

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียน กวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียน กวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญและความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ในช่วงปิดเทอมภาคฤดูร้อนระหว่างวันที่ 12 มีนาคม 2555 ถึง วันที่ 27 เมษายน 2555 จำนวน 180 คน โดยศึกษาถึงระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของลูกค้าโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Distribution) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence) โดย ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปีการศึกษา แผนกที่กำลังศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม รายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง สาเหตุที่เลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชา ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Distribution) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 180 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในระดับมัธยมศึกษาแผนการเรียนวิทยาศาสตร์ เกเรคเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.01 – 3.50 มีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง 40,001 – 60,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาเนื่องจาก เพื่อผลการเรียนที่ดีขึ้น และมีค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาโดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 4,001 – 5,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนวิชาภาษาไทย และเริ่มเรียนกับโรงเรียนกวดวิชาหวกะทิมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาหวกะทิเนื่องจากเพื่อนแนะนำ และเรียนกวดวิชามากกว่า 3 แห่ง

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ รองลงมา ผู้ผ่านการเรียนกวดวิชามีอัตราการสอบติดมหาวิทยาลัยสูง หรือมีเกรดดีขึ้น และโรงเรียนกวดวิชามีความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการแนะนำเกี่ยวกับการศึกษา รองลงมาเอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง ผู้ผ่านการเรียนกวดวิชามีอัตราการสอบติดมหาวิทยาลัยสูง หรือมีเกรดดีขึ้น และรูปแบบหลักสูตรตรงกับความต้องการ มีรูปแบบหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย มีเวลาเรียนให้เลือกหลากหลาย จำนวนนักเรียนไม่เกิน 30 คน/ห้อง มีการแจกแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่า รวมถึงโรงเรียนกวดวิชามีชื่อเสียง

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยทุกด้าน คือ มีการให้ส่วนลดเมื่อเรียนมากกว่า 1 วิชา รองลงมาสามารถผ่อนชำระได้ และราคาถูกกว่าที่อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือการให้ส่วนลดเมื่อเรียนมากกว่า 1 วิชา รองลงมาระดับราคา และราคาถูกกว่าที่อื่น รวมถึงสามารถผ่อนชำระได้

**ด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน รองลงมาสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และมีที่จอดรถ

รถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีช่องทางให้ติดต่อกับโรงเรียนผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ รองลงมาเป็นการแจกของแถมในกรณีที่สมัครเป็นกลุ่ม และมีการทดลองเรียนฟรี 1 ครั้ง ก่อนตัดสินใจสมัครเรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดต่อบ้างทุกด้าน คือ มีการทดลองเรียนฟรี 1 ครั้ง ก่อนตัดสินใจสมัคร รองลงมาให้มีการให้คำปรึกษาและแนะนำด้านการเรียนการสอนให้แก่เด็กและผู้ปกครอง และมีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ

**ด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดต่อบ้างทุกด้าน คือ ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน รองลงมาผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน สามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใส่ใจนักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้สอนมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ รองลงมาผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน และผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน สามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สภาพห้องเรียนสว่าง รองลงมาสภาพห้องเรียนสะอาด และความเพียงพอของห้องน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สภาพห้องเรียนสว่าง รองลงมาสภาพห้องเรียนสะอาด และมีการตกแต่งสถานที่สวยงามทันสมัย

**ด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดต่อบ้างทุกด้าน คือ เวลาเปิดทำการสอน รองลงมาสามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร และการสอนเลิกตรงเวลา รวมถึงเวลาเปิดทำการสอน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร รองลงมาการสมัครเข้าเรียนไม่ยุ่งยาก และมีการจัดทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รูปแบบหลักสูตรตรงกับความต้องการ และผู้ผ่านการกวดวิชามีอัตราการสอบติดมหาวิทยาลัยสูง หรือมีเกรดดีขึ้น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการแจกแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่า มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รูปแบบหลักสูตรตรงกับความต้องการ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รูปแบบหลักสูตรตรงกับความต้องการ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนนักเรียนไม่เกิน 30 คน/ห้อง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ผ่านการกวดวิชามีอัตราการสอบติดมหาวิทยาลัยสูงหรือมีเกรดดีขึ้น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รูปแบบ



