรงเรียนกวดวิชาที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.890)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.6 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจกตำราเรียนหรืออุปกรณ์การเรียนโดยไม่คิดมูลค่า มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.698) รองลงมาคือ มีส่วนลดถ้ามาสมัครเรียนกวดวิชาเป็นกลุ่ม มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.879) และเพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.955)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชา สะดวกในการเดินทางไปเรียน	4.03 (0.722) มาก	4.12 (0.854) มาก	3.92 (0.958) มาก
2. ที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชาสามารถหาได้ง่าย มองเห็นได้ชัดเจน	3.81 (0.774) มาก	4.12 (0.778) มาก	4.01 (0.845) มาก
3. ที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชาอยู่ใกล้บ้าน	3.65 (0.949) มาก	3.57 (1.099) มาก	3.48 (1.283) ปานกลาง
4. มีร้านขายอาหารอยู่ใกล้บริเวณที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชา	3.81 (0.874) มาก	3.81 (0.872) มาก	3.63 (1.021) มาก
5. โรงเรียนกวศวิชาที่มีจอครดเพียงพอ	3.76 (0.857) มาก	3.68 (1.035) มาก	3.41 (1.192) ปานกลาง
6. การจราจรไม่ติดขัด ในช่วงก่อนและหลังเลิกเรียนกวศวิชา	3.69 (0.950) มาก	3.81 (0.881) มาก	3.73 (1.059) มาก
7. สามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์	3.84 (0.781) มาก	4.02 (0.816) มาก	4.06 (0.833) มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.4 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกในการเดินทางไปเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722) รองลงมาคือ สามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781) และที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาได้ง่ายมองเห็นได้ชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.774)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.5 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาได้ง่ายมองเห็นได้ชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778) รองลงมาคือ ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกในการเดินทางไปเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.854) และสามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.6 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.833) รองลงมาคือ ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาได้ง่ายมองเห็นได้ชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.845) และที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกในการเดินทางไปเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.958)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล
จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ด้านบุคคล	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.86 (0.803) มาก	4.09 (0.772) มาก	3.98 (0.704) มาก
2. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97 (0.828) มาก	4.15 (0.738) มาก	4.07 (0.683) มาก
3. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.02 (0.805) มาก	4.36 (0.715) มาก	4.23 (0.641) มาก
4. การดูแล เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่	4.01 (0.885) มาก	4.35 (0.775) มาก	4.30 (0.705) มาก
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการเพียงพอ	3.93 (0.807) มาก	4.05 (0.796) มาก	3.95 (0.868) มาก
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.98 (0.851) มาก	4.19 (0.798) มาก	4.03 (0.809) มาก

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.4 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.805) รองลงมาคือ การดูแล เอาใจใส่

ของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.885) และเจ้าหน้าที่
 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.851)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.5 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มี
 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีระดับ
 ความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.715) รองลงมาคือ การดูแล เอาใจใส่ ของ
 เจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775) และเจ้าหน้าที่แต่ง
 กายสุภาพ เรียบร้อย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.798)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.6 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มี
 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การดูแล เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ มีระดับ
 ความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.705) รองลงมาคือ ความเป็นกันเองของ
 เจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.641) และความถูกต้อง
 ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 0.683)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ความสวยงามของเครื่องแบบสำหรับเจ้าหน้าที่	3.45 (0.990) ปานกลาง	3.62 (0.866) มาก	3.66 (0.921) มาก
2. ห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ	4.15 (0.778) มาก	4.10 (0.834) มาก	4.23 (0.683) มาก
3. ความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน	4.15 (0.748) มาก	4.11 (0.891) มาก	4.23 (0.719) มาก
4. มีพื้นที่พักผ่อนระหว่างรอรเรียนเพียงพอ	3.95 (0.776) มาก	3.99 (0.894) มาก	4.08 (0.762) มาก
5. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอ	4.01 (0.773) มาก	3.99 (0.902) มาก	4.04 (0.793) มาก
6. ห้องน้ำสะอาด	4.16 (0.715) มาก	4.15 (0.836) มาก	4.14 (0.770) มาก
7. อุปกรณ์ในการเรียนการสอน ทันสมัย	4.00 (0.669) มาก	4.08 (0.898) มาก	4.11 (0.719) มาก
8. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคารเรียน สะอาด เรียบร้อย	4.07 (0.654) มาก	4.18 (0.870) มาก	4.18 (0.706) มาก

