

ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท
ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2558

ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท
ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท
ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2558

อรพรรณ ปรีชม. (2558). ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์
เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา
ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีจำนวน 400 คน
ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับชั้นเรียน ผลการ
เรียน จำนวนวิชาที่เรียน ณ สถาบันกวดวิชา และบุคคลที่แนะนำหรือชักชวนให้มาเรียน ณ สถาบัน
กวดวิชา แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์
เขตพญาไทไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการโดยรวม ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนสถาบันกวดวิชา
ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน
อุปกรณ์การเรียน และตำราความตั้งใจของผู้สอน และสภาพการแข่งขันทางโอกาสมีความสัมพันธ์
ระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา

3. ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยรวม ประกอบด้วย
ความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อ และการสื่อสารมีความสัมพันธ์
ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา

SATISFACTION OF SENIOR HIGH SCHOOL STUDENTS IN CHOOSING
TUTORIAL INSTITUTIONS AT WANNASORN TOWER



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

December 2015

Oraphan Preechom. (2015). *Satisfaction of senior high school students in choosing tutorial Institution at Wannasorn tower*. Master Project M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Tanapoom Ativetin.

The purpose of this research was to study Satisfaction of senior high school students in choosing tutorial Institution at Wannasorn tower. The samples consisted of 400 senior high school students. Questionnaires were used as research tools. Statistical techniques were included percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test, One-Way Analysis of Variance and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The hypothesis testing at statistical significance level of 0.05 have shown that:

1. Senior High school students with different personal characteristics, including gender, education levels, GPA, subjects course, Individual advice or solicitation were different in choosing tutorial Institution at Wannasorn tower had no difference in term of overall satisfaction.

2. The seven environmental factors for education achievement including student's goal, learning styles, class sizes, teaching materials and textbook, intention of teaching and the opportunity to complete have correlated at the low level in the same direction with satisfaction in choosing tutorial Institution.

3. The marketing mixes to meet consumers' needs including customers' needs, cost of customers, convenience, communications have correlated at the moderate level in the same direction with satisfaction in choosing tutorial Institution.

สารนิพนธ์
เรื่อง
ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท
ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
ของ
อรพรรณ ปรีชม

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี โยเหลา)
วันที่ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....
(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

..... กรรมการ
(อาจารย์จิตอุษา ชันทอง)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ และอาจารย์จิตอุษา ชันทองที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งให้ความเมตตา ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้มีมิตรภาพ ความช่วยเหลือ ประสบการณ์และความร่งจำที่ดีต่างๆ ในการเรียนและทำกิจกรรมร่วมกันมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตาและสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยเองที่สนับสนุนและให้กำลังใจผู้วิจัย อันก่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

อรพรรณ ปรีชม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดการทวติวิชา.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (4cs).....	13
รายชื่อสถาบันทวติวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	26
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	41
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	49
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	67
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาวิจัย.....	67
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
การทดสอบความเชื่อมั่นที่ใช้ในการวิจัย.....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
อภิปรายผลการวิจัย.....	74
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก.....	84
ภาคผนวก ข.....	90
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	92

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและคำร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
2 แสดงจำนวนและคำร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดกลุ่มใหม่.....	43
3 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ.....	44
4 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคโดยรวมและเป็นรายด้าน.....	45
5 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านความต้องการของผู้บริโภค.....	45
6 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านต้นทุนของผู้บริโภค.....	46
7 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านความสะดวกในการซื้อ.....	46
8 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการสื่อสาร.....	46
9 แสดงระดับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาโดยรวม และเป็นรายด้าน.....	47
10 แสดงระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ.....	47
11 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	48
12 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่.....	48
13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการเลือกเรียน สถาบันกวดวิชา ระหว่างนักเรียนเพศชายและเพศหญิง.....	50
14 แสดงผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการ เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ระหว่างระดับการศึกษาต่างๆ.....	51
15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเลือกเรียน สถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับการศึกษาต่างๆ.....	52
16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบัน กวดวิชา ระหว่างนักเรียนโรงเรียนรัฐบาลและนักเรียนโรงเรียนเอกชน.....	53
17 แสดงผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการ เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ระหว่างผลการเรียนเฉลี่ยต่างๆ.....	54
18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเลือกเรียน สถาบันกวดวิชาของนักเรียนผลการเรียนเฉลี่ยต่างๆ.....	55
19 แสดงผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการเลือก เรียนสถาบันกวดวิชา ระหว่างจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์.....	56
20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเลือกเรียน สถาบันกวดวิชาของนักเรียนที่มีจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์....	57

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 แสดงผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการเลือกเรียน สถาบันกวดวิชาระหว่างบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์....	58
22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบัน กวดวิชาของนักเรียนมีบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์.....	59
23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการกับความพึงพอใจของ นักเรียนที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์.....	60
24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้บริโภคกับความพึงพอใจของนักเรียนที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์.....	62
25 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และผลการทดสอบสมมติฐาน.....	65



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

6



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์ (2555) อธิบายว่า “การศึกษา” หมายความว่ากระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้การฝึกการอบรมการสืบสานทางวัฒนธรรมการสร้างสรรคจรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อมสังคมการเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตจึงถือได้ว่าการศึกษาคือจุดเริ่มต้นของชีวิต ทุกคนจึงสนใจในการให้ความสำคัญกับการศึกษามาก โดยเฉพาะในปัจจุบันที่การแข่งขันในด้านการศึกษามีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากผู้เรียนต้องแข่งขันในทุกๆ ด้าน เช่น สร้างความมั่นใจในการสอบเพื่อเพิ่มคะแนนในโรงเรียนและได้เทคนิควิธีการคิดการช่วยจำหลายแบบที่ช่วยในการทำข้อสอบ รวมทั้งความต้องการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐบาล ซึ่งมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน ทุกคนจึงพยายามที่จะหาทางออกในการพัฒนาตนเองให้มากขึ้นเพื่อที่จะแข่งขันได้ โรงเรียนกวดวิชาจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ผู้เรียนส่วนใหญ่เลือกให้เป็นทางออกของการแก้ปัญหา

ปัจจุบันการเรียนกวดวิชาได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อระบบการศึกษาไทยจนกล่าวได้ว่านักเรียนแทบทุกคนทุกระดับชั้นต้องเรียนกวดวิชาเนื่องจากการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจะเอาผลการเรียน (GPA) ทุกระดับชั้นในมัธยมศึกษาตอนปลายมาคิดรวมด้วยถึงแม้ว่าการเรียนกวดวิชาจะมีต้นทุนต่างๆ มากมายเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นค่าลงทะเบียนค่าเดินทางค่าเอกสารและอุปกรณ์การเรียนแต่ค่านิยมในการเรียนกวดวิชาที่ยังสูงอีกทั้งทางผู้ปกครองก็ให้การสนับสนุนซึ่งเมื่อนำต้นทุนที่เสียไปมาเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ได้จากการเรียนกวดวิชา ก็ถือว่าคุ้มค่าที่จะลงทุนเพราะโดยส่วนมากนักเรียนที่เรียนกวดวิชาจะสามารถสอบเข้าในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงได้นั้นจึงส่งผลให้ธุรกิจสถาบันกวดวิชาเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2556) ผลการวิจัยพบว่า จากฐานนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการเรียนกวดวิชาที่มีอยู่จำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับค่านิยมในการเรียนกวดวิชาเสริมสร้างความรู้และความมั่นใจเพื่อใช้ในการสอบวัดผลการเรียนในโรงเรียนและสอบแข่งขันเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงภาพลักษณ์ของการสรุปเนื้อหาอย่างตรงประเด็นสอนเทคนิคการทำข้อสอบใช้เวลาเรียนไม่มากโดยใช้เทคนิคการสอนที่ผลิตเพลงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้แฟรนไชส์ธุรกิจโรงเรียนกวดวิชายังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องในทุกปีโดยเจ้าของสิทธิแฟรนไชส์ธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาล้วนแล้วแต่มีการปรับตัวทั้งในรูปแบบการรวมตัวกันเป็นคลัสเตอร์ขยายสาขาไปต่างจังหวัดปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับระบบ Admissions รวมถึงนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน ยกตัวอย่างเช่น การจัดทำ Application เกี่ยวกับการเรียนการสอนผ่านทางสมาร์ทโฟนการเรียนส่วนตัวแบบออนไลน์ซึ่งมีความยืดหยุ่นสูง รวมถึงการใช้แท็บเล็ตประกอบการเรียนการสอน เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ซึ่งเป็นอาคารที่มีสถาบันกวดวิชากว่า 20 สถาบัน, ร้านอาหาร-ศูนย์อาหาร, ร้านหนังสือ, ศูนย์ทันตกรรมและความงามนับว่าเป็นศูนย์การศึกษา นอกระบบที่ครบวงจรแห่งแรก โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ คือ เป้าหมายผู้เรียนว่าผู้เรียนที่มีเป้าหมายต่างกันรูปแบบการเรียนต่างกัน การสอนของอาจารย์ต่างกัน ขนาดของกลุ่มผู้เรียนต่างกัน อุปกรณ์การเรียนและตำราต่างกันความตั้งใจของผู้เรียนและผู้สอนต่างกัน สภาพการแข่งขันทางโอกาสต่างกัน ส่งผลถึงความพึงพอใจต่อการเลือกสถาบันกวดวิชาซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสิ่งที่จะได้รับการกวดวิชาไม่มากนักน้อยของนักเรียนที่มากวดวิชา และส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ได้แก่ ความต้องการของผู้บริโภค ต้นทุนของผู้บริโภค ความสะดวกในการซื้อการสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันกวดวิชาเดิม และสถาบันกวดวิชาที่กำลังจะเปิดใหม่เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการสอนและคิดวิธีการสอนใหม่ เทคนิคในการช่วยจำ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ให้โดดเด่นแก่สถาบันเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้มากขึ้น

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาของนักเรียนสังกัดขอโรงเรียน ผลการเรียน จำนวนวิชาที่กวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท
2. เพื่อประเมินและศึกษาระหว่างปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียน การสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน อุปกรณ์การเรียนและตำรา ความตั้งใจของผู้เรียนและผู้สอน สภาพการแข่งขันทางโอกาส กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท
3. เพื่อประเมินและศึกษาระหว่างส่วนประสมการตลาดประกอบด้วย ความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อการสื่อสารกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายย่านพญาไท ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสถาบันกวดวิชาเดิม และสถาบันกวดวิชาที่กำลังจะเปิดใหม่เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการสอน และคิดวิธีการสอนใหม่ เทคนิคในการช่วยจำ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ให้โดดเด่นแก่สถาบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้มากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเลือกเรียนที่สถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาที่อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างจึงได้ คำนวณโดยใช้สูตรที่ไม่ทราบค่าสัดส่วนประชากร (p) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95% โดยมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน และเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีกจำนวน 15 คนรวมเป็น 400 คน

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีดังนี้

1. Purposive sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเจาะจงสถานที่ในการเก็บแบบสอบถาม โดยเลือกอาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท
2. Convenience Sampling เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ในการจัดเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จนครบ 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 ระดับการศึกษาของนักเรียน

1.1.2.1 มัธยมศึกษาปีที่ 4

1.1.2.2 มัธยมศึกษาปีที่ 5

1.1.2.3 มัธยมศึกษาปีที่ 6

1.1.3 สังกัดของโรงเรียน

1.1.3.1 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนรัฐบาล)

1.1.3.2 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (โรงเรียนเอกชน)

1.1.4 ผลการเรียนเฉลี่ย

1.1.4.1 ต่ำกว่า 2.00

1.1.4.2 2.01-2.50

1.1.4.3 2.51-3.00

1.1.4.4 3.01-3.50

1.1.4.5 3.51-4.00

- 1.1.5 จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์
 - 1.1.5.1 1 วิชา
 - 1.1.5.2 2 วิชา
 - 1.1.5.3 3 วิชาขึ้นไป
- 1.1.6 บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน (เลือกแค่ 1 ข้อ)
 - 1.1.6.1 ครูที่โรงเรียนที่นักเรียนศึกษาอยู่
 - 1.1.6.2 ตัวผู้เรียนเอง
 - 1.1.6.3 บุคคลภายในครอบครัว/ญาติ
 - 1.1.6.4 เพื่อน
 - 1.1.6.5 ตัวอาจารย์ที่สอนในสถาบันกวดวิชา
 - 1.1.6.6 อื่น โปรดระบุ.....
- 1.2 ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ
 - 1.2.1 เป้าหมายผู้เรียน
 - 1.2.2 รูปแบบการเรียน
 - 1.2.3 การสอนของอาจารย์
 - 1.2.4 ขนาดของกลุ่มผู้เรียน
 - 1.2.5 อุปกรณ์การเรียนและตำรา
 - 1.2.6 ความตั้งใจของผู้สอน
 - 1.2.7 สภาพการแข่งขันทางโอกาส
- 1.3 ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
 - 1.3.1 ความต้องการของผู้บริโภค
 - 1.3.2 ต้นทุนของผู้บริโภค
 - 1.3.3 ความสะดวกในการซื้อ
 - 1.3.4 การสื่อสาร
2. ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาย่านพญาไท

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวสถาบันกวดวิชา รูปแบบลักษณะของการกวดวิชา ผู้เรียน ผู้สอนและเนื้อหาการเรียนการสอน ที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกสถาบันกวดวิชาของผู้เรียนมี 7 ประการ คือ

1.1 เป้าหมายผู้เรียน หมายถึง จุดประสงค์ในการมาเรียนของตัวผู้เรียน เช่น เตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทบทวนความรู้ เพิ่มผลการเรียนให้ดีขึ้น เป็นต้น

1.2 รูปแบบการเรียน หมายถึง การเรียนแต่ละแบบที่ผู้เรียนต้องการได้รับจากการเรียน เช่น การเรียนแบบจับกลุ่ม เรียนตัวต่อตัว เรียนจากวิดีโอ เป็นต้น

1.3 การสอนของอาจารย์ หมายถึง รูปแบบการสอน เทคนิคการถ่ายทอด การเอาใจใส่ของผู้สอน

1.4 ขนาดของกลุ่มผู้เรียน หมายถึง สัดส่วนของจำนวนผู้เรียนต่อขนาดห้องเรียน

1.5 อุปกรณ์การเรียนและตำรา หมายถึง หนังสือและอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการสอนอื่นๆ เช่น โปรเจคเตอร์ ไวท์บอร์ด สื่อการสอน เป็นต้นที่ช่วยให้การเรียนและตำราเรียนเข้าใจได้ง่ายขึ้น

1.6 ความตั้งใจของผู้สอน หมายถึง ความพร้อมของผู้สอนในแต่ละครั้ง

1.7 สภาพการแข่งขันทางโอกาส หมายถึง โอกาสในการประสบความสำเร็จตามที่ผู้เรียนตั้งเป้าหมายไว้

2. ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หมายถึง มุมมองทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภค โดยจะมอง 4 ด้าน คือ

2.1 ความต้องการของผู้บริโภค หมายถึง ผู้สอนต้องมองความต้องการในมุมมองของผู้เรียน และตอบสนองผู้เรียน เช่น มีการสรุปเนื้อหาโดยรวม มีเทคนิคการจำ จำนวนหลักสูตรที่เปิดสอน เป็นต้น

2.2 ต้นทุนของผู้บริโภค หมายถึง ราคาในการเรียนแต่ละครั้งที่ผู้เรียนเต็มใจจะจ่ายแต่ละครั้ง

2.3 ความสะดวกในการซื้อ หมายถึง ขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว การเป็นที่รู้จักของสถาบันกวดวิชาและหลักสูตรที่เปิดสอน