หลักสูตรตรงกับความต้องการ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โรงเรียนกวดวิชาที่มีชื่อเสียง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการแจกแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่า และผู้ผ่านการกวดวิชามีอัตราการสอบติดมหาวิทยาลัยสูงหรือมีเกรดดีขึ้น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเวลาให้เลือกเรียนหลากหลาย มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้ความสำคัญต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระดับราคา และสามารถผ่อนชำระได้ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีส่วนลดค่าเรียนสำหรับนักเรียนเก่า มีค่าเฉลี่ย 4.25 มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้ความสำคัญต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระดับราคา 83 มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระดับราคา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้ความสำคัญต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ส่วนลดเมื่อเรียนมากกว่า 1 วิชา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ส่วนลดเมื่อเรียนมากกว่า 1 วิชา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระดับราคา

มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระดับราคา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีส่วนลดค่าเรียนสำหรับนักเรียนเก่า มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้ส่วนลดเมื่อเรียนมากกว่า 1 วิชา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รับชำระผ่านบัตรเครดิต มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ราคาถูกกว่าที่อื่น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่าย ของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีที่จอดรถเพียงพอ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการจัดจำหน่าย ของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่าย ของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ ของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้ความสำคัญต่อการจัดจำหน่ายของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง และมีช่องทางในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา

มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการจัดการจำหน่าย ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อการจัดการจำหน่ายของ โรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการจัดการจำหน่าย ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีที่จอดรถเพียงพอ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อการจัดการจำหน่าย ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการจัดการจำหน่าย ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อการจัดการจำหน่ายของ โรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน และมีที่จอดรถเพียงพอ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการจัดการจำหน่าย ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาด ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ และมีการให้คำปรึกษาและแนะนำด้านการเรียนการสอนให้แก่เด็กและผู้ปกครอง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้คำปรึกษาและแนะนำด้านการเรียนการสอนให้แก่เด็กและผู้ปกครอง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการทดลองเรียนฟรี 1 ครั้ง ก่อนตัดสินใจสมัครเรียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการให้คำปรึกษาและแนะแนวด้านการเรียนการสอนให้แก่เด็กและผู้ปกครอง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิอำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการช่วยเหลือกิจกรรมเพื่อสังคม มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการออกบูธในงานนิทรรศการต่างๆ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ และมีการแจกของแถมในกรณีที่สมัครเป็นกลุ่ม มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิอำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการแจกของแถมในกรณีที่สมัคร



เป็นกลุ่ม มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใ้ใจนักเรียน อย่างเท่าเทียมกัน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน และผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน สามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่าย และชัดเจน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็วในการให้บริการ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็วในการให้บริการ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น



มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็วในการให้บริการ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนใส่ใจนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้ความสำคัญต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของห้องน้ำ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้ความสำคัญต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพห้องเรียนสว่าง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพห้องเรียนสะอาด มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้ความสำคัญต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการตกแต่งสถานที่สวยงาม ทันสมัย มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพห้องเรียนสว่าง และความสะอาดของห้องน้ำ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ได้แก่ สภาพห้องเรียนสะอาด และความพึงพอใจของห้องน้ำ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการตกแต่งสถานที่สวยงามทันสมัย และมีการจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบริการอินเทอร์เน็ต มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจของห้องน้ำ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการตกแต่งสถานที่สวยงาม ทันสมัย มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจของห้องน้ำ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสอนเริ่มตรงเวลา เวลาเปิดทำการสอน และเวลาปิดทำการสอน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เวลาเปิดทำการสอน และสามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดการทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการของ

โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เวลาเปิดทำการสอน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสมัครเข้าเรียนไม่ยุ่งยาก มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เวลาเปิดทำการสอน และสามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสอนเลิกตรงเวลา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสอนเริ่มตรงเวลา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อยด้านรูปแบบหลักสูตรตรงกับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านจำนวนวิชาที่เปิดสอนมีครบทุกวิชา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านเวลาต่อคาบเรียนตรงกับความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีรูปแบบหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีเวลาเรียนให้เลือกหลากหลาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านจำนวนนักเรียนไม่เกิน 30 คน/ห้อง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีการแจกแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านเอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านโรงเรียนกวดวิชามีความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านโรงเรียนกวดวิชามีชื่อเสียง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านโรงเรียนกวดวิชามีภาพลักษณ์ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีการรับรองผล เช่น สอบไม่คิดคืนเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านผู้ผ่านการเรียนกวดวิชามีอัตราการสอบติดมหาวิทยาลัยสูง หรือมีเกรดดี ขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีการแนะนำเกี่ยวกับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยด้านระดับราคาอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านราคาถูกกว่าที่อื่น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านสามารถผ่อนชำระได้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับ

มากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านรับชำระผ่านบัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีการให้ส่วนลดเมื่อเรียนมากกว่า 1 วิชา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยย่อยด้านมีส่วนลดค่าเรียนในกรณีชำระหมดภายในครั้งเดียวหรือสมัครเรียนเป็นกลุ่ม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีส่วนลดค่าเรียนสำหรับนักเรียนเก่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการจัดจำหน่าย ในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีที่จอดรถเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางให้ติดต่อกับโรงเรียนผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการส่งเสริมการตลาด ในปัจจัยย่อยด้านมีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ อยู่ในระดับมากที่สุดแต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีโฆษณาในรูปแบบป้ายโฆษณาขนาดใหญ่และป้ายไวเนล ผู้ตอบ



แบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยมีการแจกของแถมในกรณีที่สมัครเป็นกลุ่ม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านการช่วยเหลือกิจกรรมเพื่อสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านการให้คำปรึกษาและแนะแนวด้านการเรียนการสอนให้แก่เด็กและผู้ปกครอง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านการออกบูธในงานนิทรรศการต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านการทดลองเรียนฟรี 1 ครั้ง ก่อนตัดสินใจสมัครเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์บุคลากรในปัจจัยย่อยด้านผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจนอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอนสามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามให้อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านผู้สอนใส่ใจนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านผู้สอนมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักในสายวิชานั้นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใส่ใจนักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้นักเรียนได้เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในปัจจัยย่อยด้านสภาพห้องเรียนสะอาดอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีอุปกรณ์การสอนครบถ้วนพร้อมใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านสภาพห้องเรียนสว่าง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์สื่อการสอนทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีการจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านความเพียงพอของห้องน้ำ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของห้องน้ำ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีการคิดเครื่องปรับอากาศภายในห้องเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีบริการอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านกระบวนการ ในปัจจัยย่อยด้านมีการจัดทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีการจัดการทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านการสมัครเข้าเรียนไม่ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยย่อยด้านการสอนเริ่มตรงเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านการสอนเลิกตรงเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านเวลาเปิดทำการสอนผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านเวลาปิดทำการสอน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านสามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบ้างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยสอดคล้องกัน

การวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยใช้โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis Model) พบว่า ทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้งหมดอยู่ใน Quadrant: Keep up good work แสดงถึง องค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) ทำให้ไม่เห็นความแตกต่างของปัจจัยได้อย่างชัดเจน แต่เพื่อการปรับปรุงบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้พึงพอใจสูงขึ้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรต้องมีการเรียงลำดับความเร่งด่วน ดังนั้นจึงมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมอีก ด้วยการเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย โดยการสร้างเป็นแผนภาพใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญ 4.37 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย เป็นจุดตัด ค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจ 4.37 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย และแยกเป็นปัจจัยย่อยทั้ง 63 ปัจจัย

เพื่อความชัดเจนของผลการศึกษา พบว่า Quadrant A : Concentrate Here องค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) แต่ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ (Low performance) ระดับการบริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญไว้สูงกว่าระดับการบริการที่ผู้บริการได้รับ ดังนั้นโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิงต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง โรงเรียนกวดวิชามีความน่าเชื่อถือมี

