

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยการเก็บข้อมูลจากนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน สามารถสรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่านักเรียนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาในแผนกวิทยาศาสตร์ ได้เกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 - 4.00 ผู้ปกครองมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-50,000 บาท โรงเรียนกวดวิชาที่เคยเรียนมากที่สุด คือ โรงเรียนกวดวิชาอัจฉริยะบัณฑิต วิชาที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชามากที่สุด คือ คณิตศาสตร์ วันเลือกเรียนมากที่สุด คือ วันอาทิตย์ ช่วงเวลา 13.00-15.00 น. จ่ายค่าเรียนกวดวิชาต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท ปัจจุบันเรียนโรงเรียนกวดวิชาอัจฉริยะบัณฑิต (Home Center) มากที่สุด จุดประสงค์ที่มาเรียนในโรงเรียนกวดวิชาเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัย (Entrance)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา มี 7 ปัจจัย ได้แก่ ด้านเนื้อหาหลักสูตรและสถานที่เรียน ด้านราคาค่าเรียน ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสื่อที่นำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งนักเรียนกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือก ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือรูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียดเน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ ทำโจทย์ต่าง ๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกรเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ ส่งผลในการตัดสินใจเลือกในโรงเรียน รองลงมาคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา และจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อห้องเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มี package ราคาการเรียนที่น่าสนใจส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกโรงเรียนกวดวิชา รองลงมา ราคาเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ๆ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา และวิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา อาคารเรียนและห้องเรียนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ รองลงมา มีการลดราคาค่าเรียน และ คำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน

ปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา รองลงมา อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา และ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การมีชื่อเสียงมานาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา รองลงมา การมีภาพพจน์ของความทันสมัย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา และมี website ของโรงเรียนกวดวิชาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา รองลงมา มีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา และการเปิดสอนหลายช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา จำแนกตาม เพศ การศึกษา และแผนการศึกษา

3.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ รองลงมาจำนวนชั่วโมงที่เหมาะสมต่อหลักสูตร มีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร และจำนวนชั่วโมง/คาบที่เหมาะสม ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ รองลงมาคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน และจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อห้องเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกเหมือนกัน คือ ราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ รองลงมามี Package ราคาค่าเรียนที่น่าสนใจ และวิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย รองลงมาโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และอาคารเรียนและห้องเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย รองลงมาสถานที่จอดรถสะดวก และโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ รองลงมาเป็นการลดราคา และคำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน มีการแจกของแถม ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการลดราคาค่าเรียน รองลงมาเพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ และคำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ รองลงมาอาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน และอาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเอง รองลงมาอาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน และอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกเหมือนกัน คือ การมีชื่อเสียงมานาน รองลงมาการมีภาพพจน์ของความทันสมัย และมี website ของโรงเรียนกวดวิชา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร รองลงมา มีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ และการจัดทดสอบความพร้อมก่อนการสอบจริง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร รองลงมา มีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ และการเปิดสอนหลายช่วงเวลา เพื่อให้เลือกเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

3.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา จำแนกตามระดับชั้นกำลังศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ม.4 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ จำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อห้องเรียน รองลงมา รูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ และคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.5 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ รองลงมาคุณภาพของเอกสารประกอบการสอนการมีสถิติที่เรียนแล้วสอบข้ามหน่วยได้เป็นจำนวนมาก และมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ รองลงมาคุณภาพของเอกสารประกอบการสอนและจำนวนชั่วโมงเรียนที่เหมาะสมต่อหลักสูตร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ม.4 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มี Package ราคาค่าเรียนที่น่าสนใจ รองลงมาวิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจ และราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.5 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ รองลงมา มี Package ราคาค่าเรียนที่น่าสนใจ และวิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มี Package ราคาค่าเรียนที่น่าสนใจ รองลงมา ราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ และวิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ม.4 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย รองลงมาสถานที่จอดรถสะดวก และโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.5 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย รองลงมาโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน อาคารเรียนและห้องเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย รองลงมาโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย อาคารเรียนและห้องเรียน และโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้น ม.4 และ ม. 6 ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามระดับชั้น ม.5 ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ม.4 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการลดราคา ค่าเรียน รองลงมา เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ และ ใบปลิวส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.5 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ รองลงมาค่านแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน และแผ่นพับ เพื่อนแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ รองลงมาเป็นการลดราคาค่าเรียน และค่านแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษาโดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.4 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน รองลงมาอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ และอาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.5 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน รองลงมาอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ และอาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน รองลงมาอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ และอาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.4 ม.5 และม.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกเหมือนกัน คือ การมีชื่อเสียงมานาน รองลงมาการมีภาพพจน์ของความทันสมัย และมี website ของโรงเรียนกวดวิชา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับชั้นที่กำลังศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ม.4 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร รองลงมา มีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ และการจัดทดสอบความพร้อมก่อนการสอบจริง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.5 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร รองลงมามีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ และการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ม.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร รองลงมามีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ และการจัดทดสอบความพร้อมก่อนการสอบจริง การเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