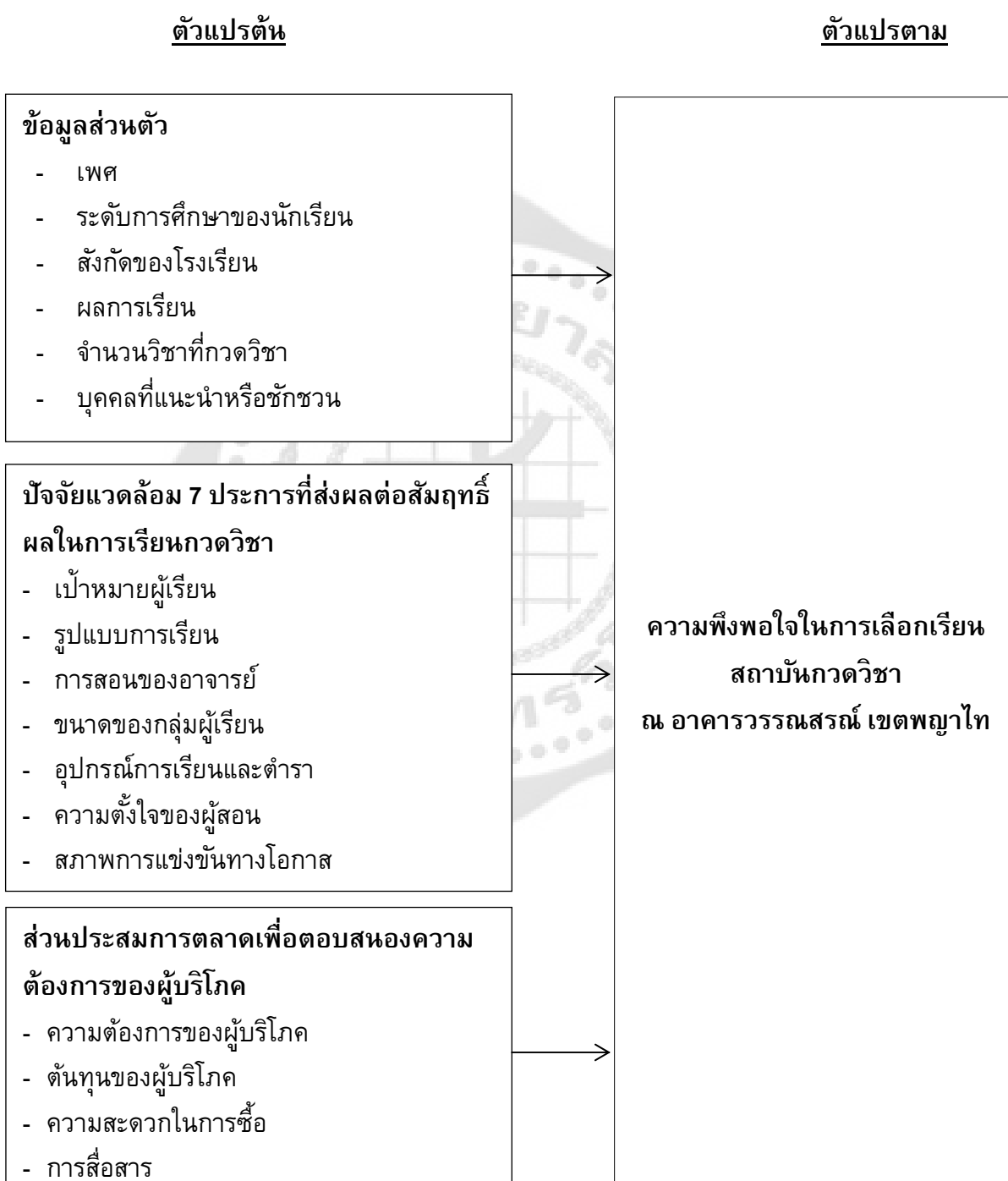
2.4 การสื่อสาร หมายถึง ผู้สอนต้องสร้างความน่าเชื่อถือและตั้งใจในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจในเนื้อหาที่เรียน

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้เรียนจากการที่ได้มารับบริการสถาบันกวดวิชา

4. สถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ หมายถึง สถานที่จัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมในพื้นที่เขตพญาไท โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจเนื้อหาเพิ่มขึ้น เพิ่มผลการเรียน สรุปเนื้อหาที่ต้องการเรียน รวมถึงการสอบแข่งขันเข้าสถาบันการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท โดยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาของนักเรียน ผลการเรียนรู้ จำนวนวิชาที่กวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท แตกต่างกัน

2. ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน อุปกรณ์การเรียนและตำรา ความตั้งใจของผู้สอน สภาพการแข่งขันทางโอกาสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

3. ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคประกอบด้วยความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลก่อนจะทำการวิจัย โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อประกอบการทำงานวิจัยชี้แนะแนวทางในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ตามหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดการกวดวิชา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
4. รายชื่อสถาบันกวดวิชาที่อาคารวรรณสรณ์พญาไท
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการกวดวิชา

สุพัฒน์ สุกุลสันต์ (2530: 17) อธิบายว่า การเรียนกวดวิชานับว่าเป็นวิถีชีวิตส่วนหนึ่งของผู้เรียนระดับต่างๆ ซึ่งมีเหตุผลแตกต่างกัน โดยจำแนกเป็นเหตุผลหลัก 4 ประการ คือ

1. เหตุผลทางวิชาการ
 - 1.1 ต้องการแก้ไขข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาด หรือทดแทนความรู้ที่หายไป เพื่อให้เรียนทันเพื่อนร่วมชั้นหรือเพื่อนร่วมรุ่น
 - 1.2 ต้องการเรียนเนื้อหาเพิ่มเติมจากที่เรียนรู้แล้วในหลักสูตรซึ่งตนได้เรียนรู้แล้วเพื่อให้ตนมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น
 - 1.3 ต้องการเรียนเนื้อหาเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถเรียนลัดไปเรียนชั้นหรือหลักสูตรที่สูงกว่าได้
 - 1.4 ต้องการทบทวน ตรวจสอบ หรือให้ความสนใจในเนื้อหาต่างๆ ที่ตนเรียนอยู่หรือรู้อยู่เพื่อให้แม่นยำมากขึ้นในการสอบเลื่อนระดับที่ตนเรียนอยู่ในปัจจุบัน หรือระดับที่สูงกว่าหรือในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ที่ตนต้องสอบแข่งขันเพื่อบรรจุ
 - 1.5 ต้องการเรียนปูพื้นฐานความรู้บางอย่างที่มีการเรียนรู้เป็นลำดับขั้น เพื่อให้สามารถเรียนรู้เนื้อหาขั้นที่ยากยิ่งขึ้นไปได้
2. เหตุผลทางด้านสติปัญญาและจิตวิทยา
 - 2.1 สติปัญญาของผู้เรียนแตกต่างกัน ทำให้เรียนรู้ได้มากน้อยต่างกันในเวลาเท่าๆ กัน
 - 2.2 ความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้ เจตคติ และแรงจูงใจในการเรียนที่แตกต่างกัน จึงเรียนได้มากน้อยต่างกัน สถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน

3. เหตุผลที่เกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน

3.1 จุดประสงค์ในการเรียนตั้งไว้สูงเกินไป ทำให้ผู้เรียนไม่สามารถเรียนได้ประสบความสำเร็จ

3.2 จุดประสงค์ในการเรียนการสอนไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลมากเท่าที่ควร เช่น ไม่มีหลักสูตรสำหรับนักเรียนที่เรียนอ่อน และนักเรียนที่เรียนเก่ง แต่มุ่งสนองความต้องการเฉพาะนักเรียนที่มีความรู้ระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ทำให้นักเรียนอ่อนและเก่งมีปัญหาในการเรียน

3.3 หลักสูตรไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างทางสภาพเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของผู้เรียนที่แตกต่างกันมากเท่าที่ควร ทำให้ผู้เรียนมีปัญหาในการเรียนหรือเข้าใจความแตกต่างเหล่านี้

3.4 วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในการเรียนของนักเรียนแต่ละชั้น และในแต่ละระดับมีมากมายเกินไปและแยกย่อยมากเกินไป จนทำให้ผู้สอนและผู้เรียนไม่สามารถจะทำได้สำเร็จทุกอย่างในเวลาที่มีจำกัด

3.5 หลักสูตรการสอนไม่สอดคล้องกับการวัดและการประเมินผลของสถานศึกษาที่ผู้เรียนต้องการจะทำการศึกษาต่อไป เช่น ในกรณีของกวดวิชาภาษาอังกฤษข้ามหาลัยเพราะว่าวิธีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในปัจจุบันซึ่งเน้นทางการเรียนการสอนเพื่อการสื่อความหมาย (communicative approach) แต่ข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยยังเน้นที่การทดสอบแบบเดิมอยู่ คือ แบบโครงสร้างนิยม (structuralism) จึงทำให้ผู้เรียนมีปัญหาในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ดังนั้น นักเรียนจึงต้องขวนขวายหาที่เรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษตามแนวทางที่ข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัยเคยออกในปีที่ผ่านมา เป็นต้น

3.6 หลักสูตรกำหนดให้โรงเรียนสอนในสิ่งที่เป็นไปได้ หรือเป็นไปได้น้อยมากในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการให้เรียนตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และให้มีการเรียนซ่อมในกรณีที่นักเรียนไม่อาจบรรลุสิ่งที่สอนได้ เพราะว่าในทางปฏิบัติโรงเรียนโดยมากไม่อาจทำได้เพราะสาเหตุมากมาย เช่น อย่างในกรณีวิชาภาษาไทย โรงเรียนโดยมากขาดห้องเรียนสำหรับสอนซ่อม ขาดอุปกรณ์การสอน ขาดงบประมาณดำเนินการ ผู้เรียนไม่เห็นความสำคัญของวิชาภาษาไทย ขาดความสนใจในเนื้อหาวิชา แม้แต่ครูและผู้บริหารก็ไม่เห็นความสำคัญของภาษาไทยและแม้ว่าจะมีการจัดสอนได้ก็ไม่อาจทำให้มากเพียงพอ เช่น ทำได้เพียง 1 คาบ/สัปดาห์ เพราะฉะนั้นนักเรียนต้องมีหลายวิชาและต้องรีบเดินทางกลับบ้านในตอนเย็นหลังเลิกเรียน ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ทำให้การเรียนการสอนซ่อมที่ทางโรงเรียนหรือหลักสูตรกำหนดไว้ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ดังนั้น ถ้านักเรียนประสงค์จะเรียนต่อในระดับที่สูงกว่า เช่น ในระดับมหาวิทยาลัยจึงต้องพึ่งการกวดวิชาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

4. เหตุผลจากการถูกบังคับทางสังคม

4.1 สังคมปัจจุบันมีการแข่งขันกันระดับสูงมาก รวมทั้งการแข่งขันกับทางด้านการศึกษาด้วย เพราะโรงเรียนและสถานศึกษารวมทั้งตำแหน่งหน้าที่การงานมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอสำหรับนักเรียนและบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามาแล้ว จึงทำให้บุคคลเหล่านี้ต้องพยายามขวนขวายหาความรู้ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อการแข่งขันกับผู้อื่น ผลที่ตามมาอย่างหนึ่ง ก็คือการเรียนกวดวิชา

4.2 สังคมมีค่านิยมยกย่องคนเก่ง โดยเฉพาะคนเรียนเก่ง ซึ่งเป็นที่ภาคภูมิใจของพี่น้องและวงศ์ตระกูล จึงทำให้ทุกคนพยายามเรียนให้มากที่สุดและสูงที่สุด เช่น พยายามเรียนให้ได้สำเร็จระดับมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีชื่อเสียงซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น โดยบุคคลต่างๆ เหล่านี้ ส่วนหนึ่งอาจจะไม่สนใจด้วยซ้ำว่า เรียนสำเร็จแล้วจะมีงานทำหรือไม่ก็ตาม แต่ต้องการเป็นคนเก่งของพ่อแม่เพื่อให้ทุกคนเห็นความสำคัญของตนเอง

4.3 สังคมยังคงมีความเห่อความเป็นนักเรียนนอกอยู่ แม้ว่าการศึกษาวิทยาการต่างๆ บางสาขาจะเรียนจากในประเทศหรือต่างประเทศก็ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ยังมีลูกหลานของครอบครัวที่มีฐานะดี หรือฐานะปานกลางที่เรียนเก่ง หรือพอเรียนได้จำนวนมากต้องการจะไปรับการศึกษาในต่างประเทศ จึงต้องมีการกวาดวิชากันมากเพื่อไว้สอบชิงทุนให้ได้ หรือเพื่อให้สามารถสอบภาษาอังกฤษให้ผ่านตามที่มหาวิทยาลัยต่างๆ กำหนดไว้ จึงทำให้มีการกวาดวิชาภาษาอังกฤษกันมากที่สุด สำหรับบุคคลเหล่านี้ ที่รองลงมาก็คงจะได้แก่ ภาควิชาคณิตศาสตร์ ทั้งนี้เพราะว่าบุคคลเหล่านี้ต้องสอบ TOEFL (TEST OF ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE) และ GRE (GRADUATE RECORD EXAMINATION) เป็นต้น

4.4 จากการถูก “ลัทธิเอาอย่าง” บังคับให้จำยอมกวาดวิชา ซึ่งลัทธินี้อาจเกิดจากที่ผู้ปกครองชักจูง ชี้นำ เกลี้ยกล่อมหรือข่มขู่ให้นักเรียนกลัวว่า การไม่ได้เรียนกวาดวิชานั้นเป็นปมด้อยของเด็ก จะทำให้เด็กเรียนแข่งขันหรือสอบแข่งขันสู้คนอื่นไม่ได้ เพราะคนอื่นเขา ก็เรียนกัน ทำให้นักเรียนจำเป็นต้องเรียนกวาดวิชาด้วยเพื่อตามใจผู้ปกครองเห็นความจำเป็นว่า ตนเองต้องเรียนกวาดวิชาเพราะว่าเพื่อนๆ เรียนกันจนเป็นแฟชั่นทุกคน

ปัจจัยส่งผลกระทบต่อสิ่งจะได้รับจากการกวาดวิชา

สุพัฒน์ สุขมุลสันต์ (2530: 28) อธิบายว่า การที่การกวาดวิชาจะส่งผลต่อผู้เรียนมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและบริบทของทั้งตัวโรงเรียนกวาดวิชา รูปแบบลักษณะของการกวาดวิชา ผู้เรียน ผู้สอนและเนื้อหาการเรียนการสอน ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 7 ประการ คือ

1. เป้าหมายของผู้เรียน

ผู้เรียนจะต้องรู้จักตัวเอง รู้ประมาณความสามารถของตน และตั้งเป้าหมายการเรียน โดยผู้เรียนควรรู้ว่า ตนเองเรียนเพื่ออะไร มีเป้าหมายของการเรียนนั้นสูงเกินไปหรือไม่สำหรับตน และควรมีความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายนั้น

2. แบบของการเรียนกวาดวิชา

ผู้เรียนควรรู้ว่าการเรียนกวาดวิชานั้นแท้จริงเป็นการเรียนแบบใดและตนเข้าใจความแตกต่างของการเรียนแต่ละแบบหรือไม่ เพราะจะทำให้ผู้เรียนทราบทิศทางของการเรียน ไม่เกิดผลเสียต่อการเรียนและเรียนอย่างมีจุดหมายที่แน่นอน

3. การสอนของครู/อาจารย์กวาดวิชา

เนื่องจากการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่เกิดจากอันตรกิริยา (interaction) ระหว่างครู/อาจารย์ผู้สอนกับผู้เรียน และระหว่างผู้เรียนกับอุปกรณ์การเรียนการสอน รวมทั้งสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ ดังนั้น ผลของการกวาดวิชาจึงขึ้นกับการสอนกวาดวิชาของครู/อาจารย์ที่สอนนั้นว่า

เป็นอย่างไร ผู้สอนรู้ความแตกต่างของแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนสำหรับกวดวิชาแต่ละแบบดีแล้วหรือไม่ กล่าวคือ การสอนแบบนี้แตกต่างจากการสอนประจำในห้องเรียน ผู้สอนต้องให้ความสำคัญของแต่ละบุคคลของผู้เรียนมากกว่าการสอนในห้องเรียน รวมทั้งความเอาใจใส่ความรักและความห่วงใยเป็นรายบุคคลด้วย เพราะบุคคลเหล่านี้เป็นผู้มีปัญหาทั้งทางวิชาการและทางจิตใจด้วย และเพราะลักษณะกลุ่มผู้เรียนมีความหลากหลายมากกว่าผู้เรียนในชั้นเรียนปกติ ถ้าผู้สอนใช้วิธีการสอนแบบเดิมที่ใช้ในห้องเรียนมาสอนกวดวิชา ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนก็คงจะเหมือนเดิม คือ รู้เท่าเดิมหรือไม่รู้เท่าเดิม และที่สำคัญกว่านั้นก็คือ ผู้สอนรู้จุดประสงค์ของการเรียนกวดวิชาแต่ละแบบหรือไม่ ถ้าผู้เรียนกวดวิชาด้วยจุดประสงค์ที่ต่างกัน ผลการสอนก็ย่อมจะล้มเหลวได้ง่ายมากสำหรับทั้งผู้เรียนและผู้สอนทั้ง 2 ฝ่าย

4. ขนาดกลุ่มผู้เรียน

การพิจารณาผลการกวดวิชายังต้องคำนึงถึงว่า ขนาดของผู้เรียนกวดวิชานั้นมากน้อยเพียงใด เป็นการสอนแบบกลุ่มขนาดเล็กหรือแบบอุตสาหกรรมการสอน (mass education) เพราะว่าปัจจัยที่เป็นปัญหาสำหรับการเรียนการสอนปกติในหลักสูตรต่างๆ ก็คือ กลุ่มผู้เรียนมีขนาดใหญ่เกินไป กล่าวคือ ในชั้นเรียนที่มีผู้เรียนมากกว่า 30 คนขึ้นไป ทำให้กลุ่มผู้เรียนมีความแตกต่างระหว่างบุคคลมาก การให้ความสนใจของครูมีไม่ทั่วถึง สำหรับการเรียนกวดวิชาเหมือนกัน ถ้ากลุ่มมีขนาดใหญ่มากเกินไป โอกาสที่จะเรียนได้ประสบผลสำเร็จยังมีน้อยมากเท่านั้น แม้ว่าผู้สอนจะใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างใดมาช่วยสอนก็ตาม เช่น เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ วิดีโอ เครื่องขยายเสียง หรือแม้แต่เครื่องมือคอมพิวเตอร์ และห้องปฏิบัติการก็ตาม เพราะว่านวัตกรรมทางการเรียนการสอนเหล่านี้ขาดความรักความอบอุ่น และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งเฉพาะครู/อาจารย์เท่านั้นที่มีสิ่งเหล่านี้