การรับรองผล เช่น สอบไม่ติดคืนเงิน

ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน มีที่จอดรถเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ มีการแจกของแถมในกรณีที่สมัครเป็นกลุ่ม และมีการทดลองเรียนฟรี 1 ครั้งก่อนตัดสินใจสมัคร

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้นักเรียนได้เสมอ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วน

Quadrant B : Keep up good work แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) และผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ดังนั้นโรงเรียนควรวินิจฉัยหวัะที่ควรรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง รูปแบบหลักสูตรตรงกับความต้องการ จำนวนนักเรียนไม่เกิน 30 คน/ห้อง มีการแจกแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่า เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง และผู้ผ่านการเรียนควรวินิจฉัยมีอัตราการสอบติดมหาวิทยาลัยสูง หรือมีเกรดดีขึ้น

ด้านราคา ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ราคาถูกกว่าที่อื่น สามารถผ่อนชำระได้ และมีการให้ส่วนลดเมื่อเรียนมากกว่า 1 วิชา

ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน มีช่องทางในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และมีช่องทางให้ติดต่อกับโรงเรียนผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน ผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอนสามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใส่ใจนักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สภาพห้องเรียนสะอาด สภาพห้องเรียนสว่าง มีการตกแต่งสถานที่สวยงามทันสมัย ความเพียงพอของห้องน้ำ และมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในห้องเรียน

ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง การสมัครเข้าเรียนไม่ยุ่งยากการ

สอนเลิกตรงเวลา เวลาเปิดทำการสอน เวลาปิดทำการสอน และสามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร

Quadrant C : Low Priority แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) และผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (Low performance) ดังนั้นโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง จำนวนวิชาที่เปิดสอนมีครบทุกวิชา เวลาต่อคาบเรียนตรงกับความต้องการ และโรงเรียนกวดวิชามีภาพลักษณ์ทันสมัย

ด้านราคา ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง รับชำระผ่านบัตรเครดิต มีส่วนลดค่าเรียนในกรณีชำระหมดภายในครั้งเดียวหรือสมัครเรียนเป็นกลุ่ม และมีส่วนลดค่าเรียนสำหรับนักเรียนเก่า

ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีโฆษณาในรูปแบบป้ายโฆษณาขนาดใหญ่และป้ายไว้นิล มีการช่วยเหลือกิจกรรมเพื่อสังคม มีการให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางการเรียนการสอนให้แก่เด็กและผู้ปกครอง และมีการออกบูธในงานนิทรรศการต่างๆ

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้สอนใส่ใจนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีอุปกรณ์การสอนครบถ้วนพร้อมใช้งาน อุปกรณ์สื่อการสอนทันสมัย

Quadrant D : Possible Overkill แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) แต่ผู้บริการได้รับการบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ดังนั้นโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีรูปแบบหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย มีเวลาเรียนให้เลือกหลากหลาย โรงเรียนกวดวิชามีชื่อเสียง และมีการแนะนำเกี่ยวกับการศึกษา

ด้านราคา ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ระดับราคา

ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความปลอดภัย



### ในการเดินทาง

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้สอนมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักในสายวิชานั้นๆ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะอาดของห้องน้ำ มีบริการอินเทอร์เน็ต

ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการจัดทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการ มีการจัดการทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยย่อยส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ (แปลผล)	ปัจจัยหลัก
1. มีส่วนลดค่าเรียนในกรณีชำระหมดภายใน ครั้งเดียวหรือสมัครเรียนเป็นกลุ่ม	4.17 (มาก)	4.31 (มาก)	ด้านราคา
2. เวลาต่อคาบเรียนตรงกับความต้องการ	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์
3. มีที่จอดรถเพียงพอ	4.19 (มาก)	4.44 (มาก)	ด้านการจัดจำหน่าย
4. โรงเรียนกวดวิชาความน่าเชื่อถือ	4.20 (มาก)	4.39 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์
5. มีการแจกของแถมในกรณีที่สมัครเป็นกลุ่ม	4.20 (มาก)	4.40 (มาก)	ด้านการส่งเสริม การตลาด
6. มีโฆษณาในรูปแบบป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ และป้ายไว้นิล	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	ด้านการส่งเสริม การตลาด
7. มีการช่วยเหลือกิจกรรมเพื่อสังคม	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)	ด้านการส่งเสริม การตลาด
8. มีส่วนลดค่าเรียนสำหรับนักเรียนเก่า	4.23 (มาก)	4.38 (มาก)	ด้านราคา