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏจำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.4 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องน้ำสะอาด มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.715) รองลงมาคือความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748) และห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.5 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกอาคารเรียน สะอาด เรียบร้อย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.870) รองลงมาคือห้องน้ำสะอาด มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836) และความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.891)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.6 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683) รองลงมาคือความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.719) และสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารเรียน สะอาด เรียบร้อย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ด้านกระบวนการ	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ขั้นตอนการแนะนำหลักสูตรชัดเจน	4.24 (0.640) มาก	4.26 (0.753) มาก	4.03 (0.685) มาก
2. ขั้นตอนการการสมัครเรียนชัดเจน	4.22 (0.654) มาก	4.18 (0.745) มาก	4.04 (0.666) มาก
3. ขั้นตอนการชำระเงินชัดเจน	4.21 (0.670) มาก	4.17 (0.749) มาก	4.06 (0.748) มาก
4. ตารางเรียนที่แน่นอน ไม่เปลี่ยนแปลง	4.08 (0.754) มาก	3.95 (0.947) มาก	3.76 (0.953) มาก
5. แนวทางการทดสอบความรู้ที่ชัดเจน	4.13 (0.780) มาก	4.09 (0.876) มาก	3.91 (0.722) มาก
6. สามารถที่จะสอนครบหลักสูตร ได้ตามกำหนดเวลา	4.28 (0.687) มาก	4.19 (0.881) มาก	4.01 (0.761) มาก

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.4 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถที่จะสอนครบหลักสูตรได้ตามกำหนดเวลา มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687) รองลงมาคือ

ขั้นตอนการแนะนำหลักสูตรชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.640) และขั้นตอนการการสมัครเรียนชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.654)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.5 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการแนะนำหลักสูตรชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.753) รองลงมาคือสามารถที่จะสอนครบหลักสูตรได้ตามกำหนดเวลา มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.881) และขั้นตอนการการสมัครเรียนชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.745)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.6 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการการชำระเงินชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748) รองลงมาคือขั้นตอนการการสมัครเรียนชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.666) และขั้นตอนการแนะนำหลักสูตรชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.685)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับชั้นที่กำลังศึกษา		
	ม.4	ม.5	ม.6
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอบเข้า ฯลฯ	4.30 (0.650) มาก	4.18 (0.702) มาก	4.33 (0.624) มาก
2. ปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าเรียน วิธีการชำระเงิน รายละเอียดค่าใช้จ่าย ฯลฯ	4.19 (0.641) มาก	4.05 (0.781) มาก	4.03 (0.654) มาก
3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ คำแนะนำจากบุคคลอื่น ของแถม ฯลฯ	3.98 (0.748) มาก	3.72 (0.854) มาก	3.89 (0.765) มาก
4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ท่าเล ที่ตั้ง ที่จอดรถ สภาพการจราจรรอบๆ โรงเรียน ฯลฯ	3.93 (0.676) มาก	3.84 (0.815) มาก	3.73 (0.730) มาก
5. ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ	4.10 (0.742) มาก	4.15 (0.731) มาก	4.02 (0.686) มาก
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ อุปกรณ์การเรียน ฯลฯ	4.27 (0.682) มาก	4.05 (0.806) มาก	4.11 (0.671) มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ	4.22 (0.665) มาก	4.12 (0.768) มาก	4.14 (0.665) มาก

