

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ กรณีศึกษาศูนย์คุ่มอง แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดศูนย์คุ่มองในแต่ละด้าน ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจศูนย์คุ่มองในแต่ละด้าน และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการเรียนของนักเรียนในปกครองของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือการวิเคราะห์พื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุปัจจุบัน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ลูกค้าศูนย์คุ่มองเชียงใหม่ อายุของเด็กนักเรียนในปกครอง ความสัมพันธ์กับเด็กนักเรียน วิชาเรียนที่นักเรียนในปกครองเลือกเรียนกับศูนย์คุ่มอง ระยะเวลาที่นักเรียนเรียนกับศูนย์คุ่มอง ช่วงเวลาที่นักเรียนเลือกเรียนกับศูนย์คุ่มอง วันที่นักเรียนเรียนกับศูนย์คุ่มอง ระดับชั้นเรียนของนักเรียนในปกครอง แหล่งข้อมูลที่ได้รับและทำให้รู้จักศูนย์คุ่มอง การให้นักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์คุ่มองในอนาคต และการแนะนำแบบเรียนคุ่มองให้แก่เพื่อน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดศูนย์คุ่มองในแต่ละด้าน คือ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ และวิเคราะห์ความพึงพอใจภาพรวม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจศูนย์คุ่มองในแต่ละด้าน คือ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน และภาพรวม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง อายุของนักเรียน วิชาที่นักเรียนเลือกเรียน และระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการเรียนของนักเรียนในปกครองของผู้ตอบแบบสอบถาม คือการรวบรวม สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทางการเรียนของนักเรียนในปกครองเมื่อเข้าชั้นเรียนกับศูนย์คุ่มอง ปัญหาที่พบในขณะที่ใช้บริการกับศูนย์คุ่มอง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	54	28.12
หญิง	138	71.88
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.88 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.12

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	2	1.04
20 – 30 ปี	32	16.67
31 – 40 ปี	83	43.23
41 – 50 ปี	69	35.94
51 – 60 ปี	5	2.60
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	1	0.52
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.23 รองลงมา อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.94 อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.60 อายุ น้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.04 และอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.52

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	1.04
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	22	11.46
อนุปริญญา หรือ ปวส.	15	7.81
ปริญญาตรี	128	66.67
สูงกว่าปริญญาตรี	25	13.02
อื่น ๆ	-	-
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.02 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 11.46 การศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.81 และการศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.04

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	38	19.79
10,001 – 20,000 บาท	93	48.44
20,001 – 30,000 บาท	23	11.98
เกินกว่า 30,000 บาท	38	19.79
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.44 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.79 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.79 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.98

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	58	30.21
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	40	20.83
นักธุรกิจ/ค้าขาย	71	36.98
อื่น ๆ	23	11.98
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดประกอบอาชีพ นักธุรกิจ/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 36.98 รองลงมา อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.21 อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 20.83 อาชีพอื่น ๆ (ประกอบด้วย นักเรียนนักศึกษา แม่บ้าน) คิดเป็นร้อยละ 11.98

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของนักเรียนในปกครอง

อายุนักเรียนในปกครอง	จำนวน	ร้อยละ
2.5 – 5 ปี	33	17.19
6 – 9 ปี	105	54.69
10 – 13 ปี	39	20.31
14 – 17 ปี	15	7.81
ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นักเรียนในปกครองมีอายุระหว่าง 6 - 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.69 รองลงมา นักเรียนมีอายุระหว่าง 10 - 13 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.31 นักเรียนมีอายุระหว่าง 2.5-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.19 และมีอายุระหว่าง 14-17 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.81

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับเด็กในปกครอง

ความสัมพันธ์กับเด็กในปกครอง	จำนวน	ร้อยละ
เป็นบิดา/มารดา	165	85.94
เป็นญาติ	27	14.06
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์กับเด็กในปกครอง คือเป็นบิดามารดา คิดเป็นร้อยละ 85.94 และเป็นญาติ (น้า พี่ชาย พี่สาว ปู่ อา เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ 14.06

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

วิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษ	52	27.08
คณิตศาสตร์	140	72.92
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า นักเรียนในปกครองของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกเรียน วิชาคณิตศาสตร์กับศูนย์คุ้มครอง คิดเป็นร้อยละ 72.92 รองลงมา เลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 27.08

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่นักเรียน
เรียนกับศูนย์คummings

ระยะเวลาเรียน	จำนวน	ร้อยละ
1 เดือน	17	8.85
2 เดือน	16	8.34
3 เดือน	28	14.58
ตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป	131	68.23
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า นักเรียนในปกครองของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เรียนกับศูนย์คummings ตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 68.23 รองลงมา เรียนกับศูนย์คummings 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 14.58 เรียนกับศูนย์คummings 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 8.85 และเรียนกับศูนย์คummings 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 8.34

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาเรียนของนักเรียน

ช่วงเวลาเรียน	จำนวน	ร้อยละ
8.00 – 12.00 น.	48	25.00
12.01 – 16.00 น.	64	33.33
16.01 – 20.00 น.	80	41.67
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า นักเรียนในปกครองของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด เรียนกับศูนย์คummings ในช่วงเวลา 16.01 – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมา เรียนในช่วงเวลา 12.01 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเรียนในช่วงเวลา 8.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันเรียนของนักเรียน

วันเรียน	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ – ศุกร์	137	71.35
วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)	55	28.65
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า นักเรียนในปกครองของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เรียนกับศูนย์คุ้มครองในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 71.35 รองลงมา เรียนกับศูนย์คุ้มครองในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) คิดเป็นร้อยละ 28.65

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ระดับชั้นเรียน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1	106	55.21
ระดับ 2	16	8.33
ระดับ 3	10	5.21
ระดับ 4	5	2.60
ระดับ 5	6	3.13
ระดับ 6	3	1.56
ระดับ 7	1	0.52
ระดับ 8	1	0.52
ไม่ระบุ	44	22.92
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า นักเรียนในปกครองของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนอยู่ในระดับชั้น 1 คิดเป็นร้อยละ 55.21 รองลงมา ไม่ระบุระดับชั้น คิดเป็นร้อยละ 22.92 ระดับชั้น 2 คิดเป็นร้อยละ 8.33 ระดับชั้น 3 คิดเป็นร้อยละ 5.21 ระดับชั้น 5 คิดเป็นร้อยละ 3.13 ระดับชั้น 4 คิดเป็นร้อยละ 2.60 ระดับชั้น 6 คิดเป็นร้อยละ 1.56 และระดับชั้น 7 และ 8 คิดเป็นร้อยละ 0.52 และร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ศูนย์คุ้มครอง

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	7	3.65
วิทยุ	-	-
โทรทัศน์	5	2.60
แผ่นพับ	12	6.25
คัทเออร์/ป้ายโฆษณา	31	16.15
เพื่อนแนะนำ	103	53.65
รู้จักกับบุคลากรในศูนย์คุ้มครอง	17	8.85
เด็กนักเรียนในปกครอง	1	0.52
ครู อาจารย์ในสถานศึกษา	4	2.08
อื่น ๆ	12	6.25
รวม	192	100.00

ตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักศูนย์คุ้มครองจากเพื่อนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 53.65 รองลงมา รู้จักจากคัทเออร์หรือป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 16.15 รู้จักกับบุคลากรในศูนย์คุ้มครอง คิดเป็นร้อยละ 8.85 รู้จักจากแผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 6.25 รู้จักจากอื่นๆ (มาสอบถามเอง รู้จักมาจากต่างประเทศ และรู้จักจากหลายแหล่งข้อมูล) คิดเป็นร้อยละ 6.25 รู้จักจากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 3.65 รู้จักจากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 2.60 รู้จักจากครู อาจารย์ ในสถานศึกษาของนักเรียนในปกครอง คิดเป็นร้อยละ 2.08 และรู้จักจากเด็กนักเรียนในปกครอง คิดเป็นร้อยละ 0.52

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้นักเรียนในปกครอง
เรียนกับศูนย์คุมองในอนาคต

การให้เรียนในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
ให้เรียนแน่นอน	129	67.19
อาจจะให้เรียน	19	9.90
ยังไม่ตัดสินใจ	40	20.83
อาจจะไม่ให้เรียน	2	1.04
ไม่ให้เรียน	2	1.04
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้นักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์คุมองต่อไปอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 67.19 รองลงมายังไม่ตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 20.83 อาจจะให้เรียน คิดเป็นร้อยละ 9.90 อาจจะไม่ให้เรียน คิดเป็นร้อยละ 1.04 และไม่ให้เรียน คิดเป็นร้อยละ 1.04