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยย่อย ส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย ความสำคัญ (แปลผล)	ปัจจัยหลัก
9. จำนวนวิชาที่เปิดสอนมีครบทุกวิชา	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์
10. มีการรับรองผล เช่น สอบไม่คิดค่านเงิน	4.26 (มาก)	4.37 (มาก)	ด้านผลิตภัณฑ์
11. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	4.27 (มาก)	4.51 (มาก)	ด้านการจัดจำหน่าย
12. มีบริการอินเทอร์เน็ต	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)	ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ
13. มีการออกบูธในงานนิทรรศการต่างๆ	4.28 (มาก)	4.23 (มาก)	ด้านการส่งเสริม การตลาด
14. มีอุปกรณ์การสอนครบถ้วนพร้อมใช้งาน	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)	ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ
15. อุปกรณ์สื่อการสอนทันสมัย	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ
16. การสอนเริ่มตรงเวลา	4.29 (มาก)	4.42 (มาก)	ด้านกระบวนการ
17. รับชำระผ่านบัตรเครดิต	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)	ด้านราคา
18. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	ด้านการจัดจำหน่าย
19. ผู้สอนใส่ใจนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.34 (มาก)	4.23 (มาก)	ด้านบุคลากร
20. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้นักเรียนได้เสมอ	4.35 (มาก)	4.43 (มาก)	ด้านบุคลากร

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน ส่วนลดค่าเรียนในกรณีชำระหมดภายในครั้งเดียวหรือสมัครเรียนเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.17 ในปัจจัย

หลักด้านราคา น้อยที่สุด รองลงมา ปัจจัยย่อยด้านเวลาต่อคาบเรียนตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.18 ในปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยด้านมีที่จอดรถเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.19 ในปัจจัยหลักด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยด้านโรงเรียนกววิชาความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.20 ในปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยด้านมีการแจกของแถมในกรณีที่สมัครเป็นกลุ่ม ค่าเฉลี่ย 4.20 ในปัจจัยหลักด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยด้านมีโฆษณาในรูปแบบป้ายโฆษณาขนาดใหญ่และป้ายไว้นิล ค่าเฉลี่ย 4.23 ในปัจจัยหลักด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยด้านมีการช่วยเหลือกิจกรรมเพื่อสังคม ค่าเฉลี่ย 4.23 ในปัจจัยหลักด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยด้านมีส่วนลดค่าเรียนสำหรับนักเรียนเก่า ค่าเฉลี่ย 4.23 ในปัจจัยหลักด้านราคา ปัจจัยย่อยด้านจำนวนวิชาที่เปิดสอนมีครบทุกวิชา ค่าเฉลี่ย 4.24 ในปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยย่อยด้านมีการรับรองผล เช่น สอบไม่ติดคืนเงิน ค่าเฉลี่ย 4.26 ในปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ

### อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกววิชาห้วยกะทิง อำเภอมือง เชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ Philip Kotler (2000) อ้างถึง กฤษณา รัตนพฤกษ์ (2545) และโมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและระดับการดำเนินงาน (Importance-Performance Analysis Model) ของ J. and James J Martilla (1977) อ้างถึง ชีระยุทธ นียมกุล (2553) สามารถนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิริยะ ฤาชัยพานิช (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกววิชาของนักเรียนมัธยมปลาย ในอำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง รูปแบบหลักสูตร เช่น เนื้อหาต้องแน่นอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบ Entrance และ Quota

**ด้านราคา** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีการให้ส่วนลดเมื่อเรียนมากกว่า 1 วิชา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพรัตน์ วงศ์ฉายา (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกววิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่อง ราคาการเรียนถูกกว่าที่อื่น ๆ ในคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้ อาจเกิดจากหลักสูตรแตกต่างกัน