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอบเข้า ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.650) รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ อุปกรณ์การเรียน ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682) และปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.665)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอบเข้า ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702) รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคล เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731) และปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาระดับชั้น ม.6 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอบเข้า ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624) รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.665) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ อุปกรณ์การเรียน ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.671)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์ คำนวณ	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ชื่อเสียงของโรงเรียนกวศวิชา	4.09 (0.671) มาก	4.24 (0.630) มาก	4.09 (0.668) มาก
2. ความครบถ้วนของหลักสูตรที่เปิดสอน	4.31 (0.680) มาก	4.24 (0.693) มาก	4.09 (0.712) มาก
3. จำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรมีความเหมาะสม	4.13 (0.711) มาก	4.16 (0.773) มาก	3.79 (0.770) มาก
4. ชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอน	4.00 (0.805) มาก	3.90 (0.872) มาก	3.88 (0.729) มาก
5. ความน่าเชื่อถือของอาจารย์ผู้สอน เช่น ตำแหน่ง ประสบการณ์	4.10 (0.780) มาก	4.10 (0.941) มาก	4.12 (0.729) มาก
6. ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน	4.30 (0.692) มาก	4.14 (0.842) มาก	4.29 (0.629) มาก
7. ความตรงต่อเวลาของอาจารย์ผู้สอน	4.00 (0.736) มาก	3.96 (1.040) มาก	4.09 (0.668) มาก
8. มีการแจกตำราเรียน	4.12 (0.777) มาก	3.92 (0.731) มาก	4.06 (0.776) มาก

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณ์ท์ จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านผลิตภัณ์ท์	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์ คำนวณ	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
9. จำนวนผู้เรียนต่อห้องที่เหมาะสม ไม่แออัดเกินไป	4.01 (0.789) มาก	3.84 (0.800) มาก	3.91 (0.830) มาก
10. มีสถิติจำนวนนักเรียนที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก	4.18 (0.696) มาก	4.10 (0.770) มาก	4.29 (0.629) มาก
11. มีการรับรองหลักสูตร จากกระทรวงศึกษาธิการ	4.21 (0.750) มาก	3.96 (0.735) มาก	4.15 (0.558) มาก
12. มีการรับประกันผลการสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย	4.19 (0.788) มาก	4.14 (0.707) มาก	4.15 (0.657) มาก
13. บริการเสริมอื่นๆ เช่น แนะนำการเลือกคณะ การทำ portfolio	3.98 (0.875) มาก	3.84 (0.898) มาก	3.97 (0.674) มาก

หมายเหตุ : ไม่นำแผนกที่กำลังศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ไทย-สังคม มาพิจารณาเนื่องจากมีข้อมูลจำนวนน้อย (n=2)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณ์ท์
จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก วิทย์-คณิต ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความครบถ้วนของหลักสูตรที่
เปิดสอน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680) รองลงมาคือ
ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

0.692) และมีการรับรองหลักสูตรจากกระทรวงศึกษาธิการ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลปคำนวณ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงเรียนกวควิชา มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.630) รองลงมาคือความครบถ้วนของหลักสูตรที่เปิดสอน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.693) และมีการรับประกันผลการสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลปภาษา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน และมีสถิติจำนวนนักเรียนที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.629) รองลงมาคือมีการรับรองหลักสูตรจากกระทรวงศึกษาธิการ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.558)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านราคา	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์ คำนวณ	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ค่าเรียนกวดวิชาที่ถูกกว่าที่อื่น	3.51 (0.905) มาก	3.53 (0.960) มาก	3.53 (0.929) มาก
2. ความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป	4.20 (0.763) มาก	4.10 (0.714) มาก	4.06 (0.851) มาก
3. สามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้	4.02 (0.957) มาก	3.96 (0.789) มาก	4.06 (0.886) มาก
4. มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน	4.18 (0.756) มาก	4.12 (0.726) มาก	4.18 (0.869) มาก
5. สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้	3.07 (1.087) ปานกลาง	3.22 (1.159) ปานกลาง	3.71 (1.115) มาก