5. อุปกรณ์การเรียนและตำรา

อีกสิ่งหนึ่งที่ต้องพิจารณาก็คืออุปกรณ์การสอนกวดวิชา รวมทั้งตำราเรียนเหมาะสมสำหรับการกวดวิชาหรือไม่ หรือว่ายังมีใช้แต่กระดานดำและตำราเดิมที่ครูประจำวิชาสอนในห้องเรียนปกติ แม้ว่าอุปกรณ์การสอนจะไม่มีมีความสำคัญเท่าครู/อาจารย์ แต่ก็มีความสำคัญสำหรับการเรียนการสอนกวดวิชา ในที่นี้รวมทั้งตำราเรียนในการกวดวิชาด้วย ซึ่งผู้ทำการสอนกวดวิชาจะต้องจัดทำขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการเรียนกวดวิชาแต่ละแบบ ไม่ใช่ใช้ตำราเรียนที่ผู้เรียนใช้เรียนปกติ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นการเรียนซ่อม ตำราเรียนจะทำให้ง่ายกว่า และละเอียดกว่าปกติ และต้องมีรายละเอียดเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น หรือถ้าเป็นตำราเรียนสอนเร่ง(รัด) จะต้องมีย่อหาของหลักสูตรที่สูงกว่า มีการจัดทำบันทึกช่วยจำมากขึ้นและมีหลักสำคัญของเนื้อหาต่างๆ ด้วย เป็นต้น ถ้าหากว่าเป็นการเรียนกวดวิชายังใช้ตำราเดิมที่ผู้เรียนใช้เป็นประจำในห้องเรียนมาสอนอีก ผลที่ได้รับคงเกิดขึ้นได้น้อยมาก เพราะการเรียนนั้นเป็นการเรียนซ้ำมากกว่าการกวดวิชาในแต่ละแบบ

6. ความตั้งใจและความสนใจของผู้เรียนและผู้สอน

มีนักเรียนและผู้เรียนจำนวนไม่น้อยที่เรียนกวดวิชาเพราะความจำใจบางอย่าง เช่น อาจถูกผู้ปกครองบังคับให้มาเรียน หรือเรียนตามแพชั่นของเพื่อน ทำให้ความตั้งใจและความสนใจ

ในการเรียนมีไม่มากหรือมีมากแต่ไม่นานพอ และก็มีครู/อาจารย์บางท่านทวดวิชา เพราะความจำใจบางอย่างเช่นกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจบีบบังคับหรือได้รับการร้องขอจากผู้เรียนหรือผู้ปกครอง เป็นต้น บางครั้งมีความตั้งใจและสนใจจะทำการสอนจริงแต่ก็ต้องสอนมากชั่วโมง ย่อมทำให้ความตั้งใจและความสนใจจริงที่จะทำการสอนลดหย่อนลง สิ่งต่างๆดังกล่าวนี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนการสอนทวดวิชาด้วยอย่างมาก

7. สภาพการแข่งขันทางโอกาส

นอกจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว ปริมาณและความเข้มข้นของการทวดวิชายังมีความเกี่ยวข้องกับการแข่งขันของโอกาสทางการศึกษาที่มุ่งหวังหรือของตำแหน่งงานที่ต้องการบรรจุนั้น ด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใดสภาพการแข่งขันทางโอกาสในปัจจุบันนี้มีสูงมาก เช่น ตำแหน่งงานมีน้อย โรงเรียนดีๆ มีน้อย มหาวิทยาลัยเปิดโดยเฉพาะของรัฐมีน้อย และทุนศึกษาต่อในต่างประเทศมีจำนวนจำกัดมาก สิ่งเหล่านี้บีบบังคับให้คนต้องทวดวิชาเพื่อแข่งขันกัน แต่แม้ว่าจะแข่งขันกันมากเท่าใด โอกาสที่จะสำเร็จก็ยังคงมีน้อยเหมือนเดิม เพราะว่าโอกาสของความสำเร็จมีเท่าเดิม ดังนั้นหากการเรียนทวดวิชามีการแข่งขันทางโอกาสมาก ความสำเร็จอันเป็นผลจากการเรียนทวดวิชาก็มีน้อย หากการแข่งขันมีน้อย โอกาสของความสำเร็จก็ยิ่งมากด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000) อธิบายว่าความพึงพอใจของลูกค้าหมายถึงระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบผลประโยชน์ของหน้าที่ของสินค้าหรือการทำงานของสินค้ากับความคาดหวังของลูกค้า

กิตติมา ปรีดีติลล (2524) ศึกษาพบว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆและได้รับการตอบสนองความต้องการได้

ความพึงพอใจในงานบริการ

ซีดานเนล และแบร์รี่ (Zeithanel; & Barry. 1991: 225-226) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนองประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยนประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสารประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคงประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพเช่นเครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

3. ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (4Cs)

บุริม โอทกานนท์ (2555: 1)อธิบายว่าแนวคิดเรื่องการตลาดแบบ 4C's ดังกล่าวถูกตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ Advertising Age ซึ่งเขียนโดยบ็อบลูเทอบอร์น นักโฆษณาประชาสัมพันธ์ซึ่งบ็อบได้ตีพิมพ์ข้อเขียนของเขาไว้ในหัวข้อเรื่อง “New Marketing Litany; Four P's passe; C-words take over” ในบทความดังกล่าวบ็อบได้ให้ข้อคิดว่าทุกวันนี้นักการตลาดกำลังใช้กลยุทธ์การตลาดเก่าๆ ในโลกที่ไม่มีอยู่อีกแล้วบ็อบกำลังบอกนักการตลาดในยุคนี้ว่าตลาดที่ตอบรับกับกลยุทธ์ 4P's นั้น

ในมุมมองของเขาไม่มีอยู่จริงอีกต่อไปในโลกนี้ตลาดในรูปแบบ 4P's นั้นได้กลายเป็นอดีตไปแล้ว และการที่บริษัทต่างๆ จะอยู่รอดได้หรือไม่บริษัทควรจะหันมามองตัวเองใหม่โดยต้องลืมคำว่า 4P's ให้ได้และแทนที่จะมองในมุมมองของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายนักการตลาดสมัยใหม่ต้องหันมามองในอีกมุมมองคือมุมมองของผู้ซื้อบ้างโดยที่บ๊อบได้เสนอแนวคิดในการทำการตลาดในรูปแบบ 4 C's ของเขาเอาไว้ดังนี้

ความต้องการของผู้บริโภค (Consumer Wants and Needs)

แทนที่จะผลิตอะไรก็ได้ที่ขายได้เราคงต้องผลิตอะไรที่ผู้บริโภคต้องการมากกว่าเพราะปลาที่เราเคยคิดว่าหย่อนเหยื่ออะไรไปก็จะจับได้เสียหมดนั้นได้เรียนรู้แล้วว่าพวกเขาควรจะจับเหยื่ออะไรและแบบไหนสินค้าที่ผลิตออกมานั้นควรจะสินค้าที่ผู้บริโภคจะซื้อใช้เพื่อแก้ปัญหาการอยู่รอดของพวกเขา (Consumer Solution) แทนที่จะเป็นการอยู่รอดของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย

ต้นทุนของผู้บริโภค (Consumer's Cost to Satisfy)

แนวคิดการตั้งราคาเพื่อให้ผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายอยู่รอดนั้นต้องเปลี่ยนไปเป็นการตั้งราคาโดยการพิจารณาถึงต้นทุนของผู้บริโภคที่ต้องจ่ายเพื่อที่จะให้ได้สินค้ามาใช้ซึ่งการตั้งราคานี้ต้องคำนวณถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้บริโภคต้องจ่ายออกไปก่อนที่จะจ่ายเงินซื้อสินค้าไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในเรื่องการเดินทางค่าจอดรถค่าเสียเวลา เป็นต้น

ความสะดวกในการซื้อ (Convenience to buy)

การกระจายสินค้าในทุกๆ จุดขายที่เป็นไปได้โดยคิดว่าหากจุดขายสินค้ามีมาก ผู้บริโภคจะซื้อนั้นก็เป็นเรื่องที่หลงสมัยไปแล้วช่องทางการจัดจำหน่ายสมัยใหม่นั้นต้องคิดว่าจะเพิ่มความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคได้อย่างไรเพราะในตอนนี้ผู้บริโภคจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะซื้อที่ไหนซื้อที่ไหนและซื้อเวลาใดมากกว่าการซื้อตามช่องทางที่ถูกกำหนดขึ้นจากผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย

การสื่อสาร (Communication)

วิธีการสื่อสารนั้นแทนที่จะใช้สื่อเพื่อการกระตุ้นการตัดสินใจซื้อแบบในอดีตที่เคยประสบความสำเร็จแต่ในวันนี้การสื่อสารต้องมองว่าทั้งสื่อและสารใดที่ผู้บริโภคจะรับฟังการตลาดวันนี้ไม่ใช่ว่าผู้บริโภคจะยอมฟังในสิ่งที่เราต้องการจะพูดดังเช่นเดิมแต่วันนี้ผู้บริโภคเลือกที่จะฟังและไม่ฟังเลือกที่จะเชื่อและไม่เชื่อดังนั้นการส่งเสริมการตลาดจึงควรหันมาให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสารมากกว่าการลดแลกแจกแถมแต่ให้ความสำคัญในการสร้างเรื่องราวสร้างความไว้วางใจผ่านสื่อที่ผู้บริโภครับฟังมากกว่า

4. รายชื่อสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

สถาบันกวดวิชาส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ภายในอาคารวรรณสรณ์ ตั้งอยู่เลขที่ 35 ถนนพญาไท แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 เป็นศูนย์การศึกษาที่ประกอบด้วยโรงเรียนกวดวิชา 16 สถาบัน อ้างอิงจาก <http://www.wannasorn.co.th/>

1. เปิดสอนทุกรายวิชา
 - โรงเรียนกวดวิชา Cre-Ed
<http://www.cre-ed.com/>
 โทร : 094-447-9391
 - KPN-JIA
<http://www.jiaacademy.com/jia.php>
 โทร : 02-306-0863-4
2. หมวดวิชาคณิตศาสตร์
 - คณิตศาสตร์ อ. อรรณพ
<http://www.aj-annop.com/>
 โทร.02-306-0844 ถึง 8
 - คณิตศาสตร์ Sup'K Center
www.supkcenter.com/
 โทร. 02-3060886 ถึง 9
3. หมวดวิชาฟิสิกส์
 - นีโอ ฟิสิกส์ เซ็นเตอร์
<http://www.neophysics.net/>
 โทร. . 0-2306-0815
 - โรงเรียนกวดวิชาฟิสิกส์ Ideal Physics
<http://www.idealphysics.com/>
 โทร: 087-911-7000
 - APPLIED PHYSICS
<http://www.appliedphysics.ac.th/>
 โทร : 02-3060867-69
 - สถาบันกวดวิชา ออนดีมานด์ (ฟิสิกส์ ฟิโหนด)
4. หมวดวิชาเคมี
 - เคมีอาจารย์ อู๋
www.chem-ou.com/
 โทร: 02-306-0850-1, 02-306-0853-4
 - ออนดีมานด์
<http://www.ondemand.in.th/>
 โทร : 02-642-7068, 02-642-7069

5. หมวดวิชาชีวะ

-Biobeam

www.bio-beam-center.com/

โทร : 02-306-0871-2

- ออนดีมานด์ (ชีวะ ฟิวเรี่ยน)

<http://www.ondemand.in.th/>

โทร : 02-642-7068, 02-642-7069

6. หมวดวิชาภาษาอังกฤษ

- Enconcept E-Academy

www.enconcept.com/

โทร : 02-306-0828-30

- Jigsaw English

<http://www.jigsawenglish.com/2012/concept.php>

โทร : 02-354-0255

- AC'CESS

<http://www.access-school.net/>

โทร : 02-306-0823, 02-306-0824

- Englicious

<http://www.myenglicious.com/>

โทร : 094-434-4971 ถึง 2

7. หมวดวิชา ไทย-สังคม

- อาจารย์ ปิงดาว้องก์

www.davance.com/

โทร : 0-2642-7957-8

- สังคมครูป๊อป

<http://www.krupopschoolafe.com/>

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงใจ จิตรน้อม (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมปลายในเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกัน จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมปลาย ในด้านจำนวนวิชาโดยเฉลี่ยและด้านค่าใช้จ่ายในการกวดวิชาที่แตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีสังกัดของโรงเรียนต่างก็มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกสถาบัน

กวดวิชาของนักเรียนมัธยมปลายในด้านการเลือกเรียนรายวิชาและด้านบุคคลผู้แนะนำหรือชักจูงให้มาเรียนกวดวิชาแตกต่างกัน ระดับการศึกษาของผู้ปกครองที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมปลาย ในด้านจำนวนวิชาและด้านค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาที่แตกต่างกัน อาชีพของผู้ปกครองที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมปลาย ในด้านจำนวนวิชาที่เรียนโดยเฉลี่ย, ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา และด้านการเลือกเรียนรายวิชาแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัวต่อเดือนโดยประมาณที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมปลาย ในด้านจำนวนวิชาเรียนโดยเฉลี่ย, ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา และด้านเลือกเรียนรายวิชาแตกต่างกัน และปัจจัยด้านการเรียนการสอนและบริการ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา และปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมปลาย ในด้านจำนวนวิชาเรียนโดยเฉลี่ยและค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชา

จรรยา ผลสว่าง (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7 C's) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาสำหรับบุตรหลานในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) เกือบทุกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาให้กับบุตรหลานในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยองยกเว้นปัจจัยด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับการได้รับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ผู้ปกครองให้ความสำคัญปัจจัยแต่ละด้านดังนี้ด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer Value) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของหลักสูตรการเรียนการสอน มีเนื้อหาหลากหลายและครอบคลุมด้านต้นทุน (Cost) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของค่าธรรมเนียมการเรียนเหมาะสมกับความเข้มข้นของเนื้อหาหลักสูตรด้านความสะดวกสบาย (Convenience and Comfort) กลุ่มผู้ปกครองให้ความสำคัญในเรื่องของการเดินทางไปและกลับมีความสะดวกสบายด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) สามารถสอบถามข้อมูลกับสถาบันกวดวิชาได้ตลอดเวลาด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring) กลุ่มผู้ปกครองให้ความสำคัญเรื่องมีการติดต่อกลับเมื่อบุตรหลานมีปัญหาเรื่องการเรียนความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) ผู้ปกครองให้ความสำคัญเรื่องเอกสารประกอบการเรียนเข้าใจง่ายใช้ประกอบการเรียนได้จริง

วนิดา ธนากรกุล (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำสุด 28 ปี สูงสุด 60 ปี การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สำเร็จการศึกษาด้านศึกษาศาสตร์ ดำเนินธุรกิจในรูปแบบเจ้าของกิจการ ประสบความสำเร็จมากกว่า 5 ปี มีแรงจูงใจในการประกอบธุรกิจ โรงเรียนกวดวิชาเนื่องจากมีความรู้และชำนาญ เป็นอาจารย์สอน และมีระยะเวลาในการก่อตั้งธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาเฉลี่ย 6.96 ปี

2. ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในภาพรวมพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านกระบวนการมากที่สุด คือ มีการให้บริการที่มีคุณภาพ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า สถานที่ที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกวดวิชา

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา พบว่าบุคลิกภาพมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ต่อความสำคัญของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชา

5. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สกล ผลิกระโทก (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในเขตกรุงเทพมหานครผลวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนรัฐบาล มีระดับเกรดเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00-3.49 ผู้ปกครองมีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพบิดาและมารดาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้นักเรียนเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่มากกว่า 4000 บาท ด้านพฤติกรรมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ โดยเลือกหลักสูตรทบทวนเนื้อหาบทเรียน และปูพื้นฐานให้แน่น มีเหตุผลในการเรียนกวดวิชาเพื่อให้ผลการเรียนดีขึ้น โดยมีเพื่อนเป็นแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา ส่วนผู้ปกครองเป็นผู้เริ่มการเรียนกวดวิชาและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา โดยท้ายที่สุดตนเองเป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้าย มีค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาต่อครั้งมากกว่า 7001 บาท มีจำนวนชั่วโมงเรียนประมาณ 5-8 ชั่วโมง/สัปดาห์ ช่วงเวลาในการเรียนอยู่ในช่วงเรียนวันเสาร์และวันอาทิตย์ สำหรับช่องทางในการสมัครเรียน คือ สมัคร ณ สาขาหรือศูนย์ใกล้บ้าน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมาก ใน 6 ปัจจัย คือ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญในระดับปานกลาง จากการศึกษาความสัมพันธ์และทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา พบว่าพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับระดับชั้น ประเภทโรงเรียนที่กำลังศึกษา เกรดเฉลี่ยระดับการศึกษาผู้ปกครองอาชีพบิดา อาชีพมารดา และรายได้ของนักเรียนเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านราคามีความสัมพันธ์กับเพศ ระดับชั้น และรายได้ของนักเรียนเฉลี่ยต่อเดือนปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับเพศ ระดับชั้น อาชีพบิดา และรายได้ของนักเรียนเฉลี่ยต่อเดือนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับ ระดับชั้น และรายได้ของนักเรียนเฉลี่ยต่อเดือนปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับ เพศ ระดับชั้น ประเภทโรงเรียนที่กำลังศึกษาเกรดเฉลี่ย อาชีพบิดา อาชีพมารดา และรายได้ของนักเรียนเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับชั้น เกรดเฉลี่ย อาชีพบิดา อาชีพมารดา และรายได้ของนักเรียนเฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับเพศ เกรดเฉลี่ย ระดับการศึกษาผู้ปกครอง อาชีพบิดา และรายได้ของนักเรียนเฉลี่ยต่อเดือน

จิรัฏฐิยา ชนะเคน (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความนิยมของการเรียนพิเศษนอกสถานศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เทรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่านิยมในการเรียนพิเศษนอกสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีผลต่อค่านิยมการเรียนพิเศษของนักเรียนมากที่สุด คือ ด้านผู้เรียน ด้านหลักสูตร ด้านห้องเรียนและปัจจัยอื่นๆ ด้านข้อสอบ และผู้สอนตามลำดับ ผลวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนพิเศษนอกสถานศึกษาของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ด้านผู้เรียน ผู้เรียนที่มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเอง นอกจากความรู้ในห้องเรียน เพื่อที่จะให้ได้รับความรู้ที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพของตัวเองให้ดีขึ้น หรือเพื่อที่ใช้ในการทำข้อสอบ O-Net การสอบแอดมิชชัน การสอบเอ็นทรานซ์ หรือการสอบวัดความรู้ต่างๆ เพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

จิรวดี ภูวนารถนุรักษ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา: กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ พบวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เรียนอยู่ในโรงเรียนเอกชน และกำลังเรียนอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายโดยผู้ปกครองของนักเรียนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักธุรกิจหรือกิจการส่วนตัว ระยะทางระหว่างบ้านและโรงเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในของผู้ตอบแบบสอบถาม และระหว่างโรงเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในปัจจุบันกับโรงเรียนกวดวิชาวัฒนาจำนวนมากที่สุด คือ 3 กิโลเมตร หรือใกล้กว่า วิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเรียนมากที่สุด ได้แก่ คณิตศาสตร์ รองลงมาคือ ฟิสิกส์ และภาษาอังกฤษ ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการเรียนกวดวิชาเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันเข้าศึกษาต่อเป็นส่วนใหญ่ ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีวิชาให้เลือกที่หลากหลายสนองความต้องการของผู้เรียน มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติ มีบริการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การเรียนการสอน ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสามารถในการลดค่าเรียน และค่าเรียนเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสะดวกในการคมนาคม ความสามารถในการติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวก สามารถติดต่อผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก สามารถสอบถามรายละเอียดของโรงเรียนกวดวิชาได้ที่ครูแนะแนวและการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการถึงที่ทำงานหรือบ้านของผู้ปกครอง ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีแผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประกาศติดตามโรงเรียนต่าง ๆ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียน มีของสมนาคุณหรือของตอบแทนผู้เรียน โฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น โฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ปัจจัยย่อยในการบริการด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงสุดคือเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การที่โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถถ่ายทอดให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและ ชัดเจน ปัจจัยด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีสภาพพร้อมรื้อ มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น ห้องเรียนสะอาดมีแสงสว่างเหมาะสมตลอดเวลา มีพื้นที่กิจกรรมต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วน มีที่จอดรถสะดวก ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก มีอุปกรณ์การเรียนและเครื่องมือที่ทันสมัย มีอาคารใหญ่โต และมีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การมีจำนวนห้องเรียนอย่างเพียงพอ การแบ่งฝ่ายงานต่าง ๆ ที่ชัดเจนมีเอกสารจัดเตรียมเป็นรูปเล่ม และมีพนักงานบริการได้รวดเร็วและถูกต้อง และการมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คือ การเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกว้างขวาง มีวิชาให้เลือกที่หลากหลายและมีรูปแบบการเรียนการสอนแบบใหม่ ๆ เสริมการเรียนการสอนปกติ ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านราคา คือ ค่าเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่น ค่าเรียนมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอนสามารถขอลดค่าเรียนได้ในบางกรณี และมีวิธีการชำระเงินได้สะดวกหลายรูปแบบ ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดจำหน่าย คือ มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการถึงบ้านหรือสถานที่ทำงานของผู้ปกครอง และการสามารถสอบถามรายละเอียดจากครูแนะแนวที่โรงเรียน ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านส่งเสริมการตลาด คือ การติดตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน และการลงโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านบุคลากร คือ ครูผู้สอนมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกว้างขวางในสายวิชานั้นๆ ปัจจัยด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกายภาพ ในด้านมีการตกแต่งสถานที่ให้ทันสมัย มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และมีการจัดพื้นที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการจัดการคือ มีเอกสารประกอบการเรียนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่มทุกวิชา

สาลินี คันธวะ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักเรียนที่เรียนกวดวิชาส่วนใหญ่ เรียนอยู่ในสายวิทยาศาสตร์ รองลงมา คือ สายศิลป์-คำนวณ และสายศิลป์-ภาษา ส่วนผู้ปกครองของนักเรียนที่เรียนกวดวิชา มีอาชีพรับราชการมากที่สุด รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว และพนักงานรัฐวิสาหกิจโดยมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว อยู่ระหว่าง 50,000 บาทขึ้นไป รองลงมาจะอยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อการเลือกสถานที่เรียนกวดวิชา ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (เนื้อหาและหลักสูตร; Product) พบว่า โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอนเป็นอันดับแรกตามมาด้วยหลักสูตรที่มีหลากหลายแบบให้เลือกเรียน และเรื่องจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อห้องเรียน เรื่องจำนวนชั่วโมงเรียนเหมาะสมต่อหลักสูตรและเรื่องคุณภาพของเอกสารการสอน

2. ปัจจัยด้านราคาค่าเรียน (Price) พบว่าอันดับที่หนึ่ง นักเรียนชั้น ม.4 และนักเรียนชั้น ม.5 ให้ความสำคัญกับเรื่องราคาค่าเรียนมากกว่าที่อื่นๆ ขณะที่นักเรียนชั้น ม.6 ให้ความสำคัญกับเรื่องราคาค่าเรียนเหมาะสมที่นำเสนอส่วนอันดับที่สอง นักเรียนชั้น ม.4 และนักเรียนชั้น ม.5 ให้ความสำคัญกับเรื่องราคาค่าเรียนเหมาะสมที่นำเสนอขณะที่นักเรียนชั้น ม.6 ให้ความสำคัญกับเรื่องราคาค่าเรียนมากกว่า ส่วนอันดับสามทั้งสามระดับชั้น ให้ความสำคัญกับเรื่องค่าเรียน ที่สามารถผ่อนชำระเป็นงวดได้

3. ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) พบว่า นักเรียนชั้น ม.4 และนักเรียนชั้น ม.5 ให้ความสำคัญ กับเรื่องที่ตั้งโรงเรียนกวดวิชาอยู่ใกล้ที่พักเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนนักเรียนชั้น ม.6 ได้ให้ความสำคัญ กับเรื่องโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาพบได้ง่ายส่วนอันดับที่สอง นักเรียนชั้น ม.4 และนักเรียนชั้น ม.5 ให้ความสำคัญกับเรื่องโรงเรียนกวดวิชาสามารถหาพบได้ง่ายส่วนอันดับสาม ทั้งสามระดับชั้น ให้ความสำคัญกับเรื่องสถานที่จอดรถสะดวก

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่าอันดับหนึ่ง นักเรียนชั้น ม.4 และนักเรียนชั้น ม.6 ให้ความสำคัญ กับเรื่องการส่งเสริมการขายในด้านต่าง ๆ ขณะที่นักเรียนชั้น ม.5 ให้ความสำคัญ กับเรื่องสื่อโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ ส่วนอันดับที่สอง นักเรียนชั้น ม.4 ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องสื่อโฆษณาในรูปแบบต่างๆ ขณะที่นักเรียนชั้น ม.5 ให้ความสำคัญ กับเรื่องการส่งเสริมการขายในด้านต่าง ๆ และนักเรียนชั้น ม.6 ให้ความสำคัญ กับเรื่องการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ส่วนอันดับสาม นักเรียนชั้น ม.4 และชั้น ม.5 ให้ความสำคัญกับเรื่องการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ขณะที่นักเรียนชั้น ม.6 ให้ความสำคัญกับเรื่องสื่อโฆษณาในรูปแบบต่างๆ

ถนิมภรณ์ อินทแก้ว (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลวิจัยพบว่า นักเรียนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุ 16-18 ปี มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีคือ อยู่ที่ 3.01–3.50 และผู้ปกครองส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว มีรายได้รวมกันของผู้ปกครองมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือนและจากการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นักเรียนจะเลือกคณะด้วยตนเองบิดา มารดาเป็นผู้แนะนำ โดยมีการเตรียมความพร้อมในการสอบเข้ามหาวิทยาลัยตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งส่วนใหญ่มีความต้องการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุด และเมื่อเรียนจบปริญญาตรีแล้วมีความประสงค์ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

ปัจจัยด้านสถาบันกวดวิชาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกวดวิชาของนักเรียน พบว่า ในด้านสถานที่ของสถาบันกวดวิชา คือ การมีชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชา ด้านบุคลากร คือ วุฒิการศึกษาของผู้สอนที่ตรงกับรายวิชาที่สอน ด้านสถาบันที่สอนกวดวิชาคือ การที่มีจำนวนนักเรียนที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้เป็นจำนวนมาก และด้านเหตุผลส่วนตัวคือ การที่นักเรียนมีความเชื่อว่าการกวดวิชามีส่วนช่วยในการทำข้อสอบ ช่วยให้เกิดความพร้อม มีความมั่นใจในการเรียนและเป็นการเพิ่มโอกาสในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย

ด้านค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่จะเลือกเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษมากที่สุด โดยเรียนที่สถาบัน Enconcept รองลงมา คือ วิชาคณิตศาสตร์ โดยเลือกเรียนที่สถาบันไโลเซียม วิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมเลือกเรียนที่สถาบัน Da'Vance วิชาภาษาไทยเลือกเรียนที่สถาบัน Da'Vance และน้อยที่สุด คือ เลือกเรียน วิชาวิทยาศาสตร์ที่สถาบัน Kru Club โดยมีค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาไม่เกิน 5,000 บาทต่อเทอม ซึ่งจะเรียน 2 วันต่อสัปดาห์ เรียนคราวละ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน โดยจะใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางส่วนนักเรียนที่ไม่ได้ใช้รถยนต์เป็นพาหนะจะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไม่เกิน 30 บาท ซึ่งมีค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าเรียนกวดวิชาแล้ว เช่น ค่าขนม ค่าอาหารไม่เกิน 500 บาทต่อเดือน

ศรสวรรค์ เจริญชัยวงศ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศในเขตอำเภอเกาะกูด จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปีสถานภาพโสด โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษาและมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท โดยผู้เรียนส่วนใหญ่เลือกเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ ระดับเบื้องต้น (Beginner) และเลือกเรียนหลักสูตรที่มีระยะเวลา 1-4 สัปดาห์ ในวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 13.00-18.00 น. ปัจจัยสำคัญที่สุดในการเลือกโรงเรียนสอนภาษา ของผู้เรียนส่วนใหญ่คือ ปัจจัยโรงเรียนมีหลักสูตรสถานศึกษา นอกจากนี้ ผู้เรียนส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกสถานที่เรียนด้วยตนเอง โดยทำการค้นหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบัน สอนภาษาต่างประเทศจากบุคคลที่ผู้เรียนรู้จักปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการตัดสินใจเลือกเรียนในสถาบันสอนภาษาต่างประเทศมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคาตามลำดับ โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อผู้ใช้บริการ คือ หลักสูตรการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเข้าใจง่าย ปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ราคาค่าเรียนที่เหมาะสม กับคุณภาพของการเรียนการสอน ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่เรียน ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ การลดราคาค่าเรียน หรือเพิ่มจำนวนคอร์สเรียนให้กับผู้เรียน ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการสอนทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้และครูผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนและมี มนุษยสัมพันธ์ดี ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ขั้นตอนการสมัครเรียนที่รวดเร็วและสะดวกแก่ผู้เรียน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ห้องเรียนที่มีขนาดพอเหมาะกับจำนวนนักเรียนผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศได้ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษาคุณภาพมาตรฐานของหลักสูตรการเรียนการสอน อีกทั้งควรจัดกิจกรรมเสริมทักษะอื่นๆ ประกอบการเรียนตามหลักสูตรนั้นด้วย ด้านราคาควรมีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับช่องทางในการชำระค่าเรียน และระยะเวลาในการชำระเงินที่เหมาะสมกับผู้เรียน ด้านสถานที่ โรงเรียนควรตั้งอยู่ในที่ที่คมนาคมสะดวก และควรพิจารณาให้มีบริการรถรับส่งนักเรียนเป็นบริการเสริมด้วย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรเน้นการโฆษณาผ่านแผ่นพับ การให้ส่วนลดทางการเรียน และการให้ทดลองลงเรียนฟรี 1 -2 ครั้ง ก่อนที่ผู้เรียนจะทำการตัดสินใจ เข้าเรียน ด้านบุคลากร สถาบันสอนภาษาต่างประเทศควรให้ความสำคัญในด้านบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการและผู้สอน ควรมีกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจัดเวลาเรียนให้เหมาะสม กับรายวิชาอีกทั้งมีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ไม่เข้าใจ และผู้เรียนสามารถติดต่อสอบถามผู้สอนได้ในเวลาที่กำหนด และควรมีการออกไปรับรองการเรียนให้แก่ผู้เรียน เมื่อจบหลักสูตรนั้น ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรเน้น เรื่องความสะอาดของสถานที่ ประกอบการ ห้องเรียนกว้างขวาง เหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน มีการจัดตกแต่งพื้นที่ ภายในสวยงามเหมาะสมมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรจัดหาสิ่งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไว้บริการลูกค้าด้วย

จิตรา สุนัข (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รองลงมา กำลังศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ส่วนใหญ่กำลังศึกษาในแผนกวิทยาศาสตร์ รองลงมา กำลังศึกษาในแผนกศิลป์ มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51-3.00 รองลงมาได้เกรดเฉลี่ยสะสม 3.50 ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง 30001-50000 บาท รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองมากกว่า 50000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนกวดวิชาเพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย สาเหตุรองลงมาคือเรียนเพราะต้องการให้ผลการเรียนดีขึ้น ส่วนใหญ่เลือกสถาบันกวดวิชาจากปัจจัยในด้านสถาบัน/อาจารย์ที่สอนน่าเชื่อถือ รองลงมาคือมีบริการแนะแนวเรื่องการเรียนต่อ ส่วนใหญ่เลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ รองลงมาคือ วิชาภาษาอังกฤษ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนจากโรงเรียนกวดวิชาเพียง 1 แห่ง รองลงมา เลือกเรียน 2 แห่ง มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการเรียน 3000-5000 บาท รองลงมาคือมากกว่า 5000 บาทต่อเดือน สำหรับปัจจัยที่เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เลือกเพราะมีบริการแนะแนวเรื่องการเรียนต่อ รองลงมา คือ สถาบัน/อาจารย์ที่สอนน่าเชื่อถือ ส่วนใหญ่เลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ รองลงมาคือวิชาภาษาอังกฤษ และส่วนใหญ่ได้เริ่มเรียนที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยามาแล้ว 3-6 เดือน รองลงมาคือน้อยกว่า 3 เดือน

ด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สุภาพงษ์ นิลเกษ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการตอบสนองข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลวิจัยพบว่า ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา การศึกษาสูงสุด คือ ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้ 2,000-5,000 บาทต่อเดือน และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเรียน คือ ผู้ปกครอง

ปัจจัยทุกปัจจัยมีผลต่อผู้บริโภคมีในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิก ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการจัดจําหน่าย ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านปรากฏผล ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ราคาค่าเล่าเรียนและหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน

ปัจจัยด้านการจัดจําหน่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการ

เดินทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีบริการจัดหรือสมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ

ปัจจัยด้านบุคลิก ได้แก่ ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ อาคารและห้องเรียน สะอาด สบาย สว่าง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน

ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อ

สื่อสาร

ปัญหาที่พบ ได้แก่ มีหลักสูตรให้เลือกอย่างจำกัด

กฤตติกา วงศ์มา (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในการเลือกบริการโรงเรียนกวดวิชาในอำเภอเมืองลำปาง ผลวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีเกรดเฉลี่ยสะสม ระหว่าง 2.51-3.00 บิดาและมารดาประกอบอาชีพนักธุรกิจหรือธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง 20001-30000 บาท

ด้านพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนกวดวิชาคณิตศาสตร์ โดยจัดกลุ่มย่อยเรียนกับเพื่อน และเลือกเรียนในสถาบันของอาจารย์ที่โรงเรียน โดยส่วนใหญ่จะตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาด้วยตนเอง และมีวัตถุประสงค์ในการเลือกเรียนกวดวิชาเพื่อให้เกรดดีขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงเรียนกวดวิชา 1-2 วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่เรียนในวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลาเช้า (08.00-11.00 น.) และเรียน 1 วิชาต่อวัน รวมทั้งส่วนใหญ่จะเลือกโรงเรียนกวดวิชาที่ตั้งใกล้โรงเรียน มีการหาข้อมูลของโรงเรียนกวดวิชาจาก เพื่อน ครอบครัว และคนรู้จัก มีเกณฑ์ในการเลือกโรงเรียนกวดวิชา คือ ชื่อเสียงโรงเรียนกวดวิชา และอาจารย์ผู้สอน โดยมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อคนในการเรียน คือ 3,001-4,000 บาทต่อเดือน ปัจจุบันส่วนใหญ่เรียนอยู่ที่สถาบันเดอะเบรน (The Brain) หลังจากเรียนกวดวิชา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนให้มาเรียนกวดวิชาด้วยแน่นอน และจะเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาเดิมในภาคเรียนถัดไปแน่นอน

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกบริการโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ในอำเภอเมืองลำปาง สามารถสรุปผลโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด คือ เรื่องความครบถ้วนของหลักสูตรที่เปิดสอน ด้านบุคคลปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด คือ เรื่องการดูแล เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด คือ เรื่องการสมัครเรียนทำได้ง่าย ด้านลักษณะทางกายภาพปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด คือ เรื่องความสะดวกของอาคารเรียน ห้องเรียน ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด คือ เรื่องที่ตั้งโรงเรียนกวดวิชาอยู่ใกล้โรงเรียน ด้านส่งเสริมการตลาดปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด คือ เรื่องการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ และด้านราคาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด คือ เรื่องค่าเรียนแบ่งจ่ายเป็นงวดๆ ได้ ตามลำดับ

นฤมล พัฒนจักร. (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ผลวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.20 มีอายุ 16 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.60 อยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาชั้น ปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 46.2 ศึกษาอยู่ในแผนการเรียนวิทย์-คณิต คิดเป็นร้อยละ 72.5 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และลำดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านราคาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านสถานที่ต่างก็มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาในระดับมากทั้งสามปัจจัย ซึ่งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ผู้สอนมีเทคนิคการสอนทำให้เรียนเข้าใจง่าย ปัจจัยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีการแจ้งค่าใช้จ่ายและกำหนดค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจนปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่สถานที่ตั้งของโรงเรียนอยู่ในที่มีการเดินทางได้สะดวกสาเหตุที่สำคัญที่สุดที่นักเรียน เรียนกวดวิชาคือ เพื่อเตรียมตัวสำหรับการสอบแอดมิชชันแหล่งรับรู้ข่าวสารการกวดวิชาจากเพื่อนหรือคนสนิทเป็นแหล่งข้อมูลที่นักเรียนให้ความสำคัญมากที่สุด นักเรียนส่วนใหญ่มีความคาดหวังจากการเรียนเพื่อนำความรู้ที่ ได้เรียนมาใช้ทำคะแนนสอบศึกษาต่อให้ได้ และมีการเรียนกวดวิชาคณิตศาสตร์มากที่สุด นักเรียนส่วนมากเสียค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาต่อคอร์สอยู่ที่ช่วง 2,501-3,000 บาท และพบว่านักเรียนมีความเห็นว่าวิชาวิทยาศาสตร์ (ฟิสิกส์ เคมี ชีวะ) ต้องจ่ายค่าเรียนแพงที่สุด

สายจิต ลิลิต (2537: บทคัดย่อ) ได้การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง กลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนกวดวิชา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลวิจัยพบว่า จากการศึกษาข้อมูล นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ในเรื่องหลักสูตรเนื้อหาวิชาการ โดยเฉพาะการแนะนำวิธีการแก้ปัญหาโจทย์การเปรียบเทียบราคาค่าเล่าเรียนกับโรงเรียนกวดวิชาอื่น ท่าเลที่ตั้งของโรงเรียนอยู่ในแหล่งชุมชนและการแนะนำโรงเรียนกวดวิชา จากเพื่อนหรือรุ่นพี่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเลือกเรียนที่สถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาที่อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างจึงได้ คำนวณโดยใช้สูตรที่ไม่ทราบค่าสัดส่วนประชากร (p) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95% โดยมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่างและเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก จำนวน 15 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยจะเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาที่อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความผิดพลาดไม่เกิน 5% ด้วยความเชื่อมั่น 95%

$$n = Z^2 / 4E^2$$

โดย n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 ดังนั้น Z เท่ากับ 1.96

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 0.05

$$\text{คำนวณได้ดังนี้ } n = (1.96^2) / 4(0.05)^2$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน และเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีกจำนวน 15 คนรวมเป็น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 Purposive sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเจาะจงสถานที่ในการเก็บแบบสอบถาม โดยเลือกอาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ซึ่งเป็นสถานที่ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่พึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาได้

ขั้นตอนที่ 2 Convenience Sampling เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกในการจัดเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจนครบ 400 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ได้แก่ เพศระดับการศึกษาของนักเรียนสังกัดของโรงเรียน ผลการเรียนจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question)

ข้อ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

ข้อ 2 ระดับการศึกษาของนักเรียนเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- () 1. มัธยมศึกษาปีที่ 4
- () 2. มัธยมศึกษาปีที่ 5
- () 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6

ข้อ 3 สังกัดของโรงเรียนเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- () 1. สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนรัฐบาล)
- () 2. สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (โรงเรียนเอกชน)

ข้อ 4 ผลการเรียนรู้เฉลี่ยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- () 1. ต่ำกว่า 2.00
- () 2. 2.01-2.50
- () 3. 2.51-3.00
- () 4. 3.01-3.50
- () 5. 3.51-4.00

ข้อ 5 จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal scale) ได้แก่

- () 1 วิชา
- () 2 วิชา
- () 3 วิชาขึ้นไป

ข้อ 6 บุคคลที่ทำให้อยากเลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ (เลือกแค่ 1 ข้อ) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- () 1. ครูที่โรงเรียนที่ผู้เรียนศึกษาอยู่
- () 2. ตัวผู้เรียนเอง
- () 3. บุคคลภายในครอบครัว/ญาติ
- () 4. เพื่อน
- () 5. อาจารย์ที่สอนในสถาบันกวดวิชา
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ข้อ 1 โรงเรียนกวดวิชาตอบโจทย์ความต้องการของนักเรียนเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัยหรือเพิ่มผลการเรียน

ข้อ 2 รูปแบบการเรียน

ข้อ 3 การสอนของอาจารย์

ข้อ 4 ขนาดของกลุ่มผู้เรียน(สัดส่วนของจำนวนผู้เรียนต่อขนาดห้องเรียน)

ข้อ 5 อุปกรณ์การเรียนและตำรา

ข้อ 6 ความตั้งใจของผู้สอน

ข้อ 7 ความเชื่อมั่นที่จะสอบเข้ามหาวิทยาลัยหรือเพิ่มผลการเรียนหลังจากมาเรียน

กวดวิชา

คำถามเป็นลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) และเป็นมาตรฐานวัดลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) โดยระดับการให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวดีมาก
- 4 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวดี
- 3 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวแย่
- 1 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวแย่มาก

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวดีมาก
- คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวดี
- คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวแย่
- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวแย่มาก

ตอนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยลักษณะคำถามเป็น แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ข้อ 1 ความต้องการของผู้บริโภค

- 1.1 ลักษณะของรายวิชาและแนวข้อสอบ
- 1.2 ความถี่ของรอบการเรียน
- 1.3 จำนวนและความเพียงพอของห้องเรียน

ข้อ 2 ต้นทุนของผู้บริโภค

- 2.1 ความเหมาะสมของค่าเรียนเทียบกับความคาดหวังจากการมาเรียนกวดวิชา
- 2.2 การประหยัดรายจ่ายจากการเรียนกวดวิชาในสถานที่เดียว (ภายในอาคาร

วรรณสรณ์)

ข้อ 3 ความสะดวกในการซื้อ

3.1 ขั้นตอนการสมัครเรียนที่สะดวกและรวดเร็ว

3.2 การประชาสัมพันธ์และนำเสนอสถาบันกวดวิชาและหลักสูตรที่มีการเปิดสอน

ข้อ 4 การสื่อสาร

4.1 เทคนิคการทอดความรู้เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจรวมทั้งตอบคำถามที่

นักเรียนสงสัย

4.2 เอกลักษณ์เฉพาะตัวของผู้สอน

คำถามเป็นลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Question) และเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) โดยระดับการให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวดีมาก

4 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวดี

3 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวแย่

1 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวแย่มาก

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวแย่

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง นักเรียนมีความคิดเห็นดังกล่าวแย่มาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท คำถามเป็นลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Question) และเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) โดยระดับการให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 25) โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับด้านความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ด้วยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย(Range)}}{\text{จำนวนชั้น(Class)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.81 หมายถึง นักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะและรายละเอียดต่างๆ ของสถาบันสอนพิเศษเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ทบทวนวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. รวบรวมข้อมูลจากแนวคิดและทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เหล่านั้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนออาจารย์ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาจากนั้นนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนนำไปใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง แล้วรอรับคืนด้วยตนเอง โดยแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อให้ได้ข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยได้ศึกษาจากการค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาวิจัย ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานต่างๆ ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และสื่อต่างๆ เช่น วารสาร

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้ทำวิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปวิเคราะห์
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)
 - 1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1
 - 1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และ ตอนที่ 4
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis)
 - 2.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ t-test แบบ Independent เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ตอนที่ 1 ด้านเพศและสังกัดของโรงเรียนกับตอนที่ 4 ทั้งหมด
 - 2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อใช้ทดสอบ

สมมติฐานตอนที่ 1 ด้านระดับการศึกษาของนักเรียน ผลการเรียนรู้เฉลี่ย จำนวนวิชาที่กวดวิชา และบุคคลที่แนะนำหรือชักชวน กับตอนที่ 4 ทั้งหมด

2.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานตอนที่ 2 ทั้งหมดและตอนที่ 3 ทั้งหมดกับตอนที่ 4 ทั้งหมด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล

$$P = \frac{fX}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	ค่าของข้อมูลหรือคะแนน

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับข้อมูลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) สำหรับข้อมูลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่

การหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัค แอลฟา (Alpha-Coefficient Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 43)

$$\alpha = \frac{k(\text{covariance}/\text{variance})}{1 + (k - 1)\text{covariance}/\text{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อคำถาม
	$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึง ระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาครั้งนี้จะตั้งระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Sample) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 135)

$$\text{กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน } (\sigma_1^2 = \sigma_2^2)$$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of freedom) $df = n_1 + n_2 - 2$
กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of freedom)

$$df = \frac{\left[\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right) + \left(\frac{s_2^2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน สมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 x_i แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
 s_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

$$\text{โดยที่ } s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

s_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
 n_i แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293)

3.2.1 ค่า F-Ratio ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.5 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 135)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ F ทราบนัยสำคัญ
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square with Groups)
โดยที่	$MS_b = \frac{SS_b}{(k-1)}$		
	$MS_w = \frac{SS_w}{(n - k)}$		
	SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Group sum of Square)
	SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Group sum of Square)
	k	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	(k - 1)	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่าง dfb)
	(n - k)	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (dfw)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะใช้วิธี Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j; \text{ LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\text{MSE} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j; \text{ LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2\text{MSE}}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } \text{dfw} = n - k$$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_w)

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนคนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (Hartung, 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$\text{โดยค่า } MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N} \right) S_i^2$$

B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSW' แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe

k แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 311-312)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน x
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนแต่ละชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนแต่ละชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 280)

- 1) ถ้า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า x เพิ่ม y จะลด ถ้า x ลด y จะเพิ่ม
- 2) ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า x เพิ่ม y จะเพิ่มด้วย ถ้า x ลด y จะลดลงด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย
- 7) ในการประเมินผล จะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอัตราภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{1-0}{5} = 0.2 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

<u>ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์</u>	<u>ความหมาย</u>
0.81-1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01-0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ในงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกเป็นเพศอายุระดับการศึกษาของนักเรียนสังกัดของโรงเรียน ผลการเรียนรู้จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชาและบุคคลที่แนะนำหรือชักชวน

ข้อที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแวดล้อม 7 ประการโดยแบ่งเป็นด้านเป้าหมาย ผู้เรียนรูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน อุปกรณ์การเรียนและตำรา ความตั้งใจของผู้สอนและสภาพการแข่งขันทางโอกาส

ข้อที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยแบ่งเป็นด้านความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อและการสื่อสาร

ข้อที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจำนวน 3 ข้อ คือ

สมมติฐานหลักข้อที่ 1 นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาของนักเรียน ผลการเรียนรู้ จำนวนวิชาที่กวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทแตกต่างกัน

สมมติฐานหลักข้อที่ 2 ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน อุปกรณ์การเรียนและตำรา ความตั้งใจของผู้สอน สภาพการแข่งขันทางโอกาสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

สมมติฐานหลักข้อที่ 3 ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคประกอบด้วย ความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อ การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
P	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลโดยรวมกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกเป็นเพศ ระดับการศึกษาของนักเรียน สังกัดของโรงเรียน ผลการเรียน จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา และบุคคลที่แนะนำหรือชักชวน ซึ่งสามารถเก็บได้จากนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแจกแจงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ ได้ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	133	33.3
หญิง	267	66.7
รวม	400	100
2. ระดับการศึกษา		
ม. 4	158	39.5
ม. 5	105	26.2
ม. 6	137	34.3
รวม	400	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สังกัดของโรงเรียน		
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนรัฐบาล)	287	71.8
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา เอกชน (โรงเรียนเอกชน)	113	28.2
รวม	400	100
4. ผลการเรียนรู้เฉลี่ย		
ต่ำกว่า 2.00	3	0.75
2.01-2.50	5	1.25
2.51-3.00	59	14.75
3.01-3.50	92	23.00
3.51-4.00	241	60.25
รวม	400	100
5. จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์		
1 วิชา	97	24.3
2 วิชา	134	33.5
3 วิชาขึ้นไป	169	42.2
รวม	400	100
6. บุคคลที่ทำให้อยากเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์		
ครูที่โรงเรียนที่นักเรียนศึกษาอยู่	9	2.25
ตัวผู้เรียนเอง	192	48.00
บุคคลภายในครอบครัว/ญาติ	51	12.75
เพื่อน	96	24.00
ตัวอาจารย์ที่สอนในสถาบันกวดวิชา	52	13.00
รวม	400	100

จากตาราง 1 จะเห็นว่าจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย นักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.7) มีระดับการศึกษา ม.4 (ร้อยละ 39.5) มีสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนรัฐบาล) (ร้อยละ 71.8) มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.5-4.00 (ร้อยละ 60.25) มีจำนวนวิชาที่เรียน ณ อาคารวรรณสรณ์ 3 วิชาขึ้นไป (ร้อยละ 42) ตัวผู้เรียนเองเลือกเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ (ร้อยละ 48)

พิจารณาตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 33.3

พิจารณาตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ม.4 คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา มีระดับการศึกษา ม.6 คิดเป็นร้อยละ 34.3 และมีระดับการศึกษา ม.5 คิดเป็นร้อยละ 26.2

พิจารณาตามสังกัดโรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนรัฐบาล) คิดเป็นร้อยละ 71.8 และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน (โรงเรียนเอกชน) คิดเป็นร้อยละ 28.2

พิจารณาตามผลการเรียนเฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.51-4.00 คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมา มีคะแนนเฉลี่ย 3.01-3.50 คิดเป็นร้อยละ 23.00 มีคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.00 คิดเป็นร้อยละ 14.75 มีคะแนนเฉลี่ย 2.01-2.50 คิดเป็นร้อยละ 1.25 และมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 คิดเป็นร้อยละ 0.75

พิจารณาตามจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ 3 วิชาขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมา คือ 2 วิชา คิดเป็นร้อยละ 33.5 และ 1 วิชา คิดเป็นร้อยละ 24.3

พิจารณาตามบุคคลที่ทำให้อยากเลือกเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนจากตัวผู้เรียนเอง คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 24 ตัวอาจารย์ที่สอนในสถาบันกวดวิชา คิดเป็นร้อยละ 13 บุคคลภายในครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 12.75 ครูที่โรงเรียนที่นักเรียนศึกษาอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.25