**ด้านการจัดจำหน่าย** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สายจิต ลิลิต (2537) ที่ศึกษากลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนกวดวิชาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่อง การตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน นักเรียนสามารถไปมาสะดวก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สายจิต ลิลิต (2537) ที่ศึกษากลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนกวดวิชาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่อง การประชาสัมพันธ์โดยเพื่อน หรือรุ่นพี่แนะนำ ทั้งนี้อาจเกิดจากกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

**ด้านบุคลากร** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพลีน วงศ์ฉายา (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่อง อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สภาพห้องเรียนสว่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพลีน วงศ์ฉายา (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่อง มีสื่อการสอนที่ทันสมัย ทั้งนี้อาจเกิดจากกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

**ด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เวลาเปิดทำการสอน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพลีน วงศ์ฉายา (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่อง การเปิดสอนแต่ละวิชา มีหลายช่วงเวลาให้เลือกเรียน ทั้งนี้อาจเกิดจากกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ พบว่า Quadrant A : Concentrate Here องค์กรประกอบที่มีความสำคัญสูง (High importance) แต่ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ (Low performance) ระดับการบริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญไว้สูง

กว่าระดับการบริการที่ผู้บริการได้รับ ดังนั้น โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง โรงเรียนกวดวิชามีความน่าเชื่อถือมีการรับรองผล เช่น สอบไม่ติดคืนเงิน

ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน มีที่จอดรถเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว แผ่นพับ มีการแจกของแถมในกรณีที่สมัครเป็นกลุ่ม และ มีการทดลองเรียนฟรี 1 ครั้ง ก่อนตัดสินใจสมัคร

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้นักเรียนได้เสมอ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วน

Quadrant B : Keep up good work แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูง(High importance) และผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ดังนั้น โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง รูปแบบหลักสูตรตรงกับความต้องการ จำนวนนักเรียนไม่เกิน 30 คน/ห้อง มีการแจกแบบฝึกหัดและข้อสอบเก่า เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง และผู้ผ่านการเรียนกวดวิชามีอัตราการสอบติดมหาวิทยาลัยสูง หรือมีเกรดดีขึ้น

ด้านราคา ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ราคาถูกกว่าที่อื่น สามารถผ่อนชำระได้ และมีการให้ส่วนลดเมื่อเรียนมากกว่า 1 วิชา

ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน มีช่องทางในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และมีช่องทางให้ติดต่อกับโรงเรียนผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้สอนมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจง่ายและชัดเจน ผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอนสามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ใส่ใจนักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน



ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สภาพห้องเรียนสะอาด สภาพห้องเรียนสว่าง มีการตกแต่งสถานที่สวยงามทันสมัย ความเพียงพอของห้องน้ำ และมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในห้องเรียน

ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง การสมัครเข้าเรียนไม่ยุ่งยาก การสอนเลิกตรงเวลา เวลาเปิดทำการสอน เวลาปิดทำการสอน และสามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร

Quadrant C : Low Priority แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) และผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (Low performance) ดังนั้นโรงเรียนกวดวิชาห้วกะทิไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง จำนวนวิชาที่เปิดสอนมีครบทุกวิชา เวลาต่อคาบเรียนตรงกับความต้องการ และโรงเรียนกวดวิชามีภาพลักษณ์ทันสมัย

ด้านราคา ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง รับชำระผ่านบัตรเครดิต มีส่วนลดค่าเรียนในกรณีชำระหมดภายในครั้งเดียวหรือสมัครเรียนเป็นกลุ่ม และมีส่วนลดค่าเรียนสำหรับนักเรียนเก่า

ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีโฆษณาในรูปแบบป้ายโฆษณาขนาดใหญ่และป้ายไว้นิล มีการช่วยเหลือกิจกรรมเพื่อสังคม มีการให้คำปรึกษาและแนะแนวด้านการเรียนการสอนให้แก่เด็กและผู้ปกครอง และมีการออกนุชในงานนิทรรศการต่างๆ