หมายเหตุ : ไม่นำแผนกที่กำลังศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ไทย-สังคม มาพิจารณาเนื่องจากมีข้อมูลจำนวนน้อย (n=2)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก วิทย์-คณิต ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763) รองลงมาคือมีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.756) และสามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.957)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลปคำนวณ ปัจจุบันอยู่ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726) รองลงมาคือความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.714) และสามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.789)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลปภาษา ปัจจุบันอยู่ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนอย่างชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869) รองลงมาคือความรู้ที่ได้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.851) และสามารถแบ่งชำระค่าเรียนกวดวิชาเป็นงวดๆ ได้ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.886)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. การลงโฆษณา ในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยู	3.67 (0.878) มาก	4.12 (0.754) มาก	4.21 (0.729) มาก
2. มีเว็บไซต์ของโรงเรียนกวทววิชาที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน	3.80 (0.964) มาก	4.00 (0.913) มาก	4.24 (0.654) มาก
3. มีการจัดบูท แนะนำ ให้รายละเอียดของโรงเรียนกวทววิชา	3.63 (0.932) มาก	3.84 (0.898) มาก	3.85 (0.744) มาก
4. อาจารย์ที่โรงเรียนแนะนำ	3.52 (0.941) มาก	3.61 (1.133) มาก	3.59 (0.925) มาก
5. เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ	3.94 (0.879) มาก	3.88 (1.111) มาก	3.94 (0.851) มาก
6. มีส่วนลดค่าเล่าเรียนกวทววิชา เมื่อเลือกชำระเงินแบบเหมาจ่าย	3.78 (0.927) มาก	3.84 (0.850) มาก	4.09 (0.830) มาก
7. มีการแจกตำราเรียน หรืออุปกรณ์การเรียน โดยไม่คิดมูลค่า	4.05 (0.804) มาก	4.08 (0.672) มาก	4.12 (0.844) มาก

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์ คำนวณ	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
8. มีส่วนลด ถ้ามาสมัครเรียนกวดวิชาเป็นกลุ่ม	3.96 (0.915) มาก	3.98 (0.878) มาก	4.03 (0.937) มาก
9. มีส่วนลด เมื่อเรียนต่อในเทอมถัดไป	3.96 (0.977) มาก	3.98 (1.070) มาก	4.06 (0.736) มาก

หมายเหตุ : ไม่นำแผนกที่กำลังศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ไทย-สังคม มาพิจารณาเนื่องจากมีข้อมูลจำนวนน้อย (n=2)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก วิทย์-คณิต ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจกตำราเรียนหรืออุปกรณ์การเรียนโดยไม่คิดมูลค่า มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804) รองลงมาคือมีส่วนลดถ้ามาสมัครเรียนกวดวิชาเป็นกลุ่ม มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.915) และมีส่วนลดเมื่อเรียนต่อในเทอมถัดไป มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.977)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลป์คำนวณ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยู มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.754) รองลงมาคือมีการแจกตำราเรียนหรืออุปกรณ์การเรียนโดยไม่คิดมูลค่า มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.672) และมีเว็บไซต์ของโรงเรียนกวดวิชาที่ให้ข้อมูลรายละเอียด ครบถ้วน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.913)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลป์ภาษา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเว็บไซต์ของโรงเรียนกวศวิชาที่ให้ข้อมูล รายละเอียด ครบถ้วน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.654) รองลงมาคือการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ วิทยู มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729) และมีการแจกตำราเรียนหรืออุปกรณ์การเรียนโดยไม่คิดมูลค่า มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.844)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์ คำนวณ	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชา สะดวกในการเดินทางไปเรียน	4.02 (0.873) มาก	3.92 (0.812) มาก	4.24 (0.654) มาก
2. ที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชาสามารถหาได้ง่าย มองเห็นได้ชัดเจน	3.96 (0.823) มาก	3.98 (0.829) มาก	4.21 (0.592) มาก
3. ที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชาอยู่ใกล้บ้าน	3.56 (1.145) มาก	3.61 (0.996) มาก	3.59 (1.019) มาก
4. มีร้านขายอาหารอยู่ใกล้บริเวณที่ตั้งของโรงเรียนกวศวิชา	3.64 (0.931) มาก	3.82 (0.905) มาก	3.74 (0.931) มาก
5. โรงเรียนกวศวิชาที่มีจอครดเพียงพอ	3.68 (1.033) มาก	3.37 (1.154) ปานกลาง	3.47 (0.992) ปานกลาง