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำแบบเรียนคุมอง
ให้แก่เพื่อน

การแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำแน่นอน	146	76.04
อาจจะไม่แนะนำ	2	1.04
ไม่แน่ใจ	41	21.36
ไม่แนะนำ	1	0.52
ไม่ระบุ	2	1.04
รวม	192	100.00

จากตารางที่ 16 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะแนะนำแบบเรียนคุมองให้ แก่เพื่อนแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 76.04 ไม่แน่ใจว่าจะแนะนำหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 21.36 อาจจะ ไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 1.04 ไม่ระบุว่าจะแนะนำหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 1.04 และไม่แนะนำ ให้แก่เพื่อนแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 0.52

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดศูนย์คูมอง

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก		
ชื่อเสียงของแบบเรียน และบริษัทคูมอง	28	132	32	-	-	3.98	พอใจ
	14.58	68.75	16.67	-	-		
มีวิชาให้เลือกหลายวิชา	5	80	76	30	1	3.30	ปานกลาง
	2.60	41.67	39.58	15.63	0.52		
มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียน	50	131	10	-	1	4.19	พอใจ
ไปทบทวนด้วยตนเองหรือทบทวนกับ ผู้ปกครอง	26.04	68.23	5.21	-	0.52		
คุณภาพการเสริมความรู้และทักษะทาง คณิตศาสตร์ และภาษาให้กับนักเรียน	49	112	29	2	-	4.08	พอใจ
	25.52	58.33	15.10	1.04	-		
มีระบบการวัดผลที่ได้รับการยอมรับ	22	118	43	9	-	3.80	พอใจ
	11.46	61.46	22.40	4.69	-		
ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละ ระดับชั้น	27	87	61	17	-	3.65	พอใจ
	14.06	45.31	31.77	8.85	-		
วันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความ ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	69	103	20	-	-	4.26	พอใจ
	35.94	53.65	10.42	-	-		

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจระดับปานกลางในด้านมีวิชาให้
เลือกหลายวิชา ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก		
ความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน	6	69	74	40	3	3.18	ปานกลาง
ค่าเล่าเรียนเป็นลักษณะเหมาจ่าย	3.13	35.94	38.54	20.83	1.56		
ไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ	16	105	60	9	2	3.65	พอใจ
รูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียน	8.33	54.69	31.25	4.69	1.04		
รูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียน	20	101	65	2	4	3.68	พอใจ
ระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษา	10.42	52.60	33.85	1.04	2.08		
หรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน	9	80	66	34	3	3.30	ปานกลาง
ความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียน	4.69	41.67	34.38	17.71	1.56		
แต่ละระดับชั้นเรียน	9	100	79	4	-	3.59	พอใจ
ส่วนลดพิเศษ เช่น มีส่วนลดเมื่อนักเรียน	4.69	52.08	41.15	2.08	-		
สมัครเรียนต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น	30	81	67	12	2	3.65	พอใจ
สมัครเรียนต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น	15.63	42.19	34.90	6.25	1.04		

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจระดับปานกลางในด้านความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน และด้านระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน ส่วนด้านอื่น ๆ พอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านปัจจัยด้านสถานที่ช่องทางการจัดจำหน่าย
ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ

ปัจจัยด้านสถานที่ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก		
สถานที่ตั้งของศูนย์ค่มองอยู่ในชุมชน เสาะหาได้ง่าย	65	87	38	2	-	4.12	พอใจ
สถานที่ตั้งของศูนย์ค่มองติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก	33.85	45.31	19.79	1.04	-	3.98	พอใจ
สถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอ ต่อลูกค้า	62	71	53	6	-	3.98	พอใจ
ความกว้างขวางและความสะอาดสบาย ของที่นั่งเรียน	32.29	36.98	27.60	3.13	-	3.06	ปานกลาง
ความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอน	6	53	83	46	4	3.58	พอใจ
ภายในศูนย์มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ดิจเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	3.13	27.60	43.23	23.96	2.08	3.67	พอใจ
สถานที่กว้างขวาง สะอาดและมีแสงสว่าง เพียงพอ	15	87	85	4	1	3.58	พอใจ
การตกแต่งและจัดภายในเป็นสัดส่วน ให้แก่ นักเรียน ครู และผู้ปกครอง	7.81	45.31	44.27	2.08	0.52	3.67	พอใจ
	16	101	71	4	-	3.67	พอใจ
	8.33	52.60	36.98	2.08	-	3.98	พอใจ
	38	113	40	1	-	3.98	พอใจ
	19.79	58.85	20.83	0.52	-	3.72	พอใจ
	21	105	58	8	-	3.72	พอใจ
	10.94	54.69	30.21	4.17	-	3.85	พอใจ
	29	108	52	3	-	3.85	พอใจ
	15.10	56.25	27.08	1.56	-		

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจระดับปานกลางด้านสถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอต่อลูกค้า ส่วนด้านอื่น ๆ พอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันพัฒนา
ทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก		
การจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือน แก่ลูกค้า (KUMON PAL)	9	75	82	23	3	3.33	ปานกลาง
การวางแผนเอกสารแนะนำแบบเรียนคู่มือ (Learning How to Learn) ในสถานที่ต่างๆ เช่น ธนาคาร ฯลฯ	4.69	39.06	42.71	11.98	1.56	3.09	ปานกลาง
การโฆษณาด้วยแผ่นป้ายโฆษณาขนาดใหญ่	15	48	77	44	8	3.01	ปานกลาง
การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์	7.81	25.00	40.10	22.92	4.17	2.88	ปานกลาง
การเผยแพร่ศูนย์คู่มือผ่านสื่อวิทยุหรือ หนังสือพิมพ์	4	43	102	36	7	2.88	ปานกลาง
จดหมายเผยแพร่ระบบแบบเรียนคู่มือ ในสถานศึกษา	2.08	22.40	53.13	18.75	3.65	3.05	ปานกลาง
ให้พนักงานแจกแผ่นแนะนำศูนย์คู่มือ แก่ลูกค้า	2	38	90	58	4	3.05	ปานกลาง
มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าเก่า	1.04	19.79	46.88	30.21	2.08	3.26	ปานกลาง
	3	32	103	47	7	2.08	
	1.56	16.67	53.65	24.48	3.65		
	6	48	92	42	4		
	3.13	25.00	47.92	21.88	2.08		
	5	46	102	32	7		
	2.60	23.96	53.13	16.67	3.65		
	21	46	90	31	4		
	10.94	23.96	46.88	16.15	2.08		

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจระดับปานกลางทุกด้าน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก		
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถ อธิบายให้ความรู้แก่นักเรียนให้เข้าใจ ได้เป็นอย่างดี	28	123	40	1	-	3.93	พอใจ
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	36	121	34	1	-	4.00	พอใจ
ผู้สอนและเจ้าหน้าที่รับฟังความคิด และ ข้อเสนอแนะ	42	124	23	3	-	4.07	พอใจ
ความสามารถของผู้สอนและเจ้าหน้าที่ ใน การช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหาการเรียน	33	120	38	1	-	3.96	พอใจ
เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ และสามารถอธิบาย ระบบแบบเรียนคุมมองให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย	34	117	39	2	-	3.95	พอใจ
จำนวนบุคลากรในศูนย์มีเพียงพอต่อการ ให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน	30	112	48	2	-	3.89	พอใจ
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี	48	100	40	4	-	4.00	พอใจ
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	54	113	24	1	-	4.15	พอใจ
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	51	109	31	1	-	4.09	พอใจ
	26.56	56.77	16.15	0.52	-		

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจระดับพอใจทุกด้าน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสถาบันพัฒนา
ทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก		
มีความสม่ำเสมอด้านคุณภาพการให้บริการ	22	113	57	-	-	3.82	พอใจ
	11.46	58.85	29.69	-	-		
ความชัดเจนของขั้นตอนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้แก่นักเรียน	26	108	53	5	-	3.81	พอใจ
	13.54	56.25	27.60	2.60	-		
ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น	23	102	60	6	1	3.73	พอใจ
	11.98	53.13	31.25	3.13	0.52		
การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา	31	106	55	-	-	3.88	พอใจ
	16.15	55.21	28.65	-	-		
การแจ้งตารางการเรียนให้นักเรียนทราบ	30	108	53	1	-	3.87	พอใจ
	15.63	56.25	27.60	0.52	-		
คุณภาพและความสามารถในการสอนของ ผู้สอน	26	130	34	-	2	3.93	พอใจ
	13.54	67.71	17.71	-	1.04		
การปรับปรุงเทคนิคการสอนให้เหมาะสม กับนักเรียน	18	107	66	1	-	3.74	พอใจ
	9.38	55.73	34.38	0.52	-		