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้สอนใส่ใจนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีอุปกรณ์การสอนครบถ้วนพร้อมใช้งาน อุปกรณ์สื่อการสอนทันสมัย

Quadrant D : Possible Overkill แสดงถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่ำ (Low importance) แต่ผู้บริการได้รับการบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ (High performance) ดังนั้นโรงเรียนกวดวิชาห้วกะทิไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับส่วนประสมการตลาดบริการอื่นๆ ซึ่งปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D มีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีรูปแบบหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย มีเวลาเรียนให้เลือกหลากหลาย โรงเรียนกวดวิชามีชื่อเสียง และมีการแนะแนวเกี่ยวกับการศึกษา

ด้านราคา ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ระดับราคา

ด้านการจัดจำหน่าย ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง

ด้านบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้สอนมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักในสายวิชานั้นๆ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง ความสะอาดของห้องน้ำ มีบริการอินเทอร์เน็ต

ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยปัจจัยย่อยในเรื่อง มีการจัดทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการ มีการจัดการทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 180 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในระดับมัธยมศึกษา แผนการเรียนวิทยาศาสตร์เกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.01 - 3.50 มีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง 40,001 - 60,000 บาทส่วนใหญ่เลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาเนื่องจากเพื่อผลการเรียนที่ดีขึ้น และมีการใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาโดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 4,001 - 5,000 บาทผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนวิชาภาษาไทย และเริ่มเรียนกับโรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิมากกว่า 1 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาห้วยกะทิเนื่องจากเพื่อนแนะนำ และเรียนกวดวิชามากกว่า 3 แห่ง

เมื่อนำปัจจัยระดับชั้นปีการศึกษามาศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อยเรื่อง รูปแบบหลักสูตรตรงกับความต้องการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อยเรื่อง รูปแบบหลักสูตรตรงกับความต้องการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อยเรื่อง มีการแนะแนวเกี่ยวกับการศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในปัจจัยย่อยเรื่อง มีการแนะนำเกี่ยวกับการศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายในปัจจัยย่อยเรื่อง สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน และมีที่จอดรถเพียงพอ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย ในปัจจัยย่อยเรื่อง สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน และมีที่จอดรถเพียงพอ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายในปัจจัยย่อยเรื่อง สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน มีที่จอดรถเพียงพอ และมีช่องทางให้ติดต่อกับโรงเรียนผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในปัจจัยย่อยเรื่อง สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน มีที่จอดรถเพียงพอ และมีช่องทางให้ติดต่อกับโรงเรียนผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด ในปัจจัยย่อยเรื่อง มีการแจกของแถมในกรณีที่มีครเป็นกลุ่ม ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด ในปัจจัยย่อยเรื่อง มีการแจกของแถมในกรณีที่มีครเป็นกลุ่ม ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 ให้ความสำคัญด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในปัจจัยย่อยเรื่อง มีการตกแต่งสถานที่สวยงามทันสมัย มีการจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วน และความเพียงพอของห้องน้ำ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 ให้ความสำคัญด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในปัจจัยย่อยเรื่อง มีการตกแต่งสถานที่สวยงามทันสมัย มีการจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วน และความเพียงพอของห้องน้ำ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 ให้ความสำคัญด้านกระบวนการในปัจจัยย่อยเรื่อง สามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 6 ให้ความสำคัญด้านกระบวนการ ในปัจจัยย่อยเรื่อง สามารถเริ่มเรียนช่วงใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นช่วงเปิดหลักสูตร ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ และการวิเคราะห์โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินการ (Importance-Performance Analysis Model) พบว่ามีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาดบริการ เพื่อเพิ่มความพอใจ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน ในด้าน โรงเรียนกวศวิชามีความน่าเชื่อถือ โดยจัดให้มีการรับรองผล เช่น ถ้านักเรียนสอบเข้ามหาวิทยาลัยไม่ได้ จะคืนเงินค่าเรียนให้ครึ่งหนึ่ง มีรูปแบบหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย เปิดสอนครบทุกรายวิชา จัดเวลาเรียนให้เลือกหลากหลาย และมีการแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อ มีการจัดทำเอกสารประกอบการสอนที่มีเนื้อหาครบถ้วนถูกต้อง รวมไปถึงมีการแจกแบบฝึกหัดและข้อสอบแก่นักเรียนได้ฝึกทำ มีการติดตามผลการสอบเข้ามหาวิทยาลัยของผู้ผ่านการเรียนกวศวิชาว่ามีอัตราการสอบติดสูงขึ้น หรือมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น