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
6. การจราจรไม่ติดขัด ในช่วงก่อนและหลังเลิกเรียนกวดวิชา	3.77 (0.964) มาก	3.61 (0.975) มาก	3.74 (0.963) มาก
7. สามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล	3.95 (0.827) มาก	3.94 (0.801) มาก	4.12 (0.686) มาก

หมายเหตุ : ไม่นำแผนกที่กำลังศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ไทย-สังคม มาพิจารณาเนื่องจากมีข้อมูลจำนวนน้อย (n=2)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก วิทย์-คณิต ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกในการเดินทางไปเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.873) รองลงมาคือที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาได้ง่ายมองเห็นได้ชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.823) และสามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.827)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลป์คำนวณ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาได้ง่ายมองเห็นได้ชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.829) รองลงมาคือสามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801) และที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชา

สะดวกในการเดินทางไปเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.812)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลปภาษา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกในการเดินทางไปเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.654) รองลงมาคือ ที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาได้ง่ายมองเห็นได้ชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.592) และสามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เช่น โทรศัพท์ อีเมล มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.686)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านบุคคล	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์ คำนวณ	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.96 (0.790) มาก	3.86 (0.736) มาก	4.24 (0.554) มาก
2. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.04 (0.794) มาก	4.00 (0.577) มาก	4.29 (0.629) มาก
3. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.18 (0.779) มาก	4.12 (0.564) มาก	4.50 (0.508) มากที่สุด
4. การดูแล เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่	4.23 (0.827) มาก	4.02 (0.829) มาก	4.35 (0.544) มาก

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านบุคคล	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์ คำนวณ	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการเพียงพอ	3.94 (0.840) มาก	3.92 (0.759) มาก	4.32 (0.684) มาก
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.01 (0.858) มาก	4.12 (0.634) มาก	4.44 (0.660) มาก

หมายเหตุ : ไม่นำแผนกที่กำลังศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ไทย-สังคม มาพิจารณาเนื่องจากมีข้อมูลจำนวนน้อย (n=2)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการด้านบุคคลจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก วิทย์-คณิต ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.827) รองลงมาคือความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.779) และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลป์คำนวณ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.634) และการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.829)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลปภาษา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.508) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.660) และการดูแล เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.544)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพที่ปรากฏจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์ คำนวณ	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ความสวยงามของเครื่องแบบสำหรับเจ้าหน้าที่	3.48 (0.980) ปานกลาง	3.86 (0.677) มาก	3.97 (0.577) มาก
2. ห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ	4.13 (0.812) มาก	4.14 (0.577) มาก	4.44 (0.561) มาก
3. ความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน	4.17 (0.810) มาก	4.06 (0.719) มาก	4.21 (0.729) มาก
4. มีพื้นที่พักผ่อนระหว่างรอเรียนเพียงพอ	4.01 (0.854) มาก	4.00 (0.707) มาก	4.03 (0.577) มาก
5. จำนวนห้องน้ำเพียงพอ	4.05 (0.837) มาก	3.90 (0.743) มาก	3.91 (0.830) มาก
6. ห้องน้ำสะอาด	4.20 (0.767) มาก	3.90 (0.823) มาก	4.09 (0.712) มาก