3.3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา จำแนกตามระดับแผนกการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม แผนกการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกแผนกการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแผนกศึกษาวិทยาลัยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ รองลงมาคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน และจำนวนชั่วโมงเรียนที่เหมาะสมต่อหลักสูตร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกศึกษาศิลปคณิศรให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ รองลงมาการมีสถิติที่เรียนแล้วสอบข้ามหลายได้เป็นจำนวนมาก และคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกศึกษาศิลปภาษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ จำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อห้องเรียน รองลงมารูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ และคุณภาพของเอกสารประกอบการสอนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาอื่นๆให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ จำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อห้องเรียน คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน การมีคำรับรองจากสถาบันที่เชื่อถือได้ รองลงมาในรูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ จำนวนชั่วโมงเรียนที่เหมาะสมต่อหลักสูตร จำนวนชั่วโมง/คาบที่เหมาะสม การมีคำรับรองจากคนใกล้ชิด เพื่อนๆหรือรุ่นพี่ และการมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร การมีสถิติที่เรียนแล้วสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้เป็นจำนวนมาก ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม แผนกการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาวิทย์ ศิลปคณิต และศิลปภาษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาวิทย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มี Package ราคาค่าเรียนที่น่าสนใจ รองลงมาราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ และวิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลปคณิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มี Package ราคาค่าเรียนที่น่าสนใจ รองลงมาวิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจ และราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลปภาษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มี Package ราคาค่าเรียนที่น่าสนใจ รองลงมาราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ วิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาอื่นๆให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆ มี Package ราคาค่าเรียนที่น่าสนใจ รองลงมาวิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามแผนกการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกแผนกการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาวิทย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย รองลงมาอาคารเรียนและห้องเรียน และสถานที่จอดรถสะดวก ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลปทัศนศิลป์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาพบหาได้ง่าย รองลงมาโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลปภาษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาพบหาได้ง่าย รองลงมาโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และสถานที่จอดรถสะดวก ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาด้านอื่นๆให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน รองลงมาอาคารเรียนและห้องเรียน โรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ใกล้แหล่งอาหาร และห้องน้ำสะอาด ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามแผนกการศึกษาศิลป โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลป ทัศนศิลป์ และศิลปภาษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับมากโดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลปให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ รองลงมามีการลดราคาค่าเรียน และคำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลปทัศนศิลป์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการลดราคาค่าเรียน รองลงมาการจัดบรรยายพิเศษ และการแจกอุปกรณ์การเรียนเช่น สมุด ปากกา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลปภาษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการลดราคาค่าเรียน รองลงมาเพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ และคำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาด้านอื่นๆให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการลดราคาค่าเรียน รองลงมาคำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ ทางอินเทอร์เน็ต และการจัดบรรยายพิเศษ การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามแผนการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกแผนการศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแผนการศึกษาวิทย์ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ รองลงมาอาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน และอาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนการศึกษาศิลปคดีให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน รองลงมาอาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิการศึกษา และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์เอาใจใส่และช่วยเหลือ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนการศึกษาศิลปภาษาให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน รองลงมาอาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน และอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนการศึกษาอื่นๆ ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ รองลงมาอาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน และการบริการของเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตร การเรียนในโรงเรียนกวดวิชาถูกต้องและรวดเร็ว อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามแผนการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกแผนการศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามแผนการศึกษาวิทย์ ศิลปคดี ศิลปภาษา และอื่นๆ ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกเหมือนกัน คือ การมีชื่อเสียงมานาน รองลงมาการมีภาพพจน์ของความทันสมัย และมี website ของโรงเรียนกวดวิชา ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามแผนการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกแผนการศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนการศึกษาวิทย์ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร รองลงมา มีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบ

เอนทรานซ์ และการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน กวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลปศึกษาคิดให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร รองลงมามีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ และการจัดทดสอบความพร้อมก่อนการสอบจริง มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการเรียนการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษาศิลปศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร รองลงมามีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ และการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามแผนกการศึกษ้อื่นๆให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร รองลงมาการจัดทดสอบความพร้อมก่อนการสอบจริง มีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ และมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการเรียนการสอน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix : 7 P's) ของกฤษฎณา รัตนพฤษย์ (2545) เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการศึกษานำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นรูปลักษณะทางกายภาพของสินค้า (Physical Good Features) ระดับคุณภาพ อุปกรณ์ประกอบ บรรจุภัณฑ์ การรับประกัน ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ รูปแบบของหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนว ข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย Entrance และ Quota การเพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เลือกเรียนเฉพาะวิชาและอื่นๆ และคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน ส่งผลในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์

(2544) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนที่มีความต้องการในระดับมากที่สุด คือต้องการอาจารย์ที่มีเทคนิคการสอน คำรับรองจากรุ่นพี่และเพื่อน และรูปแบบของหลักสูตรที่เหมาะสม

ด้านราคา เป็นเงื่อนไขในการชำระเงิน มีความแตกต่างจากคู่แข่งชั้น ตลอดจนการมีส่วนลด และมีความยืดหยุ่น ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีราคาเหมาะสมที่น่าสนใจ ราคาค่าเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น และวิธีการชำระค่าเรียนที่น่าสนใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิรวดี ภูวนารัตนุรักษ์ (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนด้านราคา คือ ค่าเล่าเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่น ค่าเรียนมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน

ด้านสถานที่ เป็นประเภทของช่องทางจำนวน ทำเลที่ตั้ง การขนส่ง การคลังสินค้า และการจัดการช่องทาง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ โรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย อาคารเรียนและห้องเรียนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ (2544) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่นักเรียนกลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และกำลังศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5 แผนกวิทย์ มีผลต่อการตัดสินใจ ในขณะที่จิรวดี ภูวนารัตนุรักษ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านช่องทางการจำหน่าย คือ มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการถึงบ้าน หรือสถานที่ทำงานผู้ปกครอง

ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นการสะท้อนถึงการที่บริการมีลักษณะเฉพาะพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกเข้าทำการฝึกอบรม โดยมีการจูงใจให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การโฆษณา กลุ่มเป้าหมาย ประเภทของสื่อ ประเภทของโฆษณา การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์และการตลาดทางตรง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ มีการลดราคาค่าเรียน และคำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ (2544) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจโดยที่ นักเรียนที่มีความ

ต้องการมากที่สุด คือ ต้องการอาจารย์ที่มีเทคนิคการสอน ต้องการคำรับรองจากรุ่นพี่และเพื่อน ต้องการรูปแบบหลักสูตรที่เหมาะสม ต้องการสถานที่ที่มีการคมนาคมสะดวก ต้องการความหลากหลายของช่วงเวลาให้บริการ

ด้านบุคลากร เป็นการให้บริการต่อลูกค้าของพนักงาน ซึ่งกฤษฎา รัตนพฤษย์ (2545) ได้กล่าวว่า พนักงานที่ให้บริการโดยมีการคัดเลือก การความรู้ในการทำงาน โดยการฝึกอบรม การจูงใจ การให้รางวัล และการทำงานเป็นทีม ตลอดจนมีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้และฝึกอบรมต่อลูกค้าอย่างถูกต้อง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน มีเทคนิคในการสอน และมีความสามารถ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา ผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของจิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาวิวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร คือ ครูผู้สอนที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับกว้างขวางในสาขาวิชานั้น ๆ

ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ เป็นการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ ป้าย เครื่องหมาย การแต่งกายของพนักงาน รายงาน นามบัตร Copy โฆษณา รถให้บริการ และอื่นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่นำเสนอที่เป็นรูปธรรมที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจน ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การมีชื่อเสียงมานาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา การมีภาพพจน์ของความทันสมัย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทวิเคราะห์โรงเรียนกวดวิชา โดยกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ (2543) ความว่า ความสำเร็จของสถาบันกวดวิชา มักจะอยู่ที่ความมุ่งมั่นที่จะเป็นสถาบันที่ให้บริการทางการศึกษาครบวงจร โดยมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคด้วย หลักสูตรที่หลากหลาย คุณภาพดี ในราคาที่เหมาะสม มีบริการที่เป็นกันเอง รวดเร็วและประทับใจ พร้อมทั้งความสะดวกสบายในการใช้บริการ สร้างผลตอบแทนสูงสุดให้กับผู้บริโภค มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศทางการ

ด้านกระบวนการ เป็นการเคลื่อนย้ายของกิจกรรมหมายถึงสินค้าและบริการ ที่มีมาตรฐานหรือเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ตามจำนวน ขั้นตอน และการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องของลูกค้าในกระบวนการ สิ่งที่ต้องการคือ การทำงานของกระบวนการเป็นไปโดยราบรื่น สามารถตอบสนองความต้องการตามคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร มีกระบวนการให้บริการแนะแนวเทคนิคการเลือก

คณะในการสอบเอนทรานซ์ และการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา สอดคล้องกับการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ (2544) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาในระดับที่สำคัญมาก โดยกลุ่มตัวอย่างต้องการความหลากหลายของช่วงเวลาให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่าแนวโน้มนักเรียนส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะไปใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาในปีการศึกษาต่อไป

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล มีข้อค้นพบปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายครั้งนี้ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

นักเรียนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อรูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด, เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota

ในขณะที่นักเรียนชั้น ม.4 ม.5 และ ม.6 ให้ความสำคัญต่อรูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota

โดยพบว่านักเรียนแผนกการศึกษาวิทย์ ศิลปคณิต ให้ความสำคัญต่อรูปแบบหลักสูตร เช่น เรียนเนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด, เน้นแนวข้อสอบเข้า Entrance และ Quota ส่วนนักเรียนแผนกการศึกษาศิลปภาษา และแผนกการศึกษาอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อจำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อห้องเรียน และคุณภาพของเอกสารประกอบการสอน

ด้านราคา

นักเรียนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อการมี package ราคาเรียนที่น่าสนใจ

นักเรียนชั้น ม. 4 และ ม. 6 ให้ความสำคัญต่อการ มี package ราคาเรียนที่น่าสนใจ ส่วนนักเรียนชั้น ม. 5 ให้ความสำคัญต่อราคาเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ๆ

นอกจากนั้น พบว่า นักเรียนแผนกการศึกษาวิทย์ ศิลปคณิต และศิลปภาษา ให้ความสำคัญต่อการ มี package ราคาเรียนที่น่าสนใจ และนักเรียนแผนกการศึกษาอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อราคาเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ๆ

ด้านสถานที่

นักเรียนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อโรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย

ในขณะที่นักเรียนชั้น ม.4 ม.5 และ ม.6 ให้ความสำคัญต่อโรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย และนักเรียนแผนกการศึกษาวิทย์ ศิลปคณิต และศิลปภาษา ให้ความสำคัญต่อโรงเรียนกวดวิชาหาพบได้ง่าย ส่วนนักเรียนแผนกการศึกษาอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อโรงเรียนกวดวิชาตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

นักเรียนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อการลดราคาการเรียน

ในขณะที่นักเรียนชั้น ม. 4 และ ม. 5 ให้ความสำคัญต่อ การลดราคาการเรียน ส่วนนักเรียนชั้น ม.6 ให้ความสำคัญต่อ เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ

นักเรียนแผนกการศึกษาวิทย์ ให้ความสำคัญต่อเพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ ส่วนนักเรียนแผนกการศึกษาศิลปคณิต และศิลปภาษา และอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อ การลดราคาการเรียน

ด้านบุคลากร

นักเรียนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่ออาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน

นักเรียนชั้น ม. 4 และ ม. 6 ให้ความสำคัญต่อ อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน ส่วนนักเรียนชั้น ม.5 ให้ความสำคัญต่อ อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน

นักเรียนแผนกการศึกษาวิทย์ และแผนกการศึกษาอื่นๆ ให้ความสำคัญต่ออาจารย์ผู้สอนมีความสามารถ ส่วนนักเรียนแผนกการศึกษาศิลปคณิต ให้ความสำคัญต่ออาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน และนักเรียนแผนกการศึกษาศิลปภาษา ให้ความสำคัญต่ออาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน

ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ

นักเรียนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อ การมีชื่อเสียงมานาน ของโรงเรียน

นักเรียนทุกระดับชั้นการศึกษา ให้ความสำคัญต่อ การมีชื่อเสียงมานานของโรงเรียน

นักเรียนทุกแผนกการศึกษา ให้ความสำคัญต่อการมีชื่อเสียงมานานของโรงเรียน

ด้านกระบวนการ

นักเรียนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร

นักเรียนทุกระดับชั้นการศึกษาให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร

นักเรียนแผนกการศึกษาวิทย์ ศิลปคณิต และศิลปภาษา ให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร และนักเรียนแผนกการศึกษาอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อมีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน การสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และมีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ ในการวางแผนการตลาดโดยควรมีการกำหนดตลาดเป้าหมายและพิจารณาถึงความต้องการของกลุ่มตลาดเป้าหมาย นอกจากนั้นผู้ประกอบการควรแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ วางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและความต้องการของกลุ่ม ซึ่งมีความต่างกันด้านระดับการศึกษา เช่น

ด้านผลิตภัณฑ์ โรงเรียนกวดวิชาควรมีการจัดรูปแบบของหลักสูตรให้มีความหลากหลาย โดยเน้นให้มีการเรียนการสอนเนื้อหาล่วงหน้า พัฒนาหลักสูตรการสอนให้ทันสมัยและเข้ากับกลุ่มผู้เรียนอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจในเนื้อหาของหลักสูตรได้ง่าย จัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการประกอบการสอนให้มีคุณภาพ และควรจัดระยะเวลาเรียนให้เหมาะสมกับเนื้อหาไม่ควรใช้ระยะเวลาในการเรียนนานเกินไป นอกจากนี้ควรพิจารณาถึงวันเวลาที่ให้บริการ เพราะจากการศึกษาพบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นนักเรียนที่เลือกเรียนในช่วงเวลา 13.00-15.00 น. ของวันอาทิตย์ ดังนั้นควรมีการจัดเวลาในช่วงเย็นของวันเสาร์-อาทิตย์ให้เพิ่มขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของนักเรียน

ด้านราคา ควรพิจารณาเรื่องการจัดราคาให้เหมาะสมกับหลักสูตร เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่ผู้ปกครองมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีถึงร้อยละ 43.7 โดยส่วนใหญ่จะเสียค่าใช้จ่ายการเรียนต่ำกว่า 500 บาท ดังนั้น ราคาค่าเล่าเรียนสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ก็ไม่ควรเกิน 500 บาท และควรมีการจัดระบบการชำระค่าเรียนให้มีความสะดวกมากขึ้น ตลอดจนมีการจัดให้มีการจ่ายแบบเหมาจ่ายค่าเรียนในรูปแบบของชุดวิชา หรือตามความต้องการของนักเรียนที่จับกลุ่มมาให้ทำการเปิดสอน โดยการกำหนดราคาการให้บริการให้เหมาะสมกับระดับการให้บริการ ทั้งนี้อาจจำแนกความแตกต่างของราคาการให้บริการด้วยการให้บริการในระดับที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