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านผลการเรียนเฉลี่ยและบุคคลที่ทำให้อยากเลือกเรียนมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ มีความแตกต่างทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอยู่มาก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาแบ่งชั้นจำนวน (ความถี่) ใหม่ เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ผลการเรียนเฉลี่ย		
2.00-3.00	67	16.75
3.01-3.50	92	23.00
3.51-4.00	241	60.25
รวม	400	100
6. บุคคลที่ทำให้อยากเรียนกวดวิชา		
ณ อาคารวรรณสรณ์		
ครูที่โรงเรียน/บุคคลภายในครอบครัว/ญาติ	60	15.00
ตัวผู้เรียนเอง	192	48.00
เพื่อน	96	24.00
ตัวอาจารย์ที่สอนในสถาบันกวดวิชา	52	13.00
รวม	400	100

จากตาราง 2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลแบ่งชั้นความถี่ใหม่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

พิจารณาตามผลการเรียนเฉลี่ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.51-4.00 คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาคือคะแนนเฉลี่ย 3.01-3.50 คิดเป็นร้อยละ 23.00 มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00-3.00 คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ

พิจารณาตามบุคคลที่ทำให้อยากเลือกเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนจากตัวผู้เรียนเอง คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 24 ครูที่โรงเรียน/บุคคลภายในครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 15 ตัวอาจารย์ที่สอนในสถาบันกวดวิชาคิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

ข้อที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปลระดับความคิดเห็นของนักเรียนในด้านโดยแบ่งเป็นด้านเป้าหมายผู้เรียนรูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ขนาดของกลุ่มผู้เรียนอุปกรณ์การเรียนและตำราความตั้งใจของผู้สอนและสภาพการแข่งขันทางโอกาส สามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ

ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านเป้าหมายผู้เรียน	4.38	.592	ดีมาก
ด้านรูปแบบการเรียน	4.25	.584	ดีมาก
ด้านการสอนของอาจารย์	4.45	.598	ดีมาก
ด้านขนาดของกลุ่มผู้เรียน	3.85	.770	ดี
ด้านอุปกรณ์การเรียนและตำรา	4.32	.632	ดีมาก
ด้านความตั้งใจของผู้สอน	4.57	.583	ดีมาก
ด้านสภาพการแข่งขันทางโอกาส	4.21	.623	ดีมาก
ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการโดยรวม	4.29	.626	ดีมาก

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ มีระดับความระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยปัจจัยแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความตั้งใจของผู้สอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ ด้านการสอนของอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านเป้าหมายผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านอุปกรณ์การเรียนและตำรา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านรูปแบบการเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านสภาพการแข่งขันทางโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านขนาดของกลุ่มผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.85

ข้อที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปลระดับความคิดเห็นของนักเรียนในด้านความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อและการสื่อสาร

ตาราง 4 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยรวมและเป็นรายด้าน

ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนอง			
ความต้องการของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความต้องการของผู้บริโภค	4.13	.696	ดี
ด้านต้นทุนของผู้บริโภค	3.92	.747	ดี
ด้านความสะดวกในการซื้อ	4.11	.723	ดี
ด้านการสื่อสาร	4.38	.608	ดีมาก
ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนอง			
ความต้องการของผู้บริโภคโดยรวม	4.14	.694	ดี

จากตาราง 4 พบว่าส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยรวม มีระดับความระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในระดับดี โดยปัจจัยแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา คือ ด้านความต้องการของผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านความสะดวกในการซื้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านความสะดวกในการซื้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.92

ตาราง 5 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านความต้องการของผู้บริโภค

ด้านความต้องการของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ลักษณะเนื้อหาของรายวิชาและแนวข้อสอบ	4.42	.577	ดี
2. รอบการเรียนรู้มีเพียงพอต่อความต้องการ	4.02	.773	ดี
3. จำนวนห้องเรียนและความเพียงพอของห้องเรียน	3.97	.738	ดี
ด้านความต้องการของผู้บริโภคโดยรวม	4.13	.696	ดี

จากตาราง 5 จะเห็นได้ว่า นักเรียนมัธยมศึกษามีความต้องการของผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณาด้านความต้องการของผู้บริโภคเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะเนื้อหาของรายวิชาและแนวข้อสอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ รอบการเรียนรู้มีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จำนวนห้องเรียนและความเพียงพอของห้องเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตาราง 6 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านต้นทุนของผู้บริโภค

ด้านต้นทุนของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเหมาะสมของค่าเรียนเทียบกับความคาดหวังจากการเรียนกวดวิชา	3.92	.698	ดี
2. การประหยัดรายจ่ายจากการเรียนกวดวิชาในสถานที่เดียว(ภายในอาคารวรรณสรณ์	3.92	.796	ดี
ด้านต้นทุนของผู้บริโภคโดยรวม	3.92	.747	ดี

จากตาราง 6 จะเห็นได้ว่า นักเรียนมัธยมศึกษาด้านต้นทุนของผู้บริโภคมีระดับความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาด้านต้นทุนของผู้บริโภคเป็นรายข้อพบว่า ความเหมาะสมของค่าเรียนเทียบกับความคาดหวังจากการเรียนกวดวิชามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ การประหยัดรายจ่ายจากการเรียนกวดวิชาในสถานที่เดียว (ภายในอาคารวรรณสรณ์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ตาราง 7 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านความสะดวกในการซื้อ

ด้านความสะดวกในการซื้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการสมัครเรียน	4.13	.765	ดี
2. การประชาสัมพันธ์แนะนำสถาบันกวดวิชาและหลักสูตรที่มีการเปิดสอน	4.09	.680	ดี
ด้านความสะดวกในการซื้อโดยรวม	4.11	.723	ดี

จากตาราง 7 จะเห็นได้ว่า นักเรียนมัธยมศึกษาด้านความสะดวกในการซื้อมีระดับความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณาด้านความสะดวกในการซื้อเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนการสมัครเรียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์แนะนำสถาบันกวดวิชาและหลักสูตรที่มีการเปิดสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ตาราง 8 แสดงระดับความคิดเห็นของนักเรียนด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจรวมทั้งตอบคำถามที่นักเรียนสงสัย	4.29	.591	ดีมาก
2. เอกลักษณ์เฉพาะตัวของผู้สอน	4.47	.624	ดีมาก
ด้านการสื่อสารโดยรวม	4.38	.608	ดีมาก

จากตาราง 8 จะเห็นได้ว่า นักเรียนมัธยมศึกษาด้านการสื่อสารมีระดับความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และเมื่อพิจารณาด้านการสื่อสารเป็นรายข้อ พบว่า เอกลักษณ์ เฉพาะตัวของผู้สอนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจรวมทั้งตอบคำถามที่นักเรียนสงสัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ข้อที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปลระดับความพึงพอใจของนักเรียนซึ่งได้ผลดังนี้

ตาราง 9 แสดงระดับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาโดยรวมและเป็นรายด้าน

ความความพึงพอใจในการเลือกเรียน			
สถาบันกวดวิชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	4.08	.712	มาก
2. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	.806	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่	4.17	.739	มาก
ความความพึงพอใจในการเลือกเรียน			
สถาบันกวดวิชาโดยรวม	4.11	.752	มาก

จากตาราง 9 พบว่านักเรียนมัธยมศึกษาให้ระดับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาโดยรวม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า นักเรียนให้ ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.07

ตาราง 10 แสดงระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการของสถาบันกวดวิชา เช่น การสมัครเรียน ตรวจสอบตารางเรียนรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	4.10	.704	มาก
2. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.07	.720	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยรวม	4.08	.712	มาก

จากตาราง 10 พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาให้ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า นักเรียนให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือขั้นตอนการให้บริการของสถาบันกวดวิชา เช่น การสมัครเรียน ตรวจสอบตารางเรียนรวดเร็วไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ตาราง 11 แสดงระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ เอาใจใส่บริการ	3.99	.807	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบคำถาม ข้อซักถามได้ชัดเจน	4.15	.805	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม	4.07	.806	มาก

จากตาราง 11 พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาให้ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามข้อซักถามได้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ เอาใจใส่บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ตาราง 12 แสดงระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่

ความพึงพอใจด้านสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเป็นระเบียบ ความสะอาดทั้งภายใน และภายนอกห้องเรียน	4.34	.721	มากที่สุด
2. จำนวนที่นั่งพักและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่มเพียงพอ	4.01	.757	มาก
ความพึงพอใจด้านสถานที่โดยรวม	4.17	.739	มาก

จากตาราง 12 พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาให้ความพึงพอใจในด้านสถานที่โดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนให้ความความพึงพอใจในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความเป็นระเบียบ ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และจำนวนที่นั่งพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่มเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจำนวน 3 ข้อ คือ

การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งประกอบด้วยผลการทดสอบสมมติฐาน 3 ข้อ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามหัวข้อต่อไปนี้

สมมติฐานหลักข้อที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาของนักเรียน ผลการเรียนรู้ จำนวนวิชาที่กวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานหลักข้อ 1.1 นักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักเรียนเพศชายที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกับนักเรียนเพศหญิง

H_1 : นักเรียนเพศชายที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียนเพศหญิง

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า t กรณีกลุ่มประชากรมีอิสระต่อกัน (Independent t -test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็ยอมรับ H_1 แต่หากพบว่ามีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t -test) แสดงได้ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างๆ กัน โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่านักเรียนทุกกลุ่มระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่านักเรียนอย่างน้อยหนึ่งระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่าระดับการศึกษาคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยขั้นที่สามนี้จะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกระดับการศึกษามีค่าเท่ากัน หรือค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกระดับการศึกษามีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างๆ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกกลุ่มระดับการศึกษาเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกกลุ่มระดับการศึกษาไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างระดับการศึกษาต่างๆ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม	1.106	2	397	.434

จากตาราง 14 จะเห็นว่าได้ค่า Sig. จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.434 ซึ่งสูงกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่านักเรียนทุกระดับการศึกษา มีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างนักเรียนระดับการศึกษาต่างๆ โดยหากผลการทดสอบมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานรองที่ว่านักเรียนระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาต่างกัน และต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยค่าสถิติ LSD ต่อไป ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาในระดับการศึกษาต่างๆ ด้วยสถิติ F-test เป็นดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเลือกเรียน
สถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับการศึกษาต่างๆ

ตัวแปรที่ศึกษา		SS	Df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม ในการเลือกเรียนสถาบัน กวดวิชา	ระหว่างกลุ่ม	1.025	2	.512	.913	.484
	ภายในกลุ่ม	218.009	397	.549		
	Total	219.034	399			

จากตาราง 15 จะเห็นว่าได้ค่า Sig. จากการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ระหว่างนักเรียนมีระดับการศึกษาต่างๆ มีค่าเท่ากับ 0.484 ซึ่งสูงกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า นักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยหลัก

สมมติฐานหลักข้อ 1.3 นักเรียนที่มีสังกัดโรงเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : นักเรียนโรงเรียนรัฐบาลที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกับนักเรียนโรงเรียนเอกชน

H_1 : นักเรียนโรงเรียนรัฐบาลที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียนโรงเรียนเอกชน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่า t กรณีกลุ่มประชากรมีอิสระต่อกัน (Independent t -test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างกันระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็ยอมรับ H_1 แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากันซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t -test) แสดงได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา
ระหว่างนักเรียนโรงเรียนรัฐบาลและนักเรียนโรงเรียนเอกชน

		Levene's		t-test for Equality of Means					
ความพึงพอใจในการ เลือกเรียนสถาบัน กวดวิชา	Test for Equality of Variances	สังกัด โรงเรียน							
		F	Sig		$\bar{X}$	S.D.	T	df	Sig
ความพึง พอใจ โดยรวม	Equal variances assumed	.621	.676	รัฐบาล	4.090	.742	-.800	398	.450
	Equal variances not assumed			เอกชน	4.156	.734			

จากตาราง 16 จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของนักเรียนในแต่ละด้าน ผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .450 มากกว่า 0.05 หมายความว่า นักเรียนสังกัดโรงเรียนรัฐบาลและสังกัดโรงเรียนเอกชนมีค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจดังกล่าวเท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงพิจารณาผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความถี่ระหว่างนักเรียนสังกัดโรงเรียนรัฐบาลและสังกัดโรงเรียนเอกชน โดยใช้ค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า นักเรียนสังกัดโรงเรียนรัฐบาลมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกับนักเรียนสังกัดโรงเรียนเอกชนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานหลัก

สมมติฐานหลักข้อ 1.4 นักเรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ผลการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

H_1 : ผลการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.4 นี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ในขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจระหว่างผลการเรียนเฉลี่ยต่าง ๆ ด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างนักเรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยต่าง ๆ กัน โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่านักเรียนทุกกลุ่มระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำให้การทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythetest และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่านักเรียนอย่างน้อยหนึ่งผลการเรียนเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่าผลการเรียนเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยขั้นที่สามนี้จะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกผลการเรียนเฉลี่ยมีค่าเท่ากัน หรือค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกผลการเรียนเฉลี่ยมีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างนักเรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยต่าง ๆ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกกลุ่มผลการเรียนเฉลี่ยเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกกลุ่มผลการเรียนเฉลี่ยไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างผลการเรียนเฉลี่ยต่าง ๆ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม	2.277	4	395	.168

จากตาราง 17 จะเห็นว่าได้ค่า Sig จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาโดยรวม มีค่าเท่ากับ .168 ซึ่งสูงกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่านักเรียนผลการเรียนเฉลี่ยมีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างนักเรียนผลการเรียนเฉลี่ยต่างๆ โดยหากผลการทดสอบมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานรองที่ว่านักเรียนผลการเรียนเฉลี่ยต่างๆมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาต่างกัน และต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยค่าสถิติ LSD ต่อไป ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาในผลการเรียนเฉลี่ยต่างๆ ด้วยสถิติ F-test เป็นดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนผลการเรียนเฉลี่ยต่างๆ

ตัวแปรที่ศึกษา		SS	Df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา	ระหว่างกลุ่ม	4.106	4	1.026	1.922	.226
	ภายในกลุ่ม	214.928	395	.544		
	Total	219.034	399			

จากตาราง 18 จะเห็นว่าได้ค่า Sig จากการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ระหว่างนักเรียนมีผลการเรียนเฉลี่ยต่างๆ มีค่าเท่ากับ .226 ซึ่งสูงกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า นักเรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยต่างๆมีความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยหลัก

สมมติฐานหลักข้อ 1.5 จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ของนักเรียนที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

H_1 : จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ของนักเรียนที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.5 นี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ในขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจระหว่างจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างนักเรียนที่มีจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ต่างๆ กัน โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่านักเรียนทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythetest และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่ามึ้นักเรียนอย่างน้อยหนึ่งมีจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่าจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ คู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยขั้นที่สามนี้จะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ มีค่าเท่ากัน หรือค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ มีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างนักเรียนที่มีจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ต่างๆ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกกลุ่มจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์เท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของทุกกลุ่มจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะสามารถรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม	1.840	2	397	.352

จากตาราง 19 จะเห็นว่าได้ค่า Sig. จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาโดยรวม มีค่าเท่ากับ .352 ซึ่งสูงกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์มีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ระหว่างจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ต่างๆ โดยหากผลการทดสอบมีค่า Sig. น้อยกว่า

0.05 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐานรองที่ว่าจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาต่างกัน และต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ต่อด้วยค่าสถิติ LSD ต่อไป ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาในจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ต่างๆ ด้วยสถิติ F-test เป็นดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนที่มีจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์

ตัวแปรที่ศึกษา		SS	Df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม ในการเลือกเรียนสถาบัน กวดวิชา	ระหว่างกลุ่ม	0803	2	.402	.760	.583
	ภายในกลุ่ม	218.231	397	.550		
	Total	219.034	399			

จากตาราง 20 จะเห็นว่าได้ค่า Sig จากการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ระหว่างนักเรียนมีจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ต่างๆ มีค่าเท่ากับ .583 ซึ่งสูงกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า นักเรียนที่มีจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยหลัก

สมมติฐานหลักข้อ 1.6 บุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : บุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ของนักเรียนที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

H_1 : บุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ของนักเรียนที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.6 นี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ในขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจระหว่างบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ต่างๆกัน โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่านักเรียนทุกกลุ่มบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์มีค่าความ

แปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะมีการทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythetest และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่ามึนักเรียนอย่างน้อยหนึ่งมีบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่าบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยขั้นที่สามนี้จะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์มีค่าเท่ากัน หรือค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์มีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างนักเรียนที่มีบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ต่างๆ โดยใช้สถิติ Levene's test

ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์เท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะสามารถรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม	1.304	4	395	.329