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
7. อุปกรณ์ในการเรียนการสอน ทันสมัย	4.08 (0.786) มาก	3.96 (0.735) มาก	4.06 (0.649) มาก
8. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคารเรียน สะอาด เรียบร้อย	4.14 (0.769) มาก	4.02 (0.661) มาก	4.32 (0.684) มาก

หมายเหตุ : ไม่นำแผนกที่กำลังศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ไทย-สังคม มาพิจารณาเนื่องจากมีข้อมูลจำนวนน้อย (n=2)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก วิทย์-คณิต ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องน้ำสะอาด มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767) รองลงมาคือความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.810) และสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารเรียนสะอาด เรียบร้อย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.769)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลป์คำนวณ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.577) รองลงมาคือความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.719) และสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารเรียนสะอาด เรียบร้อย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.661)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลป์ภาษา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.561) รองลงมาคือสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารเรียนสะอาด ระบายร้อย มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684) และความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ด้านกระบวนการ	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์ คำนวณ	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ขั้นตอนการแนะนำหลักสูตรชัดเจน	4.18 (0.690) มาก	4.06 (0.747) มาก	4.44 (0.660) มาก
2. ขั้นตอนการการสมัครเรียนชัดเจน	4.15 (0.702) มาก	4.12 (0.696) มาก	4.26 (0.618) มาก
3. ขั้นตอนการการชำระเงินชัดเจน	4.17 (0.740) มาก	4.08 (0.672) มาก	4.09 (0.668) มาก
4. ตารางเรียนที่แน่นอน ไม่เปลี่ยนแปลง	3.94 (0.920) มาก	3.94 (0.827) มาก	3.94 (0.776) มาก
5. แนวทางการทดสอบความรู้ที่ชัดเจน	4.05 (0.808) มาก	4.02 (0.750) มาก	4.12 (0.844) มาก
6. สามารถที่จะสอนครบหลักสูตร ได้ตามกำหนดเวลา	4.16 (0.803) มาก	4.16 (0.746) มาก	4.21 (0.729) มาก

หมายเหตุ : ไม่นำ แผนกที่กำลังศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ไทย-สังคม มาพิจารณาเนื่องจากมีข้อมูลจำนวนน้อย (n=2)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
จำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก วิทยาศาสตร์-คณิต ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการแนะนำหลักสูตร
ชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690) รองลงมาคือขั้นตอน
การชำระเงินชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740) และ
สามารถที่จะสอนครบหลักสูตรได้ตามกำหนดเวลา มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลปคำนวณ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถที่จะสอนครบหลักสูตร
ได้ตามกำหนดเวลา มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.746) รองลงมา
คือขั้นตอนการสมัครเรียนชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
0.696) และขั้นตอนการชำระเงินชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.672)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลปภาษา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการแนะนำหลักสูตรชัดเจน มีระดับ
ความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.660) รองลงมาคือขั้นตอนการสมัคร
เรียนชัดเจน มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618) และสามารถที่
จะสอนครบหลักสูตรได้ตามกำหนดเวลา มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.729)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แผนกที่กำลังศึกษา		
	วิทย์-คณิต	ศิลป์	ศิลป์ภาษา
	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล	ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอบเข้า ฯลฯ	4.31 (0.676) มาก	4.06 (0.592) มาก	4.21 (0.592) มาก
2. ปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าเรียน วิธีการชำระเงิน รายละเอียดค่าใช้จ่าย ฯลฯ	4.15 (0.698) มาก	3.86 (0.645) มาก	4.03 (0.627) มาก
3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ คำแนะนำจากบุคคลอื่น ของแถม ฯลฯ	3.87 (0.822) มาก	3.73 (0.638) มาก	4.03 (0.758) มาก
4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ท่ารถ ที่ตั้ง ที่จอดรถ สภาพการจราจรรอบๆ โรงเรียน ฯลฯ	3.85 (0.763) มาก	3.65 (0.561) มาก	4.03 (0.717) มาก
5. ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ	4.12 (0.742) มาก	4.04 (0.538) มาก	3.94 (0.694) มาก
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ อุปกรณ์การเรียน ฯลฯ	4.19 (0.690) มาก	3.98 (0.721) มาก	4.03 (0.937) มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ	4.19 (0.676) มาก	3.98 (0.661) มาก	4.24 (0.855) มาก