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจระดับพอใจทุกด้าน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสถาบันพัฒนา
ทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก		
การมีเอกสารแบบเรียนเป็นเอกลักษณ์ มองตนเอง	65	103	24	-	-	4.21	พอใจ
สภาพความโอโดงของสถานที่ภายใน ศูนย์คุ้มครอง	33.85	53.65	12.50	-	-	3.60	พอใจ
สภาพบรรยากาศของศูนย์คุ้มครองเหมาะสม ต่อการเรียนการสอน	13	93	83	3	-	3.72	พอใจ
ความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์ม หรือ การตกแต่งภายในสำนักงาน	6.77	48.44	43.23	1.56	-	3.66	พอใจ
จุดให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน ภายในศูนย์คุ้มครองตั้งอยู่ในจุดที่สามารถ ให้บริการได้ทั่วถึง	19	102	70	1	-	3.60	พอใจ
มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับ นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน	9.90	53.13	36.46	0.52	-	3.91	พอใจ
	28	81	72	11	-		
	14.58	42.19	37.50	5.73	-		
	20	80	88	4	-		
	10.42	41.67	45.83	2.08	-		
	39	97	56	-	-		
	20.31	50.52	29.17	-	-		

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจระดับพอใจทุกด้าน

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ

ปัจจัยการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก		
ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงแบรนด์ ชื่อเสียงบริษัทคุณมอ และคุณภาพการเรียน เป็นต้น	34	97	59	1	1	3.84	พอใจ
ด้านราคา เช่น ความเหมาะสมของอัตรา ค่าเล่าเรียน ราคาเอกสาร และเงื่อนไข การชำระเงิน เป็นต้น	5	81	67	39	-	3.27	ปานกลาง
ด้านสถานที่ตั้ง เช่น ทำเลที่ตั้ง สถานที่กว้าง ขวางและความสะดวกสบาย เป็นต้น	17	82	83	10	-	3.55	พอใจ
ด้านส่งเสริมการตลาด เช่น ลักษณะของการ ประชาสัมพันธ์ ในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น	7	61	92	26	6	3.19	ปานกลาง
ด้านบุคลากร เช่น บุคลิกภาพความเต็มใจ ให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ และความ กระตือรือร้น เป็นต้น	40	106	44	1	1	3.95	พอใจ
ด้านกระบวนการ เช่น ความพยายามรักษา คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น	26	101	65	-	-	3.80	พอใจ
ด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น เทคนิคการ สอนเป็นของตนเอง การออกแบบสถานที่ เป็นต้น	24	103	65	-	-	3.79	พอใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจระดับปานกลางด้านด้านราคา เช่น ความเหมาะสมอัตราค่าเล่าเรียน ราคา เอกสาร และเงื่อนไขการชำระเงิน เป็นต้น และด้านส่งเสริมการตลาด เช่น ลักษณะของการประชาสัมพันธ์ ในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น ส่วนด้านอื่น ๆ พอใจระดับพอใจ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจศูนย์คุมอง

ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	≤ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	> 30,000 บาท	
ชื่อเสียงของแบบเรียน และบริษัทคุมอง	3.74 (พอใจ)	3.92 (พอใจ)	4.30 (พอใจ)	4.16 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
มีวิชาให้เลือกหลายวิชา	3.18 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.61 (พอใจ)	3.30 (ปานกลาง)
มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียน ไปทบทวนด้วยตนเองหรือทบทวนกับ ผู้ปกครอง	4.05 (พอใจ)	4.29 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.18 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)
คุณภาพการเสริมความรู้และทักษะทาง คณิตศาสตร์ และภาษาให้กับนักเรียน	3.89 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)	4.37 (พอใจ)	4.08 (พอใจ)
มีระบบการวัดผลที่ได้รับการยอมรับ	3.74 (พอใจ)	3.63 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.11 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)
ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียน แต่ละระดับชั้น	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (พอใจ)	3.78 (พอใจ)	3.84 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)
วันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความ ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	4.03 (พอใจ)	4.29 (พอใจ)	4.39 (พอใจ)	4.32 (พอใจ)	4.26 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยเรื่องมีวิชาให้เลือกหลายวิชา และเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยเรื่องมีวิชาให้เลือกหลายวิชา ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	≤ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	> 30,000 บาท	
ความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน	3.05 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.63 (พอใจ)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเล่าเรียนเป็นลักษณะเหมาจ่าย ไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ	3.47 (ปานกลาง)	3.67 (พอใจ)	3.78 (พอใจ)	3.68 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)
รูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียน	3.47 (ปานกลาง)	3.70 (พอใจ)	3.43 (ปานกลาง)	4.00 (พอใจ)	3.68 (พอใจ)
ระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษา หรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน	3.16 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.63 (พอใจ)	3.30 (ปานกลาง)
ความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียน แต่ละระดับชั้นเรียน	3.63 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)	3.57 (พอใจ)	3.58 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)
ส่วนลดพิเศษ เช่น มีส่วนลดเมื่อนักเรียน สมัครเรียนต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยเรื่องความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียนแต่ละระดับชั้นเรียนในระดับพอใจ ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน และเรื่องระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน รูปแบบของการชำระเงินค่าเล่าเรียน และเรื่องระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกันในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 3,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่ายของสถาบัน
พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	≤ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	> 30,000 บาท	
สถานที่ตั้งของศูนย์ค่มองอยู่ในชุมชน เสาะหาได้ง่าย	4.03 (พอใจ)	4.24 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)
สถานที่ตั้งของศูนย์ค่มองติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก	3.84 (พอใจ)	4.02 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
สถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอ ต่อลูกค้า	2.89 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ความกว้างขวางและความสะดวกสบาย ของที่นั่งเรียน	3.74 (พอใจ)	3.54 (พอใจ)	3.78 (พอใจ)	3.39 (ปานกลาง)	3.58 (พอใจ)
ความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอน	3.95 (พอใจ)	3.63 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)	3.50 (พอใจ)	3.67 (พอใจ)
ภายในศูนย์มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ติดเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	4.24 (พอใจ)	3.94 (พอใจ)	3.96 (พอใจ)	3.84 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
สถานที่กว้างขวาง สะอาดและมีแสงสว่าง เพียงพอ	4.00 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	3.70 (พอใจ)	3.45 (ปานกลาง)	3.72 (พอใจ)
การตกแต่งและจัดภายในเป็นสัดส่วน ให้แก่นักเรียน ครู และผู้ปกครอง	4.13 (พอใจ)	3.82 (พอใจ)	3.83 (พอใจ)	3.66 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอต่อลูกค้าในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอต่อลูกค้าและเรื่องสถานที่กว้างขวาง สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 28 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	≤ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	> 30,000 บาท	
การจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือน แก่ลูกค้า (KUMON PAL)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (พอใจ)	3.33 (ปานกลาง)
การวางแจกเอกสารแนะนำแบบเรียนคูมอง (Learning How to Learn) ในสถานที่ต่างๆ เช่น ธนาคาร ฯลฯ	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
การโฆษณาด้วยแผ่นป้ายโฆษณาขนาดใหญ่	2.84 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์	2.58 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
การเผยแพร่ศูนย์คูมองผ่านสื่อวิทยุหรือ หนังสือพิมพ์	2.63 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
จดหมายเผยแพร่ระบบแบบเรียนคูมอง ในสถานศึกษา	2.76 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ให้พนักงานแจกแผ่นแนะนำศูนย์คูมอง แก่ลูกค้า	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าเก่า	2.92 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยทุก
เรื่องในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากรของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	≤ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	> 30,000 บาท	
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ความรู้แก่นักเรียนให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	3.82 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.11 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.97 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)
ผู้สอนและเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.11 (พอใจ)	4.03 (พอใจ)	4.26 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	4.07 (พอใจ)
ความสามารถของผู้สอนและเจ้าหน้าที่ในการช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหาการเรียน	3.97 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)	4.22 (พอใจ)	4.08 (พอใจ)	3.96 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ และสามารถอธิบายระบบแบบเรียนคอมพิวเตอร์ให้ลูก้าเข้าใจได้ง่าย	4.03 (พอใจ)	3.86 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)	4.03 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)
จำนวนบุคลากรในศูนย์มีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน	4.21 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)	3.76 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี	4.42 (พอใจ)	3.92 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.84 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูก้า	4.45 (พอใจ)	4.08 (พอใจ)	4.17 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	4.15 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.32 (พอใจ)	4.01 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	4.05 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอดีมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอดีมาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	≤ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	> 30,000 บาท	
มีความสม่ำเสมอด้านคุณภาพการให้บริการ	3.92 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)	3.96 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.82 (พอใจ)
ความชัดเจนของขั้นตอนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้แก่ นักเรียน	3.79 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)
ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น	3.68 (พอใจ)	3.63 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)	3.79 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)
การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา	3.82 (พอใจ)	3.77 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	4.11 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)
การแจ้งตารางการเรียนให้นักเรียนทราบ	3.92 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)	3.83 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)
คุณภาพและความสามารถในการสอนของ ผู้สอน	3.92 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.05 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)
การปรับปรุงเทคนิคการสอนให้เหมาะสม กับนักเรียน	3.53 (พอใจ)	3.71 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)	3.92 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท พอใจปัจจัยย่อย
ทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 31 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	≤ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	> 30,000 บาท	
การมีเอกสารแบบเรียนเป็นเอกลักษณ์ ของตนเอง	4.03 (พอใจ)	4.20 (พอใจ)	4.43 (พอใจ)	4.29 (พอใจ)	4.21 (พอใจ)
สภาพความโอ้โงงของสถานที่ภายใน ศูนย์คุมอง	3.74 (พอใจ)	3.58 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)	3.45 (ปานกลาง)	3.60 (พอใจ)
สภาพบรรยากาศของศูนย์คุมองเหมาะสม ต่อการเรียนการสอน	3.82 (พอใจ)	3.62 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)	3.76 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)
ความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์ม หรือการตกแต่งภายในสำนักงาน	3.87 (พอใจ)	3.61 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)	3.50 (พอใจ)	3.66 (พอใจ)
จุดให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน ภายในศูนย์คุมองตั้งอยู่ในจุดที่สามารถ ให้บริการได้ทั่วถึง	3.68 (พอใจ)	3.54 (พอใจ)	3.61 (พอใจ)	3.68 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)
มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับ นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน	3.95 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	4.11 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอดีมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอดีมาก

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000
บาท พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท พอใจปัจจัยย่อยในเรื่อง
สภาพความโอ้โงงของสถานที่ภายในศูนย์คุมองในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจใน
ระดับพอใจ

ตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาด ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	≤ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	> 30,000 บาท	
ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงแบบเรียน ชื่อเสียงบริษัทคุมอง และคุณภาพ การเรียน เป็นต้น	3.63 (พอใจ)	3.76 (พอใจ)	4.17 (พอใจ)	4.05 (พอใจ)	3.84 (พอใจ)
ด้านราคา เช่น ความเหมาะสมอัตรา ค่าเล่าเรียน ราคา เอกสาร และเงื่อนไข การจ่ายเงิน เป็นต้น	3.29 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (พอใจ)	3.27 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่ตั้ง เช่น ท่าเลที่ตั้ง สถานที่ กว้างขวางและความสะดวกสบาย เป็นต้น	3.79 (พอใจ)	3.42 (ปานกลาง)	3.61 (พอใจ)	3.61 (พอใจ)	3.55 (พอใจ)
ด้านส่งเสริมการตลาด เช่น ลักษณะของการ ประชาสัมพันธ์ ในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น	3.18 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร เช่น บุคลิกภาพ ความเต็มใจ ให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ และความ กระตือรือร้น เป็นต้น	4.16 (พอใจ)	3.86 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)	4.11 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)
ด้านกระบวนการ เช่น ความพยายามรักษา คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น	3.97 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.78 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)
ด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น เทคนิค การสอนเป็นของตนเอง การออกแบบ สถานที่ เป็นต้น	3.84 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)	3.78 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)	3.79 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท พอใจปัจจัยราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท พอใจปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาทต่อเดือน พอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 33 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุของนักเรียน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุของนักเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	2.5 – 5 ปี	6 – 9 ปี	10 – 13 ปี	14 – 17 ปี	
ชื่อเสียงของแบบเรียน และบริษัทผู้มอง	4.15 (พอใจ)	3.94 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.07 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
มีวิชาให้เลือกหลายวิชา	3.48 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียน ไปทบทวนด้วยตนเองหรือทบทวนกับ ผู้ปกครอง	4.30 (พอใจ)	4.18 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	4.20 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)
คุณภาพการเสริมความรู้และทักษะทาง คณิตศาสตร์ และภาษาให้กับนักเรียน	4.18 (พอใจ)	4.11 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	4.20 (พอใจ)	4.08 (พอใจ)
มีระบบการวัดผลที่ได้รับการยอมรับ	3.94 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)
ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียน แต่ละระดับชั้น	3.79 (พอใจ)	3.55 (พอใจ)	3.77 (พอใจ)	3.67 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)
วันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความ ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	4.45 (พอใจ)	4.17 (พอใจ)	4.21 (พอใจ)	4.53 (พอใจมาก)	4.26 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 2.5-5 ปี มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 6 – 9 ปี มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 10 – 13 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 14 – 17 ปี พอใจปัจจัยย่อยเรื่องมีวิชาให้เลือกหลายวิชาในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 34 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน

ปัจจัยด้านราคา	อายุของนักเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	2.5 – 5 ปี	6 – 9 ปี	10 – 13 ปี	14 – 17 ปี	
ความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน	3.45 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเล่าเรียนเป็นลักษณะเหมาจ่าย ไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ	3.76 (พอใจ)	3.70 (พอใจ)	3.44 (ปานกลาง)	3.53 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)
รูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียน	3.97 (พอใจ)	3.66 (พอใจ)	3.64 (พอใจ)	3.33 (ปานกลาง)	3.68 (พอใจ)
ระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษา หรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน	3.61 (พอใจ)	3.32 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียน แต่ละระดับชั้นเรียน	3.67 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)	3.51 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)
ส่วนลดพิเศษ เช่น มีส่วนลดเมื่อนักเรียน สมัครเรียนต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น	3.85 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.53 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 2.5 – 5 ปี พอใจปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าเล่าเรียนในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 6 – 9 ปี และมีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 14 – 17 ปี พอใจปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน และระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 10 – 13 ปี พอใจปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน เรื่องค่าเล่าเรียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ และเรื่องระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกันในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 35 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่ายของสถาบัน
พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน

ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่าย	อายุของนักเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	2.5 – 5 ปี	6 – 9 ปี	10 – 13 ปี	14 – 17 ปี	
สถานที่ตั้งของศูนย์ค่มองอยู่ในชุมชน เสาะหาได้ง่าย	4.27 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	3.97 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)
สถานที่ตั้งของศูนย์ค่มองติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก	4.27 (พอใจ)	4.01 (พอใจ)	3.62 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
สถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอ ต่อลูกค้า	3.09 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ความกว้างขวางและความสะดวกสบาย ของที่นั่งเรียน	3.45 (ปานกลาง)	3.67 (พอใจ)	3.56 (พอใจ)	3.27 (ปานกลาง)	3.58 (พอใจ)
ความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอน	3.39 (ปานกลาง)	3.71 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)	3.53 (พอใจ)	3.67 (พอใจ)
ภายในศูนย์มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ดิคเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	3.88 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)	4.10 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
สถานที่กว้างขวาง สะอาดและมีแสงสว่าง เพียงพอ	3.55 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)
การตกแต่งและจัดภายในเป็นสัดส่วน ให้แก่นักเรียน ครู และผู้ปกครอง	3.55 (พอใจ)	3.88 (พอใจ)	4.10 (พอใจ)	3.67 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 2.5 – 5 ปี พอใจปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอต่อลูกค้า เรื่องความกว้างขวางและความสะดวกสบายของที่นั่งเรียน และเรื่องความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์การเรียนการสอน ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 6 – 9 ปี และมีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 10 – 13 ปี พอใจปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอต่อลูกค้าในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 14 – 17 ปี พอใจปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอต่อลูกค้า และเรื่องความกว้างขวางและความสะดวกสบายของที่นั่งเรียนในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 36 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุของนักเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	2.5 – 5 ปี	6 – 9 ปี	10 – 13 ปี	14 – 17 ปี	
การจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือน แก่ลูกค้า (KUMON PAL)	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.54 (พอใจ)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การวางแจกเอกสารแนะนำแบบเรียนคู่มือ (Learning How to Learn) ในสถานที่ต่างๆ เช่น ธนาคาร ฯลฯ	3.15 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
การโฆษณาด้วยแผ่นป้ายโฆษณาขนาดใหญ่	3.03 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์	3.00 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
การเผยแพร่ศูนย์คู่มือผ่านสื่อวิทยุหรือ หนังสือพิมพ์	2.82 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
จดหมายเผยแพร่ระบบแบบเรียนคู่มือ ในสถานศึกษา	3.15 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ให้พนักงานแจกแผ่นแนะนำศูนย์คู่มือ แก่ลูกค้า	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าเก่า	3.48 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 2.5 – 5 ปี มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 6 – 9 ปี และมีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 14 – 17 ปี พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 10 – 13 ปี พอใจปัจจัยย่อยเรื่องการจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือนแก่ลูกค้า (KUMON PAL) ในระดับพอใจ ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 37 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุของนักเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	2.5 – 5 ปี	6 – 9 ปี	10 – 13 ปี	14 – 17 ปี	
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ความรู้แก่นักเรียนให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	4.03 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)	3.97 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.21 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)
ผู้สอนและเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.36 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)	4.28 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	4.07 (พอใจ)
ความสามารถของผู้สอนและเจ้าหน้าที่ในการช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหาการเรียน	3.91 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.10 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	3.96 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ และสามารถอธิบายระบบแบบเรียนคุมองให้ลูก้าเข้าใจได้ง่าย	4.06 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	4.05 (พอใจ)	4.07 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)
จำนวนบุคลากรในศูนย์มีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน	3.70 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	4.15 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี	3.94 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)	4.33 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูก้า	4.18 (พอใจ)	4.05 (พอใจ)	4.46 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)	4.15 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.12 (พอใจ)	4.02 (พอใจ)	4.28 (พอใจ)	4.07 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 2.5 – 5 ปี มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 6 – 9 ปี มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 10 – 13 ปี และมีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 14 – 17 ปี พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 38 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุของนักเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	2.5 – 5 ปี	6 – 9 ปี	10 – 13 ปี	14 – 17 ปี	
มีความสม่ำเสมอด้านคุณภาพการให้บริการ	3.91 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	3.82 (พอใจ)
ความชัดเจนของขั้นตอนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้แก่ นักเรียน	3.91 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)
ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น	4.06 (พอใจ)	3.66 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)
การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา	4.06 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)
การแจ้งตารางการเรียนให้นักเรียนทราบ	4.00 (พอใจ)	3.82 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)
คุณภาพและความสามารถในการสอน ของผู้สอน	4.09 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)	3.97 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)
การปรับปรุงเทคนิคการสอนให้เหมาะสม ของนักเรียน	3.79 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 2.5 – 5 ปี มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 6 – 9 ปี มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 10 – 13 ปี และมีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 14 – 17 ปี พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 39 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุของนักเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	2.5 – 5 ปี	6 – 9 ปี	10 – 13 ปี	14 – 17 ปี	
การมีเอกสารแบบเรียนเป็นเอกลักษณ์ ของตนเอง	4.33 (พอใจ)	4.21 (พอใจ)	4.10 (พอใจ)	4.27 (พอใจ)	4.21 (พอใจ)
สภาพความโอ้โงงของสถานที่ภายใน ศูนย์คุ้มครอง	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (พอใจ)	3.77 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)
สภาพบรรยากาศของศูนย์คุ้มครองเหมาะสม ต่อการเรียนการสอน	3.67 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	3.77 (พอใจ)	3.67 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)
ความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์ม หรือ การตกแต่งภายในสำนักงาน	3.48 (ปานกลาง)	3.70 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.67 (พอใจ)	3.66 (พอใจ)
จุดให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน ภายในศูนย์คุ้มครองตั้งอยู่ในจุดที่สามารถ ให้บริการได้ทั่วถึง	3.55 (พอใจ)	3.57 (พอใจ)	3.62 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)
มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับนักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน	4.18 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	4.03 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 2.5 – 5 ปี พอใจปัจจัยย่อยเรื่องสภาพความโอ้โงงของสถานที่ภายในศูนย์คุ้มครอง และเรื่องความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์มหรือการตกแต่งภายในสำนักงาน ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 6 – 9 ปี มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 10 – 13 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 14 – 17 ปี พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 40 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน

ปัจจัยการตลาด	อายุของนักเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	2.5 – 5 ปี	6 – 9 ปี	10 – 13 ปี	14 – 17 ปี	
ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงแบรนด์เรียน ชื่อเสียงบริษัทคุมอง และคุณภาพการเรียน เป็นต้น	4.00 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	3.84 (พอใจ)
ด้านราคา เช่น ความเหมาะสมอัตรา ค่าเล่าเรียน ราคา เอกสาร และเงื่อนไข การจ่ายเงิน เป็นต้น	3.52 (พอใจ)	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่ตั้ง เช่น ทำเลที่ตั้ง สถานที่ กว้างขวางและความสะดวกสบาย เป็นต้น	3.52 (พอใจ)	3.56 (พอใจ)	3.62 (พอใจ)	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (พอใจ)
ด้านส่งเสริมการตลาด เช่น ลักษณะของการ ประชาสัมพันธ์ ในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น	3.27 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร เช่น บุคลิกภาพ ความเต็มใจ ให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ และความ กระตือรือร้น เป็นต้น	4.18 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)	4.13 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)
ด้านกระบวนการ เช่น ความพยายามรักษา คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น	3.94 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)
ด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น เทคนิค การสอนเป็นของตนเอง การออกแบบ สถานที่ เป็นต้น	3.88 (พอใจ)	3.78 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)	3.79 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 2.5 – 5 ปี
พอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 6 – 9 ปี มีนักเรียนในปกครอง
อายุระหว่าง 10 – 13 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 14 – 17 ปี พพอใจปัจจัยด้านราคา
และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 41 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วิชาที่เลือกเรียน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ภาษาอังกฤษ	คณิตศาสตร์	
ชื่อเสียงของแบบเรียน และบริษัทผู้พิมพ์	3.96 (พอใจ)	3.99 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
มีวิชาให้เลือกหลายวิชา	3.46 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียน ไปทบทวนด้วยตนเองหรือทบทวนกับผู้ ปกครอง	4.23 (พอใจ)	4.18 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)
คุณภาพการเสริมความรู้และทักษะทาง คณิตศาสตร์ และภาษาให้กับนักเรียน	4.21 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.08 (พอใจ)
มีระบบการวัดผลที่ได้รับการยอมรับ	3.87 (พอใจ)	3.77 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)
ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ ละระดับชั้น	3.67 (พอใจ)	3.64 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)
วันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความ ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	4.38 (พอใจ)	4.21 (พอใจ)	4.26 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ พอใจปัจจัยย่อยเรื่องมีวิชาให้เลือกหลายวิชาในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 42 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

ปัจจัยด้านราคา	วิชาที่เลือกเรียน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ภาษาอังกฤษ	คณิตศาสตร์	
ความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน	3.46 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเล่าเรียนเป็นลักษณะเหมาจ่าย ไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ	3.81 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)
รูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียน	3.79 (พอใจ)	3.64 (พอใจ)	3.68 (พอใจ)
ระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน	3.54 (พอใจ)	3.21 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียนแต่ละระดับชั้นเรียน	3.56 (พอใจ)	3.61 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)
ส่วนลดพิเศษ เช่น มีส่วนลดเมื่อนักเรียนสมัครเรียนต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น	3.77 (พอใจ)	3.61 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอดีมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอดีมาก

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ พอใจปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าเล่าเรียนในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ พอใจปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน และเรื่องระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกันในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 43 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่าย ของสถาบันพัฒนา
ทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่าย	วิชาที่เลือกเรียน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ภาษาอังกฤษ	คณิตศาสตร์	
สถานที่ตั้งของศูนย์คุมองอยู่ในชุมชน เสาะหาได้ง่าย	4.12 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)
สถานที่ตั้งของศูนย์คุมองติดถนนใหญ่และ มีทางเข้าออกสะดวก	4.10 (พอใจ)	3.94 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
สถานที่จอดรถของศูนย์คุมองเพียงพอต่อ ลูกค้า	3.15 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ความกว้างขวางและความสะดวกสบาย ของที่นั่งเรียน	3.48 (ปานกลาง)	3.61 (พอใจ)	3.58 (พอใจ)
ความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอน	3.79 (พอใจ)	3.63 (พอใจ)	3.67 (พอใจ)
ภายในศูนย์มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ติดเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	4.06 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
สถานที่กว้างขวาง สะอาดและมีแสงสว่าง เพียงพอ	3.83 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)
การตกแต่งและจัดภายในเป็นสัดส่วน ให้แก่ นักเรียน ครู และผู้ปกครอง	4.02 (พอใจ)	3.79 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ พอใจปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์คุมองเพียงพอต่อลูกค้า และเรื่องความกว้างขวางและความสะดวกสบายของที่นั่งเรียนในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ พอใจปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์คุมองเพียงพอต่อลูกค้าในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 44 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วิชาที่เลือกเรียน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ภาษาอังกฤษ	คณิตศาสตร์	
การจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือน แก่ลูกค้า (KUMON PAL)	3.50 (พอใจ)	3.27 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การวางแจกเอกสารแนะนำแบบเรียนคูมอง (Learning How to Learn) ในสถานที่ต่างๆ เช่น ธนาคาร ฯลฯ	3.15 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
การโฆษณาด้วยแผ่นป้ายโฆษณาขนาดใหญ่	3.10 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์	2.90 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
การเผยแพร่ศูนย์คูมองผ่านสื่อวิทยุหรือ หนังสือพิมพ์	3.04 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
จดหมายเผยแพร่ระบบแบบเรียนคูมองใน สถานศึกษา	3.13 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ให้พนักงานแจกแผ่นแนะนำศูนย์คูมองแก่ ลูกค้า	3.15 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าเก่า	3.50 (พอใจ)	3.16 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ พอใจปัจจัยย่อยเรื่องการจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือนแก่ลูกค้า (KUMON PAL) และเรื่องมีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าเก่าในระดับพอใจ ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับปานกลาง

ตารางที่ 45 ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

ปัจจัยด้านบุคลากร	วิชาที่เลือกเรียน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ภาษาอังกฤษ	คณิตศาสตร์	
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ความรู้แก่นักเรียนให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	3.98 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.06 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)
ผู้สอนและเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4.02 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)	4.07 (พอใจ)
ความสามารถของผู้สอนและเจ้าหน้าที่ในการช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหาการเรียน	4.08 (พอใจ)	3.92 (พอใจ)	3.96 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ และสามารถอธิบายระบบแบบเรียนคอมพิวเตอร์ให้ลูกค้ำเข้าใจได้ง่าย	3.96 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)
จำนวนบุคลากรในศูนย์มีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน	3.87 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)	3.89 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี	3.96 (พอใจ)	4.01 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ำ	4.17 (พอใจ)	4.14 (พอใจ)	4.15 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.15 (พอใจ)	4.07 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 46 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	วิชาที่เลือกเรียน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ภาษาอังกฤษ	คณิตศาสตร์	
มีความสม่ำเสมอด้านคุณภาพการให้บริการ	4.02 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)	3.82 (พอใจ)
ความชัดเจนของขั้นตอนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้แก่ นักเรียน	3.94 (พอใจ)	3.76 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)
ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น	3.77 (พอใจ)	3.71 (พอใจ)	3.73 (พอใจ)
การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา	3.98 (พอใจ)	3.84 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)
การแจ้งตารางการเรียนให้นักเรียนทราบ	3.88 (พอใจ)	3.86 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)
คุณภาพและความสามารถในการสอนของ ผู้สอน	3.90 (พอใจ)	3.94 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)
การปรับปรุงเทคนิคการสอนให้เหมาะสมกับ นักเรียน	3.88 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอดีมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอดีมาก

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ พอใจปัจจัยย่อย
ทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 47 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	วิชาที่เลือกเรียน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ภาษาอังกฤษ	คณิตศาสตร์	
การมีเอกสารแบบเรียนเป็นเอกลักษณ์ ของตนเอง	4.23 (พอใจ)	4.21 (พอใจ)	4.21 (พอใจ)
สภาพความโอ้โลงของสถานที่ภายใน ศูนย์ค่มอง	3.65 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)
สภาพบรรยากาศของศูนย์ค่มองเหมาะสม ต่อการเรียนการสอน	3.81 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)
ความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์ม หรือการตกแต่งภายในสำนักงาน	3.67 (พอใจ)	3.65 (พอใจ)	3.66 (พอใจ)
จุดให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน ภายในศูนย์ค่มองตั้งอยู่ในจุดที่สามารถ ให้บริการได้ทั่วถึง	3.75 (พอใจ)	3.55 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)
มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับ นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน	4.02 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอดีมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอดีมาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ พอใจปัจจัยย่อย
ทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 48 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาด ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน

ปัจจัยการตลาด	วิชาที่เลือกเรียน		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ภาษาอังกฤษ	คณิตศาสตร์	
ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงแบรนด์เรียน ชื่อเสียงบริษัทคุมอง และคุณภาพการเรียน เป็นต้น	4.00 (พอใจ)	3.79 (พอใจ)	3.84 (พอใจ)
ด้านราคา เช่น ความเหมาะสมอัตราค่าเล่าเรียน ราคา เอกสาร และเงื่อนไขการจ่ายเงิน เป็นต้น	3.50 (พอใจ)	3.19 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่ตั้ง เช่น ท่ารถที่ตั้ง สถานที่กว้าง ขวางและความสะดวกสบาย เป็นต้น	3.62 (พอใจ)	3.53 (พอใจ)	3.55 (พอใจ)
ด้านส่งเสริมการตลาด เช่น ลักษณะของการ ประชาสัมพันธ์ ในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น	3.42 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร เช่น บุคลิกภาพ ความเต็มใจ ให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ และความ กระตือรือร้น เป็นต้น	3.98 (พอใจ)	3.94 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)
ด้านกระบวนการ เช่น ความพยายามรักษา คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น	3.90 (พอใจ)	3.76 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)
ด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น เทคนิคการสอน เป็นของตนเอง การออกแบบสถานที่ เป็นต้น	3.88 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.79 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาภาษาอังกฤษ พอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นพอใจในระดับพอใจ
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ พอใจปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 49 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับชั้นเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4 ขึ้น ไป	
ชื่อเสียงของแบบเรียน และบริษัทคุมอง	3.93 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	4.40 (พอใจ)	4.25 (พอใจ)	3.97 (พอใจ)
มีวิชาให้เลือกหลายวิชา	3.24 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.60 (พอใจ)	3.37 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียน ไปทบทวนด้วยตนเองหรือทบทวนกับ ผู้ปกครอง	4.19 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	4.50 (พอใจมาก)	4.12 (พอใจ)	4.20 (พอใจ)
คุณภาพการเสริมความรู้และทักษะทาง คณิตศาสตร์ และภาษาให้กับนักเรียน	4.06 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	4.30 (พอใจ)	4.25 (พอใจ)	4.05 (พอใจ)
มีระบบการวัดผลที่ได้รับการยอมรับ	3.68 (พอใจ)	3.56 (พอใจ)	4.30 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)	3.76 (พอใจ)
ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียน แต่ละระดับชั้น	3.57 (พอใจ)	3.31 (ปานกลาง)	4.30 (พอใจ)	4.06 (พอใจ)	3.64 (พอใจ)
วันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความ ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	4.27 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	4.20 (พอใจ)	4.37 (พอใจ)	4.26 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 1 พอใจ
ปัจจัยย่อยเรื่องการมีวิชาให้เลือกหลายวิชาในระดับปานกลางส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 2 พอใจปัจจัยย่อยเรื่องมีวิชาให้
เลือกหลายวิชา และความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจ
ในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 3 พอใจปัจจัยย่อยมีเอกสารและ
แบบฝึกหัดมอบให้นักเรียนไปทบทวนด้วยตนเองหรือทบทวนกับผู้ปกครองในระดับพอใจมาก
ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 4 ขึ้นไป พอใจปัจจัยย่อยเรื่องการ
มีวิชาให้เลือกหลายวิชาในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 50 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ปัจจัยด้านราคา	ระดับชั้นเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4 ขึ้น ไป	
ความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน	3.14 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.50 (พอใจ)	3.25 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าเล่าเรียนเป็นลักษณะเหมาะสม ไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ	3.59 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.56 (พอใจ)	3.61 (พอใจ)
รูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียน	3.59 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	4.06 (พอใจ)	3.67 (พอใจ)
ระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษา หรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน	3.24 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียน แต่ละระดับชั้นเรียน	3.56 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	3.50 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)
ส่วนลดพิเศษ เช่น มีส่วนลดเมื่อนักเรียน สมัครเรียนต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น	3.50 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 1 ระดับ 2 และระดับ 4 ขึ้นไป พอใจปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน กับเรื่องระดับค่าเล่าเรียน เมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกันในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 3 พอใจปัจจัยย่อยเรื่องระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกันในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 51 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่ายของสถาบัน
พัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่าย	ระดับชั้นเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4 ขึ้นไป	
สถานที่ตั้งของศูนย์ค่มองอยู่ในชุมชน เสาะหาได้ง่าย	4.18 (พอใจ)	4.31 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	4.18 (พอใจ)
สถานที่ตั้งของศูนย์ค่มองติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก	3.97 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.94 (พอใจ)	3.98 (พอใจ)
สถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอ ต่อลูกค้า	3.01 (ปานกลาง)	3.50 (พอใจ)	3.40 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ความกว้างขวางและความสะอาดสบาย ของที่นั่งเรียน	3.53 (พอใจ)	3.50 (พอใจ)	3.70 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.55 (พอใจ)
ความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอน	3.66 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.50 (พอใจ)	3.67 (พอใจ)
ภายในศูนย์มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ติดเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	3.96 (พอใจ)	4.06 (พอใจ)	4.20 (พอใจ)	4.25 (พอใจ)	4.02 (พอใจ)
สถานที่กว้างขวาง สะอาดและมีแสงสว่าง เพียงพอ	3.74 (พอใจ)	3.56 (พอใจ)	4.10 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)
การตกแต่งและจัดภายในเป็นสัดส่วน ให้นักเรียน ครู และผู้ปกครอง	3.86 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)	4.20 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 1 ระดับ 3 และระดับ 4 ขึ้นไป พอใจปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์ค่มองเพียงพอต่อลูกค้าในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 2 พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 52 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับชั้นเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4 ขึ้น ไป	
การจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือน แก่ลูกค้า (KUMON PAL)	3.35 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (พอใจ)	3.56 (พอใจ)	3.36 (ปานกลาง)
การวางแจกเอกสารแนะนำแบบเรียนคูมอง (Learning How to Learn) ในสถานที่ต่างๆ เช่น ธนาคาร ฯลฯ	3.04 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.60 (พอใจ)	2.87 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
การโฆษณาด้วยแผ่นป้ายโฆษณาขนาดใหญ่	2.98 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์	2.76 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
การเผยแพร่ศูนย์คูมองผ่านสื่อวิทยุหรือ หนังสือพิมพ์	2.78 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
จดหมายเผยแพร่ระบบแบบเรียนคูมอง ในสถานศึกษา	2.99 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ให้พนักงานแจกแผ่นแนะนำศูนย์คูมอง แก่ลูกค้า	3.04 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าเก่า	3.27 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 1 และ
ระดับ 2 พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 3 พอใจปัจจัยย่อยเรื่องการจัดส่ง
เอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือนแก่ลูกค้า (KUMON PAL) และการวางแจกเอกสารแนะนำแบบ
เรียนคูมอง (Learning How to Learn) ในสถานที่ต่าง ๆ เช่น ธนาคาร ฯลฯ ในระดับพอใจ ส่วน
ปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 4 ขึ้นไป พอใจปัจจัยย่อยเรื่องการ
จัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือนแก่ลูกค้า (KUMON PAL) ในระดับพอใจ ส่วนปัจจัยย่อย
อื่นพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 53 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับชั้นเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4 ขึ้น ไป	
ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ความรู้แก่นักเรียนให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี	3.87 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	4.37 (พอใจ)	3.92 (พอใจ)
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.98 (พอใจ)	3.94 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)	3.99 (พอใจ)
ผู้สอนและเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	3.94 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.56 (พอใจมาก)	4.03 (พอใจ)
ความสามารถของผู้สอนและเจ้าหน้าที่ในการช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหาการเรียน	3.86 (พอใจ)	4.25 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ และสามารถอธิบายระบบแบบเรียนคอมพิวเตอร์ให้ลูก้าเข้าใจได้ง่าย	3.87 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)
จำนวนบุคลากรในศูนย์มีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน	3.81 (พอใจ)	4.06 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	4.06 (พอใจ)	3.88 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี	3.95 (พอใจ)	4.31 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.06 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูก้า	4.14 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)	3.70 (พอใจ)	4.37 (พอใจ)	4.14 (พอใจ)
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.06 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	4.07 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 1 ระดับ 2 และระดับ 3 พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 4 ขึ้นไป พอใจปัจจัยย่อยเรื่องผู้สอนและเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในระดับพอใจมาก ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 54 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับชั้นเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4 ขึ้น ไป	
มีความสม่ำเสมอด้านคุณภาพการให้บริการ	3.77 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.79 (พอใจ)
ความชัดเจนของขั้นตอนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้แก่ นักเรียน	3.75 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.79 (พอใจ)
ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น	3.67 (พอใจ)	3.56 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)	3.68 (พอใจ)
การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา	3.80 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)	3.84 (พอใจ)
การแจ้งตารางการเรียนให้นักเรียนทราบ	3.80 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)
คุณภาพและความสามารถในการสอนของ ผู้สอน	3.92 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.95 (พอใจ)
การปรับปรุงเทคนิคการสอนให้เหมาะสม กับนักเรียน	3.69 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 1 ระดับ 2
ระดับ 3 และระดับ 4 ขึ้นไป พอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ตารางที่ 55 ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านลักษณะทางกายภาพของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับชั้นเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4 ขึ้น ไป	
การมีเอกสารแบบเรียนเป็นเอกลักษณ์ ของตนเอง	4.21 (พอใจ)	4.31 (พอใจ)	4.10 (พอใจ)	4.37 (พอใจ)	4.23 (พอใจ)
สภาพความโอ้โงงของสถานที่ภายใน ศูนย์คุมอง	3.63 (พอใจ)	3.62 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.64 (พอใจ)
สภาพบรรยากาศของศูนย์คุมองเหมาะสม ต่อการเรียนการสอน	3.75 (พอใจ)	3.62 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	3.74 (พอใจ)
ความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์ม หรือการตกแต่งภายในสำนักงาน	3.63 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.19 (ปานกลาง)	3.64 (พอใจ)
จุดให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน ภายในศูนย์คุมองตั้งอยู่ในจุดที่สามารถ ให้บริการได้ทั่วถึง	3.58 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.70 (พอใจ)	3.44 (ปานกลาง)	3.59 (พอใจ)
มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับ นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน	3.83 (พอใจ)	3.69 (พอใจ)	4.20 (พอใจ)	4.44 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอดีใจมาก 3.50-4.49 พอดีใจ 2.50-3.49 พอดีใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอดีใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอดีใจมาก

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 1 ระดับ 2 และระดับ 3 พอดีใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอดีใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 4 ขึ้นไป พอดีใจปัจจัยย่อยเรื่องความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์มหรือการตกแต่งภายในสำนักงาน และจุดให้บริการผู้ปกครองและนักเรียนภายในศูนย์คุมองตั้งอยู่ในจุดที่สามารถให้บริการได้ทั่วถึงในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยอื่นพอดีใจในระดับพอดีใจ

ตารางที่ 56 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์
และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน

ปัจจัยการตลาด	ระดับชั้นเรียน				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4 ขึ้น ไป	
ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงแบบเรียน ชื่อเสียงบริษัทคู่มือ และคุณภาพ การเรียน เป็นต้น	3.78 (พอใจ)	3.87 (พอใจ)	3.70 (พอใจ)	4.19 (พอใจ)	3.83 (พอใจ)
ด้านราคา เช่น ความเหมาะสมอัตรา ค่าเล่าเรียน ราคา เอกสาร และเงื่อนไข การจ่ายเงิน เป็นต้น	3.24 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (พอใจ)	3.50 (พอใจ)	3.26 (ปานกลาง)
ด้านสถานที่ตั้ง เช่น ท่ารถที่ตั้ง สถานที่ กว้างขวางและความสะอาดสบาย เป็นต้น	3.53 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)	3.60 (พอใจ)
ด้านส่งเสริมการตลาด เช่น ลักษณะของการ ประชาสัมพันธ์ ในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น	3.11 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.60 (พอใจ)	3.12 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร เช่น บุคลิกภาพ ความเต็มใจ ให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ และความ กระตือรือร้น เป็นต้น	3.83 (พอใจ)	4.06 (พอใจ)	3.90 (พอใจ)	4.31 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)
ด้านกระบวนการ เช่น ความพยายามรักษา คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น	3.70 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	4.06 (พอใจ)	3.76 (พอใจ)
ด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น เทคนิค การสอนเป็นของตนเอง การออกแบบ สถานที่ เป็นต้น	3.74 (พอใจ)	3.94 (พอใจ)	3.80 (พอใจ)	3.81 (พอใจ)	3.77 (พอใจ)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พอใจมาก 3.50-4.49 พอใจ 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 ไม่พอใจ และ 1.00-1.49 ไม่พอใจมาก

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 1 และ
ระดับ 2 พอใจปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยอื่น
พอใจในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 3 พอใจปัจจัยการตลาดทุกปัจจัย
ในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีนักเรียนในปกครองเรียนระดับ 4 ขึ้นไป พอใจปัจจัยด้านการ
ส่งเสริมการตลาดในระดับพอใจ ส่วนปัจจัยอื่นอื่นพอใจในระดับพอใจ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการเรียนของนักเรียนในปกครอง

ตารางที่ 57 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อพัฒนาการของนักเรียนหลังจากเรียนกับศูนย์คุ้มครอง

ความคิดเห็นต่อพัฒนาการ	จำนวน	ร้อยละ
ผลการเรียนหรือทักษะทางการเรียนดีขึ้น	76	50.33
ไม่สามารถประเมินได้	13	8.61
มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น	24	15.89
มีความตั้งใจในการเรียนวิชาเรียนเพิ่มมากขึ้น	38	25.17
รวม	151	100.00

จากตาราง 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 151 ราย เห็นว่าพัฒนาการของนักเรียนหลังจากเรียนกับศูนย์คุ้มครอง เรียงตามลำดับคือ

ลำดับหนึ่ง ได้แก่ นักเรียนมีพัฒนาการทางการเรียนหรือมีทักษะทางการเรียนดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 50.33

ลำดับที่สอง ได้แก่ นักเรียนมีผลทำให้นักเรียนมีความตั้งใจในการเรียนวิชาในชั้นเรียนที่ศูนย์คุ้มครองหรือที่โรงเรียนดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 25.17

ลำดับที่สาม ได้แก่ นักเรียนมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.89

ลำดับที่สี่ ได้แก่ เห็นว่ายังไม่สามารถประเมินพัฒนาการด้านการเรียนหรือทักษะของนักเรียนได้เพราะนำนักเรียนมาเรียนได้ไม่นานทำให้ไม่สามารถประเมินได้ คิดเป็นร้อยละ 6.77

ตารางที่ 58 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบ
ในขณะที่ใช้บริการกับศูนย์คุ้มครอง

ปัญหาที่พบ	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่คับแคบ ตลอดจนสถานที่จอดรถไม่สะดวก	45	59.21
แบบฝึกหัดมากเกินไป/หรือทวนซ้ำการเรียนบ่อยครั้ง	12	15.78
ไม่ทราบวิธีการประเมินผลการเรียนของนักเรียน/หรือ ได้รับผลการประเมินนักเรียนไม่บ่อยนัก	7	9.21
ขาดการสื่อสารระหว่างผู้ปกครองกับครูผู้สอน	5	6.58
ต้องมานั่งรอเพื่อเข้าชั้นเรียนนานเกินไป	3	3.94
การจราจรแออัด	1	1.32
ผู้สอนไม่ค่อยมีเวลาให้กับผู้เรียนช่วงนอกเวลาเรียน	1	1.32
ไม่มีหนังสืออ่านประกอบให้กับนักเรียน	1	1.32
ราคาสูงเกินไป	1	1.32
รวม	76	100.00

จากตาราง 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 76 ราย พบปัญหาในขณะที่ใช้บริการกับ
ศูนย์คุ้มครอง หลายประการ เรียงตามลำดับคือ

ลำดับแรก พบปัญหาด้านสถานที่และภายในอาคารคับแคบ และศูนย์คุ้มครองมีสถานที่จอด
รถไม่สะดวก คิดเป็นร้อยละ 59.21

ลำดับที่สอง พบปัญหาศูนย์มอบแบบฝึกหัดให้กับนักเรียนมากเกินไป/หรือพบว่ามีการ
ทวนซ้ำการเรียนบ่อยครั้งทำให้นักเรียนเบื่อหน่ายต่อการเรียน คิดเป็นร้อยละ 15.78

ลำดับที่สาม พบปัญหาผู้ปกครองไม่ทราบวิธีการประเมินผลการเรียนของนักเรียน/หรือ
ได้รับผลการประเมินนักเรียนไม่บ่อยนัก คิดเป็นร้อยละ 9.21

ลำดับที่สี่ พบปัญหาขาดการสื่อสารระหว่างผู้ปกครองกับครูผู้สอนทำให้ไม่สามารถช่วย
เหลือด้านการเรียนให้แก่เด็กเรียนได้ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 6.58

ลำดับที่ห้า พบปัญหาผู้ปกครองต้องพานักเรียนมานั่งรอเพื่อเข้าชั้นเรียนนานเกินไป คิด
เป็นร้อยละ 3.94

ลำดับที่หก มี 4 ปัญหา คือ พบปัญหาการจรรยาบรรณแอ็ด ปัญหาผู้สอนไม่ค่อยมีเวลาให้กับผู้เรียนช่วงนอกเวลาเรียน ปัญหาไม่มีหนังสืออ่านประกอบให้กับนักเรียน และปัญหาอัตราค่าบริการสูงเกินไป แต่ละปัญหาคิดเป็นร้อยละ 1.32

ตารางที่ 59 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีหนังสืออ่านเล่นให้ผู้ปกครองในขณะรอ/ หรือมีหลักสูตรสำหรับผู้ใหญ่	9	32.15
ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขวางและแบ่งชั้นเรียนชัดเจน	4	14.29
พนักงานควรมีชุดฟอร์ม	4	14.29
ควรมีการพบปะกับผู้ปกครองนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ	3	10.71
ควรแจ้งผลการเรียนให้นักเรียนทราบโดยตลอด	3	10.71
ลดอัตราค่าบริการเล่าเรียน	2	7.14
ต้องการปรับปรุงเนื้อหาที่เรียน โดยเฉพาะการแก้ ปัญหาโจทย์	2	7.14
ปรับปรุงความให้เกิดความสงบเงียบ	1	3.57
รวม	28	100.00

จากตาราง 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 28 ราย มีข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นแก่ศูนย์คุ่มอง เรียงตามลำดับ คือ

ลำดับแรก แนะนำให้ศูนย์คุ่มองควรมีหนังสืออ่านเล่นให้ผู้ปกครองในขณะรอ/หรือมีหลักสูตรสำหรับผู้ใหญ่เพื่อเรียนไปพร้อม ๆ กับนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 32.15

ลำดับที่สอง มี 2 ประการคือ แนะนำให้ขยายพื้นที่ให้กว้างขวางและแบ่งชั้นเรียนชัดเจน และแนะนำให้พนักงานของศูนย์ใส่ชุดฟอร์ม คิดเป็นร้อยละ 2.08

ลำดับที่สาม มี 2 ประการ คือ แนะนำให้ศูนย์มีการพบปะกับผู้ปกครองนักเรียนอย่างสม่ำเสมอเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนของนักเรียนและศูนย์ควรแจ้งผลการเรียนให้นักเรียนทราบโดยตลอด คิดเป็นร้อยละ 10.71

ลำดับที่สี่ มี 2 ประการ คือ แนะนำให้ศูนย์ลดอัตราค่าบริการเล่าเรียนให้ต่ำกว่าเดิม และต้องการปรับปรุงเนื้อหาที่เรียน โดยเฉพาะการแก้ปัญหาโจทย์ คิดเป็นร้อยละ 7.14

ลำดับที่ห้า แนะนำให้ศูนย์จัดการปัญหาเสียงรบกวนผู้เรียน คิดเป็นร้อยละ 3.57