ปัจจัยด้านราคา โรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ควรมีการรับชำระเงินค่าเรียนผ่านบัตรเครดิตที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อความสะดวกของผู้ปกครอง ควรมีส่วนลดค่าเรียนในกรณีชำระหมดภายในครั้งเดียวหรือสมัครรวมเป็นกลุ่ม เช่น ถ้าสมัครเรียนพร้อมกัน 5 คน จะได้เรียนฟรี 1 คน ควรมีส่วนลดค่าเรียนสำหรับนักเรียนเก่าโดยมีการตอบแทน หรือมอบของสมนาคุณในรูปแบบต่างๆ หรือกำหนดส่วนลดพิเศษให้แก่ักเรียนเก่าที่สามารถชักชวนเพื่อนให้มาเรียนเพิ่มได้ หรือพิจารณามอบส่วนลดพิเศษในกรณีที่ผู้ปกครองลงทะเบียนเรียนหลายคนกรณีนามสกุลเดียวกัน และให้สามารถผ่อนชำระได้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนในด้านสถานที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน มีที่จอดรถเพียงพอ เพื่อให้ผู้ปกครองที่มาติดต่อและมารับส่งนักเรียนได้รับความสะดวก โดยการเช่าพื้นที่บริเวณโดยรอบเพื่อขยายพื้นที่จอดรถ ส่วนสถานที่ตั้งของโรงเรียนก็อยู่ในชุมชนและเดินทางไปเรียนสะดวกเพราะอยู่ในเมือง และอยู่ใกล้โรงเรียน อีกทั้งมีช่องทางในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนในด้านมีโฆษณาในสื่อต่างๆ โดยจัดเจ้าหน้าที่ไปแจกแผ่นพับ หรือใบปลิว ตามโรงเรียน หรือแหล่งชุมชน จัดทำแผ่นป้ายขนาดใหญ่มีข้อมูลดึงดูดความสนใจ ไปติดตั้งตามสถานที่ที่ใกล้โรงเรียน เพื่อให้ผู้ปกครองหรือนักเรียน ได้อ่านแล้วสนใจมาติดต่อสมัครเรียน มีการแจกของแถมในกรณีที่นักเรียนมาสมัครเรียนเป็นกลุ่ม ตลอดจนมีการให้ทดลองเรียนฟรี 1 ครั้ง ก่อนตัดสินใจสมัคร ควรมีการช่วยเหลือกิจกรรมเพื่อสังคม เช่นบริจาคเงินสมทบทุนให้แหล่งชุมชน

และควรมีการออกบูชในงานนิทรรศการต่างๆ มีการส่งจดหมายหรือวารสารของโรงเรียนให้นักเรียนหรือผู้ปกครอง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองและนักเรียนได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ตลอดจนกิจกรรมอื่นๆ ที่ทางโรงเรียนจัดขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากร โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนในด้าน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยจะต้องนำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้นักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ควรใส่ใจนักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน และควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนด้านผู้สอน ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสายวิชานั้น ต้องเอาใจใส่นักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเรียนการสอนให้มากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนในด้านการจัดพื้นที่การให้บริการโดยจัดแยกพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน ควรมีอุปกรณ์การสอนครบถ้วนพร้อมใช้ มีห้องน้ำสะอาด เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และมีบริการอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านกระบวนการ โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ควรจัดระบบการสมัครเข้าเรียนที่ไม่ยุ่งยาก ควรมีเวลาเปิดทำการที่แน่นอนเพื่อสะดวกสำหรับติดต่อการสอนของครูควรเริ่มและเลิกให้ตรงเวลา และควรจัดให้มีการทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง แก่นักเรียน