จากตาราง 21 จะเห็นว่าได้ค่า Sig. จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาโดยรวม มีค่าเท่ากับ .329 ซึ่งสูงกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์มีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาระหว่างบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ต่าง ๆ โดยหาก ผลการทดสอบมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐานรองที่ว่าบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียน

กวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาต่างกัน และต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยค่าสถิติ LSD ต่อไป ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาในบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ต่างๆ ด้วยสถิติ F-test เป็นดังตาราง 21

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมีบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์

ตัวแปรที่ศึกษา		SS	Df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.710	4	.428	.809	.545
ในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา	ภายในกลุ่ม	217.324	395	.550		
	Total	219.034	399			

จากตาราง 22 จะเห็นว่าได้ค่า Sig จากการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ระหว่างบุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ต่างๆ มีค่าเท่ากับ .545 ซึ่งสูงกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า นักเรียนที่บุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ต่างๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยหลัก

สมมติฐานหลักข้อที่ 2 ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน อุปกรณ์การเรียนและตำรา ความตั้งใจของผู้สอน สภาพการแข่งขันทางโอกาสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา

H_1 : ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ ค่าสถิติค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติดังกล่าวเป็นดังนี้

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการกับความพึงพอใจของนักเรียน
ที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์

ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ	ความพึงพอใจโดยรวม			
	R	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
ด้านเป้าหมายผู้เรียน	.290**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านรูปแบบการเรียน	.216**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านการสอนของอาจารย์	.231**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านขนาดของกลุ่มผู้เรียน	.309**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านอุปกรณ์การเรียนและตำรา	.322**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านความตั้งใจของผู้สอน	.248**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ด้านสภาพการแข่งขันทางโอกาส	.275**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการโดยรวม	.430**	.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน

*p<.05

จากตาราง 23 พบว่า ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการโดยรวมกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .430 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า เมื่อนักเรียนมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแวดล้อม 7 ประการในระดับสูงขึ้น จะส่งผลให้นักเรียนมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาสูงขึ้นด้วยและเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อม 7 ประการด้านเป้าหมายของผู้เรียนกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .005 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการด้านเป้าหมายของผู้เรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .290 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า เมื่อนักเรียนมีระดับความคิดเห็นด้านเป้าหมายของผู้เรียนในระดับสูงขึ้น จะส่งผลให้นักเรียนมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาสูงขึ้นด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อม 7 ประการด้านสภาพการแข่งขันทางโอกาสกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .005 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการด้านสภาพการแข่งขันทางโอกาสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .275 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า เมื่อนักเรียนมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพการแข่งขันทางโอกาสในระดับสูงขึ้นจะส่งผลให้นักเรียนมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาสูงขึ้นด้วย

สมมติฐานหลักข้อที่ 3 ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคประกอบด้วย ความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

สมมติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา

H_1 : ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติค่าสถิติค่าสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า 2-tailed Sig. มีค่าต่ำกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติดังกล่าวเป็นดังนี้

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกับความพึงพอใจของนักเรียนที่เลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์

ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภค	ความพึงพอใจโดยรวม			
	R	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
1. ความต้องการของผู้บริโภค				
1.1 ลักษณะเนื้อหาของรายวิชาและแนวข้อสอบ	.368**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
1.2 รอบการเรียนรู้เพียงพอต่อความต้องการ	.257**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
1.3 จำนวนห้องเรียนและความเพียงพอ ของห้องเรียน	.299**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ความต้องการของผู้บริโภคโดยรวม	.385**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน

ตาราง 24 (ต่อ)

ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภค	ความพึงพอใจโดยรวม			
	R	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
2. ต้นทุนของผู้บริโภค				
2.1 ความเหมาะสมของค่าเรียนเทียบกับ ความคาดหวังจากการมาเรียนกวดวิชา	.352**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
2.2 การประหยัดรายจ่ายจากการเรียน กวดวิชาในสถานที่เดียว (ภายในอาคารวรรณสรณ์)	.307**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
ต้นทุนของผู้บริโภคโดยรวม	.376**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
3. ความสะดวกในการซื้อ				
3.1 ขั้นตอนการสมัครเรียน	.320**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
3.2 การประชาสัมพันธ์และแนะนำสถาบันกวดวิชา และหลักสูตรที่มีการเปิดสอน	.470**	.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ความสะดวกในการซื้อโดยรวม	.458**	.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
4. การสื่อสาร				
4.1 เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้ และเข้าใจรวมทั้งตอบคำถามที่นักเรียนสงสัย	.422**	.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
4.2 เอกลักษณ์เฉพาะตัวของผู้สอน	.310**	.000	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
การสื่อสารโดยรวม	.431**	.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคโดยรวม	.548**	.000	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน

จากตาราง 24 พบว่าส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยรวมกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) แสดงว่า ส่วนประสมการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียน สถาบันกวดวิชา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.548 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าเมื่อนักเรียนมีระดับความคิดเห็นด้านส่วนประสม การตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยรวมอยู่ในระดับที่สูงขึ้น และส่งผลให้นักเรียน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาสูงขึ้นด้วย และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้านการสื่อสารกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาโดยรวมของนักเรียน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .431 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าเมื่อนักเรียนมีส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้านการสื่อสารอยู่ในระดับที่สูงขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาสูงขึ้นด้วย ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้านการสื่อสารในข้อ เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจรวมทั้งตอบคำถามที่นักเรียนสงสัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชามากที่สุด โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.422

จากผลการวิจัยปัจจัยแวดล้อม 7 ประการที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนกวดวิชา และส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา สามารถสรุปสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน		
1.1 นักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
1.2 นักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
1.3 นักเรียนที่มีสังกัดโรงเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน	t-test	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
1.4 นักเรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

ตาราง 25 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.5 จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคาร วรรณสรณ์มีความพึงพอใจในการเลือกเรียน สถาบันกวดวิชาแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
1.6 บุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา มีผลต่อ ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา แตกต่างกัน	One-Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2. ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียนรูปแบบการเรียน การสอนของ อาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียนอุปกรณ์การเรียนและ ตำรา ความตั้งใจของผู้เรียนและผู้สอนสภาพการ แข่งขันทางโอกาสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียน มัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท	Pearson Product moment correlation coefficient	ยอมรับสมมติฐานหลัก
3. ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้บริโภคประกอบด้วยความต้องการ ของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกใน การซื้อการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียน มัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท	Pearson Product moment correlation coefficient	ยอมรับสมมติฐานหลัก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ต้องการทราบถึง ด้านปัจจัยแวดล้อม 7 ประการและส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา และตอบสนองความพึงพอใจของนักเรียน

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาของนักเรียน สังกัดของโรงเรียน ผลการเรียน จำนวนวิชาที่กวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

2. เพื่อประเมินและศึกษาระหว่างปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียน การสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน อุปกรณ์การเรียน และตำรา ความตั้งใจของผู้สอน สภาพการแข่งขันทางโอกาส กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายอาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

3. เพื่อประเมินและศึกษาระหว่างส่วนประสมการตลาดประกอบด้วย ความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อการสื่อสารกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายอาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาของนักเรียน ผลการเรียน จำนวนวิชาที่กวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทแตกต่างกัน

2. ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียน การสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน อุปกรณ์การเรียนและตำรา ความตั้งใจของผู้สอน สภาพการแข่งขันทางโอกาสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

3. ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคประกอบด้วย ความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
เลือกเรียนที่สถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาที่อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างจึงได้ คำนวณโดยใช้สูตรที่ไม่ทราบค่าสัดส่วนประชากร (p) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95% โดยมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่างและเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีกจำนวน 15 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยจะเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาที่อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 Purposive sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเจาะจงสถานที่ในการเก็บแบบสอบถาม โดยเลือกอาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ซึ่งเป็นสถานที่ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่พึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาได้

ขั้นตอนที่ 2 Convenience Sampling เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ในการจัดเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จนครบ 400 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาของนักเรียน สังกัดของโรงเรียน ผลการเรียน จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยลักษณะคำถามเป็น แบบ Likert scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ข้อ 1. โรงเรียนกวดวิชาตอบโจทย์ความต้องการของนักเรียนเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัย หรือเพิ่มผลการเรียน

ข้อ 2. รูปแบบการเรียน

ข้อ 3. การสอนของอาจารย์

ข้อ 4. ขนาดของกลุ่มผู้เรียน(สัดส่วนของจำนวนผู้เรียนต่อขนาดห้องเรียน)

ข้อ 5. อุปกรณ์การเรียนและตำรา

ข้อ 6. ความตั้งใจของผู้สอน

ข้อ 7. ความเชื่อมั่นที่จะสอบเข้ามหาวิทยาลัยหรือเพิ่มผลการเรียนหลังจากมาเรียนกวดวิชา

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยลักษณะคำถามเป็น แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ข้อ 1. ความต้องการของผู้บริโภค จำนวน 3 ข้อ

ข้อ 2. ต้นทุนของผู้บริโภค จำนวน 2 ข้อ

ข้อ 3. ความสะดวกในการซื้อ จำนวน 2 ข้อ

ข้อ 4. การสื่อสาร จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท คำถามเป็นลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Question) และเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) โดยระดับการให้คะแนน 5 ระดับเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ด้วยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย(Range)}}{\text{จำนวนชั้น(Class)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง นักเรียนให้ความพึงพอใจดังกล่าวมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง นักเรียนให้ความพึงพอใจดังกล่าวมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง นักเรียนให้ความพึงพอใจดังกล่าวปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง นักเรียนให้ความพึงพอใจดังกล่าวน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.81 หมายถึง นักเรียนให้ความพึงพอใจดังกล่าวน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะและรายละเอียดต่างๆ ของสถาบันสอนพิเศษเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
 2. ทบทวนวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
 3. รวบรวมข้อมูลจากแนวคิดและทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เหล่านั้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
 4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
 5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาจากนั้นนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนนำไปใช้
- นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ซึ่งทำการทดสอบแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อมูลที่เป็นอัตราภาคชั้น ได้ผลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม 7 ประการที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนกวดวิชา

ด้านเป้าหมายผู้เรียน	(Alpha = 0.885)
ด้านรูปแบบการเรียน	(Alpha = 0.890)
ด้านการสอนของอาจารย์	(Alpha = 0.891)
ด้านขนาดของกลุ่มผู้เรียน	(Alpha = 0.889)
ด้านอุปกรณ์การเรียนและตำรา	(Alpha = 0.886)
ด้านความตั้งใจของผู้สอน	(Alpha = 0.890)
ด้านสภาพการแข่งขันทางโอกาส	(Alpha = 0.885)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ด้านความต้องการของผู้บริโภค	(Alpha = 0.886)
ด้านต้นทุนของผู้บริโภค	(Alpha = 0.879)
ด้านความสะดวกในการซื้อ	(Alpha = 0.884)
ด้านการสื่อสาร	(Alpha = 0.885)

3. ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	(Alpha = 0.881)
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(Alpha = 0.881)
ความพึงพอใจด้านสถานที่	(Alpha = 0.886)

จากผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ผลที่ได้มีระดับความน่าเชื่อถือได้มาตรฐาน สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างแล้วรอรับคืนด้วยตนเอง โดยแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อให้ได้ข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยได้ศึกษาจากการค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาวิจัย ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานต่างๆ ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และสื่อต่างๆ เช่น วารสาร

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้วผู้ทำวิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปวิเคราะห์
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)
 - 1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1
 - 1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตอบคำถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และ ตอนที่ 4

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis)

2.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ t-test แบบ Independent เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ตอนที่ 1 ด้านเพศและสังกัดของโรงเรียนกับตอนที่ 4 ทั้งหมด

2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ด้านระดับการศึกษาของนักเรียน ผลการเรียนเฉลี่ย จำนวนวิชาที่กวดวิชา และบุคคลที่แนะนำหรือชักชวน กับตอนที่ 4 ทั้งหมด

2.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานตอนที่ 2 ทั้งหมดและตอนที่ 3 ทั้งหมดกับตอนที่ 4 ทั้งหมด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกเป็นเพศระดับการศึกษาของนักเรียนสังกัดของโรงเรียน ผลการเรียนจำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา และบุคคลที่แนะนำหรือชักชวน ซึ่งสามารถเก็บได้จากนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแจกแจงเป็นจำนวนและร้อยละ ได้ดังนี้

จากการรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม นักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 66.7 มีระดับการศึกษา ม.4 คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนรัฐบาล) คิดเป็นร้อยละ 71.8 มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.5-4.00 คิดเป็นร้อยละ 60.25 มีจำนวนวิชาที่เรียน ณ อาคารวรรณสรณ์ 3 วิชาขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42 ตัวผู้เรียนเองเลือกเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ คิดเป็นร้อยละ 48

ข้อที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแวดล้อม 7 ประการประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปลระดับความคิดเห็นของนักเรียนในด้านโดยแบ่งเป็นด้านเป้าหมายผู้เรียนรูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ขนาดของกลุ่มผู้เรียนอุปกรณ์การเรียนและตำราความตั้งใจของผู้สอนและสภาพการแข่งขันทางโอกาส สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ มีระดับความระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดีมาก โดยปัจจัยแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความตั้งใจของผู้สอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ ด้านการสอนของอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านเป้าหมายผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านอุปกรณ์การเรียนและตำรา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านรูปแบบการเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านสภาพการแข่งขันทางโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านขนาดของกลุ่มผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.85

ข้อที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปลระดับความคิดเห็นของนักเรียนในด้านความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อและการสื่อสาร

จากการรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามพบว่าส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคโดยรวม มีระดับความระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับดี โดยปัจจัยแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา คือ ด้านความต้องการของผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านความสะดวกในการซื้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านความสะดวกในการซื้อมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.90

ข้อที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปลระดับความพึงพอใจของนักเรียนซึ่งได้ผลดังนี้

จากการรวบรวมแบบสอบถามพบว่าความความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาโดยรวม มีระดับความระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับดี โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.07

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาของนักเรียน ผลการเรียน จำนวนวิชาที่กวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 1.1 นักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 1.2 นักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 1.3 นักเรียนที่มีสังกัดโรงเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 1.4 นักเรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 1.5 จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 1.6 บุคคลที่ทำให้เลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน อุปกรณ์การเรียนและตำรา ความตั้งใจของผู้เรียนและผู้สอน สภาพการแข่งขันทางโอกาสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและเป็นทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ประกอบด้วย ความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท

ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและเป็นทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษา ม.4 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนรัฐบาล) มีผลการเรียนเฉลี่ย 3.5-4.00 จำนวนวิชาที่เรียน ณ อาคารวรรณสรณ์ 3 วิชาขึ้นไป ตัวผู้เรียนเองเลือกเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชดา บุญมหาสิทธิ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาบริเวณสยามสแควร์ พบว่านักเรียนที่เรียนกวดวิชาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผลการเรียนอยู่ในช่วง 3.51-4.00

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ โดยแบ่งเป็นด้านเป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียนอุปกรณ์การเรียนและตำราความตั้งใจของผู้สอนและสภาพการแข่งขันทางโอกาส สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความตั้งใจของผู้สอน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแวดล้อมที่สูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกล ผลิกระโทก (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2.2. ด้านการสอนของอาจารย์ รูปแบบการสอน เทคนิคการถ่ายทอดการเอาใจใส่ของผู้สอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวดี ภูวนารถนุรักษ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา: กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชา วัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงสุดคือเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การที่โรงเรียนกวดวิชามีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดีและสามารถถ่ายทอดให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและ ชัดเจน

2.3 ด้านเป้าหมายผู้เรียนเช่นการเพิ่มคะแนน การสอบเข้ามหาวิทยาลัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฐธิยา ชนะเคน (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความนิยมของการเรียนพิเศษนอกสถานศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการพบว่า ด้านผู้เรียนคือ ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ ด้วยตัวเองนอกจากความรู้ในห้องเรียน เพื่อที่จะให้ได้รับความรู้ที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ดีขึ้น หรือเพื่อที่จะใช้ในการทำข้อสอบ O-NET การสอบแอดมิชชันส์ การสอบเอ็นทรานซ์ หรือการสอบวัดความรู้ต่างๆ เพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา

2.4 ด้านอุปกรณ์การเรียนและตำราหนังสือและอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการสอนอื่นๆ เช่น โปรเจ็คเตอร์ ไวท์บอร์ด สื่อการสอน เป็นต้น ที่ช่วยให้การเรียนและตำราเรียนเข้าใจได้ง่ายขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวดี ภูวนารถนุรักษ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา: กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชา วัฒนาจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ มีเอกสารจัดเตรียมเป็นรูปเล่ม และการมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ครบถ้วน

2.5 รูปแบบการเรียน หมายถึง การเรียนแต่ละแบบที่ผู้เรียนต้องการได้รับจากการเรียน เช่น การเรียนแบบจับกลุ่ม เรียนตัวต่อตัว เรียนจากวิดีโอสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ สาลินี คันธวะ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชา ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (เนื้อหาและหลักสูตร; Product) พบว่า โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหลักสูตรที่มีหลากหลายแบบให้เลือกเรียน

2.6 สภาพการแข่งขันทางโอกาส หมายถึง โอกาสในการประสบความสำเร็จตามที่ผู้เรียนตั้งเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ ธนิมภรณ์ อินทแก้ว (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชานักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ปัจจัยด้านสถาบันกวดวิชาที่กวดวิชา คือ การที่มีจำนวนนักเรียนที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้เป็นจำนวนมาก

2.7 ขนาดของกลุ่มผู้เรียนสัดส่วนของจำนวนผู้เรียนต่อขนาดห้องเรียนเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรสวรรค์ เจริญชัยวงษ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศในเขตอำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ห้องเรียนมีขนาดพอเหมาะกับจำนวนผู้เรียน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

3.1 ด้านการสื่อสาร เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจ รวมทั้งตอบคำถามที่นักเรียนสงสัยเอกลักษณ์เฉพาะตัวของผู้สอนสอดคล้องกับงานวิจัยของศร สวรรค์ เจริญชัยวงศ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาให้บริการของสถาบัน สอนภาษาต่างประเทศในเขตอำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่สำคัญมากที่สุด คือ ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้ และผู้สอนมีความเอาใจ ใส่ผู้เรียนและมีมนุษยสัมพันธ์ดี

3.2 ด้านความต้องการของผู้บริโภคมีลักษณะเนื้อหาของรายวิชาและแนวข้อสอบ ตรงตามความต้องการรอบการเรียนมีเพียงพอต่อความต้องการจำนวนห้องเรียนและความเพียงพอ ของห้องเรียนซึ่งสอดคล้องกับงานค้นคว้าอิสระของ จิตรา สูงแข็ง (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์บริการที่มี ความพึงพอใจระดับมากคือ เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัย รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหา ตรงความต้องการ

3.3 ด้านต้นทุนในการซื้อ ความเหมาะสมของค่าเรียนเทียบกับความคาดหวังจาก การมาเรียนกวดวิชาการประหยัดรายจ่ายจากการเรียนกวดวิชาในสถานที่เดียว (ภายในอาคาร วรณสรณ์) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพงษ์ นิลเกษ (2551: บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการ ตอบสนองข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้าน ราคา ได้แก่ ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพ

3.4 ด้านความสะดวกในการซื้อขั้นตอนการสมัครเรียน การประชาสัมพันธ์แนะนำ สถาบันกวดวิชาและหลักสูตรที่มีการเปิดสอนเป็นปัจจัยที่สำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตติกา วงศ์มา (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในการเลือก บริการโรงเรียนกวดวิชาในอำเภอเมืองลำปาง พบว่า ดัชนีกระบวนการปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบ สอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุดคือ เรื่องการสมัครเรียนทำให้ง่าย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณ สรณ เขตพญาไท พบว่า ความความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับดี โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่

ด้านสถานที่ ความเป็นระเบียบ ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน จำนวนที่นั่งพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่มเพียงพอสอดคล้อง กับงานค้นคว้าอิสระของจิตรา สูงแข็ง (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดา วิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก คือ มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ มุมหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม

5. การวิเคราะห์สมมติฐาน

5.1 นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายมีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาของนักเรียน ผลการเรียน จำนวนวิชาที่กวดวิชา บุคคลที่แนะนำหรือชักชวน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ จิตรน้อม (2554) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมปลายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมปลายในเขตกรุงเทพมหานครในด้านจำนวนวิชาเรียนโดยเฉลี่ย, วิชาที่เลือกและบุคคลผู้แนะนำให้เรียนกวดวิชาไม่แตกต่างกัน อาจจะเกิดโรงเรียนกวดวิชาเปิดกว้างให้นักเรียนทุกคนที่ต้องการจะเรียนกวดวิชาสามารถเข้าเรียนได้ตามคอร์สที่ต้องการและนักเรียนสามารถตัดสินใจในการเรียนกวดวิชาด้วยตนเองได้อย่างอิสระ

5.2 ความคิดเห็นด้านปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ประกอบด้วย เป้าหมายผู้เรียน รูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ ขนาดของกลุ่มผู้เรียน อุปกรณ์การเรียนและตำรา ความตั้งใจของผู้เรียนและผู้สอนสภาพการแข่งขันทางโอกาสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้สอดคล้องกับรายงานการศึกษาอิสระของ นฤมล พัฒนจักร (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตเทศบาลนครขอนแก่นพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนมีเทคนิคการสอนทำให้เรียนเข้าใจง่าย และสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ สายจิต ลิลิต (2537: บทคัดย่อ) ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนกวดวิชา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชา ในเรื่องหลักสูตร เนื้อหาวิชาการ โดยเฉพาะการแนะนำวิธีการแก้โจทย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเจียรนัย ตาใส (2556) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ นักเรียนที่กวดวิชาให้ความสำคัญกับสื่อและอุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัยและเพียงพอ

5.3 ความคิดเห็นส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ประกอบด้วย ความต้องการของผู้บริโภคต้นทุนของผู้บริโภคความสะดวกในการซื้อการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้โดยแยกออกมาเป็นรายด้านได้ดังนี้

5.3.1 ความต้องการของผู้บริโภคมีลักษณะเนื้อหาของรายวิชาตรงกับแนวข้อสอบ มีรอบเรียนที่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานค้นคว้าอิสระของจิตรา สูงแข็ง (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์บริการที่มีความพึงพอใจระดับมากคือ เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัย รูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงความต้องการ

5.3.2 ต้นทุนของผู้บริโภคความเหมาะสมของราคาค่าเรียนเทียบกับความคาดหวังการกวดวิชา ซึ่งสอดคล้องกับงานค้นคว้าอิสระของ จิตรา สูงแข็ง (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมด้านราคาความเหมาะสมของค่าเรียนแต่ละวิชาและความเหมาะสมของค่าเรียนแต่ละหลักสูตร

5.3.3 ความสะดวกในการซื้อสำคัญ ขั้นตอนการสมัครเรียนการประชาสัมพันธ์หลักสูตรสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตติกา วงศ์มา (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในการเลือกบริการโรงเรียนกวดวิชาในอำเภอเมืองลำปาง พบว่า ด้านกระบวนการปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุดคือเรื่องการสมัครเรียนทำให้ง่าย

5.3.4 การสื่อสาร เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรสวรรค์ เจริญชัยวงษ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศในเขตอำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่สำคัญมากที่สุดคือ ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้ และผู้สอนมีความเอาใจใส่ผู้เรียนและมีมนุษยสัมพันธ์ดี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านเป้าหมายผู้เรียน ด้านรูปแบบการเรียนการสอนของอาจารย์ ด้านขนาดของกลุ่มผู้เรียน ด้านอุปกรณ์การเรียนและตำรา ด้านความตั้งใจของผู้สอน ด้านสภาพการแข่งขันทางโอกาสสถาบันกวดวิชาควรปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรกวดวิชาเป็นคอร์สเป็นการรวมหลาย ๆ วิชาเข้าด้วยกัน ตลอดจนควรสร้างความแตกต่างในเรื่อง การเรียนการสอนเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนอยู่ตลอดเวลา โดยการสร้างความโดดเด่นในด้านผู้สอนและให้ความสำคัญกับผู้เรียนแต่ละบุคคล รวมทั้งให้ความใส่ใจ ความรักความห่วงใยต่อผู้เรียนเนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีความสัมพันธ์โดยรวมในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

2. ควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยด้านความต้องการของผู้บริโภค ต้นทุนของผู้บริโภค ความสะดวกในการซื้อ การสื่อสาร โดยควรปรับปรุงในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้เรียนโดยสามารถสรุปเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกซื้อ โดยการประชาสัมพันธ์แนะนำสถาบันกวดวิชาและหลักสูตรที่เปิดสอน ควรสมัครเรียนผ่านการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ มีการสำรองที่นั่งได้ถ้าคอร์สเรียนเต็ม รวมทั้งการชำระค่าเรียนได้หลายทาง เช่น ทางบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต, เครื่อง ATM ของธนาคาร เป็นต้นเนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้านความสะดวกซื้อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการสื่อสารโดยเทคนิคการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้และเข้าใจ รวมทั้งตอบคำถามที่ผู้เรียนสงสัยได้อย่างชัดเจน จะทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตัวผู้สอนและเชื่อมั่นในการเรียนกวดวิชามากขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สังกัดโรงเรียน ผลการเรียนเฉลี่ย จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา บุคคลที่ทำให้เลือกเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ ผู้วิจัยเสนอแนะว่า ควรมีการนำเอาปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวด้วย เพื่อจะได้วิเคราะห์ความสามารถในการชำระค่ากวดวิชาในแต่ละครั้ง สถาบันกวดวิชาจะได้มีการคิดค่าเรียนที่เหมาะสม และสามารถแข่งขันได้

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรายวิชาที่นักเรียนให้ความสนใจในการเรียนกวดวิชา เพื่อสถาบันจะได้กำหนดรายวิชาและเนื้อหาได้ตรงตามความต้องการของผู้เรียน

3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นจากบุคคลอื่นให้ครบถ้วน ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนและผู้ปกครองของผู้เรียนด้วย เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเรียนกวดวิชา

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ดังนั้นจึงควรศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นด้วย เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลแล้วนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสถาบันกวดวิชาให้ดีขึ้น

5. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนในพื้นที่อื่นๆ ด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นภาพรวมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักเรียนที่มาเรียนสถาบันกวดวิชา และอาจจะเปลี่ยนการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ความต้องการของผู้เรียนได้แท้จริง



บรรณานุกรม

- กิติมาปรีดีติลล. (2524). ทฤษฎีบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กฤตติกา วงศ์มา. (2552). พฤติกรรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในการเลือกบริการโรงเรียน
กวดวิชาในอำเภอเมืองลำปาง. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). เชียงใหม่:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จิรัฏฐิยา ชนะเคน. (2557). ความนิยมของการเรียนพิเศษนอกสถานศึกษาของนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ เตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ, วันที่สืบค้น
12 สิงหาคม 2558, จาก http://www.slideshare.net/oil_intira/is2-30617250.
- จิรวดี ภูวนารถนุรักษ์. (2546). ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา :
กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชาพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จรัญญา ผลสว่าง. (2553). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า (7C's) ที่มีผลต่อ
กระบวนการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาสำหรับบุตรหลานในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดระยอง. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- จิตรา สูงแข็ง. (2551). ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อส่วนประสมทาง
การตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์
บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงใจ จิตรน้อม. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ถนิมภรณ์ อินทแก้ว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนกวดวิชาของนักเรียน
ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมือง).
เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล พัฒนจักร. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. ปรินญาณิพนธ์ (การตลาด).
ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- วนิดา ธนากรกุล. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาใน
เขตกรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ศรสวรรค์ เจริญชัยวงษ์. (2554). แนวทางการพัฒนาให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ
ในเขตอำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ภูเก็ต:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. ถ่ายเอกสาร.
- สุพัฒน์ สุขมลสันต์. (2530). เรียนกวดวิชาแล้วได้อะไร. วารสารการศึกษาแห่งชาติ. 21(2): 10-14.

- สกล พลิกระโทก. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- สาลินี คันธะ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาพงษ์ นิลเกษ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการตอบสนองข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. งานค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การตลาด). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สายจิต ลิลิต. (2537). *กลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนกวดวิชา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- Lauterborn, B. (1990). New Marketing Litany; Four Ps passe; C-words take over" Advertising Age, vol. (61)41:26.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Zeithanel, U.A.; & Berry L. (1991). *Understanding measuring and Improving service quality finding from a multiphase research program*. Massachusetta, MA: Lexington.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทของ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโทตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถเป็นประโยชน์ต่อสถาบันกวดวิชาเดิม และสถาบันกวดวิชาที่กำลังจะเปิดใหม่เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการสอน และคิดวิธีการสอนใหม่ เทคนิคในการช่วยจำ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ให้โดดเด่นแก่สถาบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้มากขึ้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของท่านผู้ทำวิจัยจะเก็บเป็นความลับและใช้สำหรับเป็นข้อมูลเพื่อสรุปผลการวิจัยในลักษณะภาพรวม ดังนั้นคำตอบของท่านจะไม่มีผลเสียหายต่อท่านแต่ประการใด

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

ตอนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านระดับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

ในโอกาสนี้ผู้ทำวิจัยต้องขอขอบคุณทุกท่านอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. ระดับการศึกษาของนักเรียน

() 1. มัธยมศึกษาปีที่ 4

() 2. มัธยมศึกษาปีที่ 5

() 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6

3. สังกัดของโรงเรียน

() 1. สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (โรงเรียนรัฐบาล)

() 2. สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (โรงเรียนเอกชน)

4. ผลการเรียนเฉลี่ย

() 1. ต่ำกว่า 2.00

() 2. 2.01- 2.50

() 3. 2.51- 3.00

() 4. 3.01 - 3.50

() 5. 3.51 - 4.00

5. จำนวนวิชาที่เรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์

() 1 วิชา

() 2 วิชา

() 3 วิชาขึ้นไป

6. บุคคลที่ทำให้อยากเลือกมาเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ (เลือกแค่ 1 ข้อ)

() 1. ครูที่โรงเรียนที่นักเรียนศึกษาอยู่

() 2. ตัวผู้เรียนเอง

() 3. บุคคลภายในครอบครัว/ญาติ

() 4. เพื่อน

() 5. ตัวอาจารย์ที่สอนในสถาบันกวดวิชา

() 6. อื่นโปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบัน กวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

คำชี้แจง โปรดประเมินความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดที่ผู้เรียนคิดว่าทำให้ การเรียนกวดวิชาได้ผลมากที่สุด

ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ ผลในการเรียนกวดวิชา	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	แย่	แย่มาก
1. โรงเรียนกวดวิชาตอบโจทย์ความต้องการของ นักเรียนเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัยหรือเพิ่มผลการเรียน					
2. รูปแบบการเรียน					
3. การสอนของอาจารย์					
4. ขนาดของผู้เรียน(สัดส่วนของจำนวนผู้เรียนต่อ ขนาดห้องเรียน)					
5. อุปกรณ์การเรียนและตำรา					
6. ความตั้งใจของผู้สอน					
7. ความเชื่อมั่นที่จะสอบเข้ามหาวิทยาลัยหรือ เพิ่มผลการเรียนหลังจากเรียนกวดวิชา					

ตอนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไทของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	แย่	แย่มาก
1. ความต้องการของผู้บริโภค					
1.1 ลักษณะเนื้อหาของรายวิชาและแนวข้อสอบ					
1.2 รอบการเรียนมีเพียงพอต่อความต้องการ					
1.3 จำนวนห้องเรียนและความเพียงพอของห้องเรียน					
2. ต้นทุนของผู้บริโภค					
2.1 ความเหมาะสมของค่าเรียนเทียบกับความคาดหวังจากการมาเรียนกวดวิชา					
2.2 การประหยัดรายจ่ายจากการมาเรียนกวดวิชาในสถานที่เดียวกัน (ภายในอาคารวรรณสรณ์)					
ปัจจัยแวดล้อม 7 ประการที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนกวดวิชา	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	แย่	แย่มาก
3. ความสะดวกในการซื้อ					
3.1 ขั้นตอนการสมัครเรียน					
3.2 การประชาสัมพันธ์แนะนำสถาบันกวดวิชาและหลักสูตรที่มีการเปิดสอน					
4. การสื่อสาร					
4.1 เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้ผู้เรียนรับรู้และเข้าใจรวมทั้งตอบคำถามที่นักเรียนสงสัย					
4.2 เอกลักษณ์เฉพาะตัวของผู้สอน					

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านระดับความพึงพอใจในการเลือกเรียนสถาบันกวดวิชา ณ อาคารวรรณสรณ์ เขตพญาไท ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อที่ใกล้เคียงกับระดับความพึงพอใจของนักเรียนมากที่สุด

ความพึงพอใจในการเลือกเรียน สถาบันกวดวิชา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการของสถาบัน กวดวิชา เช่น การสมัครเรียน ตรวจสอบ ตารางเรียน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
1.2 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการเรื่อง การพูดจา สุภาพ เอาใจใส่ในการบริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบถามข้อ ซักถามได้ชัดเจน					
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่					
3.1 ความเป็นระเบียบ ความสะอาดทั้ง ภายในและภายนอกห้องเรียน					
3.2 จำนวนที่พักรับ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม เพียงพอ					



ภาคผนวก ข
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ ดร.ไพบูรณ์ อาชารุ่งโรจน์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ จิตอุษา ชันทอง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอรพรรณ ปรีชม
วันเดือนปีเกิด	11 เมษายน 2534
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	343 ซอยบางแค 16 แขวงบางแค เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1 ถนนปูนซิเมนต์ไทย เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักบัญชี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2556	ปริญญาตรี (บัญชีบัณฑิต) จาก มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2558	ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