ด้านสถานที่ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ พิจารณาสถานที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชา โดยควรจะต้องอยู่บริเวณใกล้สถาบันการศึกษา เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกมากขึ้น ห้องเรียนควรจะเงียบไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก อยู่ในเขตที่มีการคมนาคมสะดวก และควรมีสถานที่จอดรถที่ปลอดภัยและพอเพียงสำหรับผู้เรียน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรให้ความสำคัญในด้านการบริการข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันกวดวิชา ให้กับผู้เรียน กระตุ้นให้เกิดการเข้ามาใช้บริการโดยการแจกเอกสารการเรียนฟรี การให้ส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็นกลุ่ม ให้มีการลดราคาพิเศษสำหรับนักเรียนประจำ หรือให้สิทธิพิเศษการมีส่วนลด นอกจากนี้การแนะนำจากผู้ที่เคยเรียนมาก่อนก็นับเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการหรือเจ้าของสถาบันกวดวิชา ควรให้ความสนใจกับกลุ่มผู้เรียนปัจจุบัน พยายามปรับปรุงแก้ไขการบริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อสร้างความประทับใจให้กับกลุ่มผู้เรียน ซึ่งจะส่งผลไปยังการแนะนำกลุ่มผู้ใช้บริการใหม่เข้ามาสู่สถาบัน

ด้านบุคลากร โรงเรียนกวดวิชาควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะในเรื่องผู้สอนมีความเป็นเองกับนักเรียน ผู้สอนมีความรู้ความสามารถ ผู้สอนมีเทคนิคในการสอน ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้สอนและความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน โดยผู้ให้บริการควรพิจารณาถึงวิธีการสรรหาหรือคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความสามารถ ชี้แจงให้ผู้สอนทราบถึงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของสถาบันในการให้บริการกวดวิชา จัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้สอนอยู่เสมอ และควรทำการสำรวจข้อมูลหรือจัดทำกล่องรับความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับตัวผู้สอนอยู่เสมอเพื่อทำการปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้น และสำหรับอาจารย์ผู้สอนที่ต้องปรับลักษณะการสอนให้สอดคล้องกับความสามารถทางการเรียนรู้ของนักเรียน

ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ เน้นความหรูหรา ความทันสมัย มีการพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศภายในห้องเรียนให้น่าเรียนสม่ำเสมอ ควรจัดรูปแบบการสอนเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้ในเนื้อหาของหลักสูตรอย่างแท้จริง และเกิดทักษะในการเรียนรู้ เพื่อให้นักเรียนออกสู่ภาวะแข่งขันในสังคมอย่างมีคุณภาพ โดยที่โรงเรียนมีการวัดผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดทำสถิตินักเรียนที่เรียนแล้วสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้ มีการจัดทำประวัติรุ่นพี่ที่เคยเรียนแล้วประสบความสำเร็จ เผยแพร่สิ่งพิมพ์แนะนำโรงเรียนหรือคิดบอร์ดแสดงภายในโรงเรียน ควรมีการจัดทำ website ของโรงเรียนเพื่อพัฒนาโรงเรียนให้มีระดับที่สูงขึ้น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ซึ่งปัจจุบันด้านเทคโนโลยีได้พัฒนาอย่างรวดเร็ว

ด้านกระบวนการ ควรมีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเรียน มีสื่อการสอนที่ทันสมัยและมีการจัดทดสอบความพร้อมก่อนการสอบจริง ควรมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการเรียนการสอนที่ทันสมัย ควรมีกระบวนการให้บริการแนะนำเทคนิคการเลือกคณะในการสอบเอนทรานซ์ และควรมีบริการห้องพักสำหรับนักเรียนที่เรียนในโรงเรียนกวดวิชาตอนปิดภาคเรียนสำหรับนักเรียนที่พักอาศัยอยู่ไกลห่างจากโรงเรียนกวดวิชา เพื่อความสะดวกสบายของนักเรียนและผู้ปกครอง มีการถ่ายทอดทางโทรทัศน์เรื่องของสาระน่าเรียนรู้ สำหรับนักเรียนที่ต้องการเรียนซ้ำ เพื่อเกิดการเข้าใจอย่างแท้จริง ให้บริการทางข้อมูลข่าวสารการศึกษา ตามสถานการณ์ของปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นกระบวนการพัฒนาโรงเรียนกวดวิชา