หมายเหตุ : ไม่นำแผนกที่กำลังศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ไทย-สังคม มาพิจารณาเนื่องจากมีข้อมูลจำนวนน้อย (n=2)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามแผนกที่กำลังศึกษา ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก วิทยุ-คณิต ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอบเข้า ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.676) รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.676) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ อุปกรณ์การเรียน ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.690)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลป์คำนวณ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอบเข้า ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.592) รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคล เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการ ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.538) และปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.661)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาในแผนก ศิลป์ภาษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการทำงาน แนวทางการสอน การทดสอบ ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.855) รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียง หลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การรับประกันการสอบเข้า ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.592) และปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าเรียน วิธีการชำระเงิน รายละเอียดค่าใช้จ่าย ฯลฯ มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากประสบการณ์ในการเรียนโรงเรียนกวดวิชาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน นั้น เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

ผู้ศึกษาได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน มาจัดให้เป็นหมวดหมู่ดังนี้

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุถึงปัญหาในการเรียน โรงเรียนกวดวิชาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดน่าน

การระบุปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระบุปัญหา	28	7.3
ไม่ระบุปัญหา	357	92.7
รวม	385	100.0

ปัญหาในการเรียนโรงเรียนกวดวิชาและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุถึงปัญหา

- สอนเร็วเกินไป (จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 คน)
- สอนได้ไม่ครบตามระยะเวลา และเนื้อหาที่กำหนด (4 คน)
- จำนวนนักเรียนต่อห้องมีจำนวนมาก ทำให้รู้สึกอึดอัด (4 คน)
- แสงสว่างในห้องเรียนมากเกินไป (1 คน)
- ครูสอนไม่ค่อยเข้าใจ ในเนื้อหาที่ยังไม่เคยเรียนมาก่อน (1 คน)
- ครูสอนเสียงเบา ไม่ค่อยได้ยิน (1 คน)
- ครูพูดเร็ว ฟังไม่ทัน (1 คน)
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ (1 คน)
- ห้องน้ำสกปรก (1 คน)
- ไม่มีที่นั่งรอผู้ปกครองเพียงพอ เวลาหลังเลิกเรียน (1 คน)
- มีการเปลี่ยนแปลงตารางเรียน โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า (1 คน)

- ไม่มีการสอนชดเชย ในวันที่มีการหยุดเรียน (1 คน)
- เวลาเปิดสอนในช่วงปิดเทอม ไม่ตรงกับเวลาหยุดของโรงเรียน (1 คน)
- คนมาเรียนมาก ทำให้สมัครเรียนไม่ทัน (1 คน)
- เจ้าหน้าที่วุ่นวายกับนักเรียนมากเกินไป (1 คน)

ข้อเสนอแนะในการเรียน โรงเรียนกวดวิชา

- สอนให้ครบตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่จำเป็นต้องรีบสอน (2 คน)
- เจ้าหน้าที่ควรที่จะพูดจาไพเราะ (1 คน)
- ครูควรให้ความเอาใจใส่นักเรียนอย่างใกล้ชิด (1 คน)
- ครูควรสอนให้ช้าลง นักเรียนจะได้เข้าใจเนื้อหาได้ง่าย (1 คน)
- ควรมีการแนะนำแนวการสอนตรงให้มากขึ้น (1 คน)
- อยากให้มีการทบทวนบทเรียนหลายๆครั้ง (1 คน)
- ควรจะมีการทดสอบหลังการเรียนทุกครั้ง (1 คน)
- อยากให้มีการสอนล่วงหน้าไปจากเนื้อหาที่สอบจากโรงเรียน (1 คน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved