

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความต้องการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อส่วนประกอบการตลาดของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างกลาน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อส่วนประกอบการตลาดของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างกลาน โดยแบ่งผลการศึกษออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับชั้น เพศ โรงเรียน ที่ศึกษาอยู่ แผนการเรียน เกรดเฉลี่ย อาชีพของผู้ปกครอง รายได้ต่อเดือนของครอบครัว (ตารางที่ 1-8)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันสอนภาษา (6Ws และ 1H) ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ความถี่และช่วงเวลาในการเรียน สถาบันสอนภาษาที่เลือกใช้บริการ เหตุผลที่ให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเรียน และหลักสูตรภาษาต่างประเทศที่สนใจเรียน (ตารางที่ 9-28)

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันสอนภาษา จำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 29-48)

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประกอบการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างกลาน (ตารางที่ 49-55)

**ส่วนที่ 5** ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประกอบการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างกลาน จำแนกตามระดับการศึกษา และจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม (ตารางที่ 56-69)

**ส่วนที่ 6** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างกลาน (ตารางที่ 70)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้น

ระดับ	ระดับชั้น	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	1	39	10.2
	2	65	17.0
	3	49	12.8
		<b>153</b>	<b>40.0</b>
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	113	29.5
	5	68	17.8
	6	49	12.7
		<b>230</b>	<b>60.0</b>
<b>รวม</b>		<b>383</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 40 โดยศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ร้อยละ 10.2 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ร้อยละ 17 และระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ร้อยละ 12.8 และกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 60 โดยศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ร้อยละ 29.5 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ร้อยละ 17.8 และระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 12.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	131	34.2
หญิง	252	65.8
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.8 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 34.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงเรียน

โรงเรียน	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่	78	20.5
โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย	47	12.3
โรงเรียนวิชัยวิทยา	13	3.3
โรงเรียนวาริเชียงใหม่	45	11.7
โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย	128	33.3
โรงเรียนกาวิละวิทยาลัย	72	18.9
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ร้อยละ 33.3 รองลงมา คือ โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ ร้อยละ 20.5 โรงเรียนกาวิละวิทยาลัย ร้อยละ 18.9 โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย ร้อยละ 12.3 โรงเรียนวาริเชียงใหม่ ร้อยละ 11.7 และโรงเรียนวิชัยวิทยา ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนการศึกษา

ระดับการศึกษา	แผนการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	สายวิทยาศาสตร์	172	44.9
	สายศิลป์คำนวณ	10	2.6
	สายศิลป์ภาษา*	48	12.5
		<b>230</b>	<b>60.0</b>
มัธยมศึกษาตอนต้น**		153	40.0
<b>รวม</b>		<b>383</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ \*สายศิลป์ภาษา ได้แก่ ศิลป์ภาษาจีน ศิลป์ภาษาฝรั่งเศส และศิลป์ภาษาเยอรมัน

\*\*มัธยมศึกษาตอนต้นยังไม่มีทางเลือกแผนการศึกษา

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่เรียนในแผนการศึกษาสายวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 44.9 รองลงมา คือ แผนการศึกษาสายศิลป์

ภาษา ร้อยละ 12.5 ได้แก่ ศิลป์ภาษาจีน ศิลป์ภาษาฝรั่งเศส และศิลป์ภาษาเยอรมัน และแผนการศึกษาสายศิลป์คำนวณ ร้อยละ 2.6 และผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นซึ่งยังไม่มีทางเลือกแผนการศึกษา ร้อยละ 40.0

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เกรดเฉลี่ยสะสม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 2.00	13	3.4
ระหว่าง 2.01 – 2.50	41	10.7
ระหว่าง 2.51 – 3.00	111	29.0
ระหว่าง 3.01 – 3.50	128	33.4
ระหว่าง 3.51 – 4.00	90	23.5
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.01 – 3.50 ร้อยละ 33.4 รองลงมา คือ เกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.51 – 3.00 ร้อยละ 29 เกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 3.51 – 4.00 ร้อยละ 23.5 เกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.01 – 2.50 ร้อยละ 10.7 และเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.00 ร้อยละ 3.4

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของบิดา

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	110	28.7
พ่อบ้าน	7	1.8
นักธุรกิจ/กิจการส่วนตัว	155	40.5
พนักงาน/ลูกจ้างธุรกิจเอกชน	47	12.3
เกษตรกร	7	1.8
รับจ้างอิสระทั่วไป	56	14.6
เสียชีวิต	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบิดาประกอบอาชีพเป็นนักธุรกิจ/กิจการส่วนตัว ร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 28.7 รับจ้างอิสระทั่วไป ร้อยละ 14.6 พนักงาน/ลูกจ้างธุรกิจเอกชน ร้อยละ 12.3 พ่อบ้าน ร้อยละ 1.8 เกษตรกร ร้อยละ 1.8 และเสียชีวิต ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของมารดา

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	71	18.5
แม่บ้าน	83	21.7
นักธุรกิจ/กิจการส่วนตัว	134	35.0
พนักงาน/ลูกจ้างธุรกิจเอกชน	37	9.7
เกษตรกร	5	1.3
รับจ้างอิสระทั่วไป	51	13.3
เสียชีวิต	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมารดาประกอบอาชีพเป็นนักธุรกิจ/กิจการส่วนตัว ร้อยละ 35 รองลงมา คือ แม่บ้าน ร้อยละ 21.7 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.5 รับจ้างอิสระทั่วไป ร้อยละ 13.3 พนักงาน/ลูกจ้างธุรกิจเอกชน ร้อยละ 9.7 เกษตรกร ร้อยละ 1.3 และเสียชีวิต ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	34	8.9
15,000 – 30,000 บาท	111	29.0
30,001 – 50,000 บาท	89	23.2
มากกว่า 50,000 บาท	91	23.8
ไม่สามารถระบุได้	58	15.1
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ครอบครัวมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 29 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 23.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 23.2 ไม่สามารถระบุรายได้เฉลี่ยต่อเดือนได้ ร้อยละ 15.1 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 8.9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันสอนภาษา (6Ws และ 1H) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ความถี่และช่วงเวลาในการเรียน สถาบันสอนภาษาที่เลือกใช้ บริการ เหตุผลที่ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเรียน และหลักสูตรภาษาต่างประเทศที่สนใจเรียน (ตารางที่ 9-28)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าเหมาะสมสำหรับการเรียน ภาษาอังกฤษ

วันที่เหมาะสมสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์ - ศุกร์	173	45.2
เสาร์ - อาทิตย์	257	67.1
เสาร์	133	34.7
อาทิตย์	91	23.8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 383 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าวันที่เหมาะสมสำหรับการเรียน ภาษาอังกฤษ คือ วันเสาร์ – อาทิตย์ ร้อยละ 67.1 รองลงมาคือ วันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 45.2 วันเสาร์ ร้อยละ 34.7 และวันอาทิตย์ ร้อยละ 23.8

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสำหรับการเรียน

ช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเรียน	จำนวน	ร้อยละ
<b>จันทร์ - ศุกร์</b>		
เวลา 06.00 - 08.00 นาฬิกา	17	4.4
เวลา 16.00 - 17.00 นาฬิกา	17	4.4
เวลา 17.00 - 18.00 นาฬิกา	75	19.6
เวลา 18.00 - 19.00 นาฬิกา	78	20.4
<b>เสาร์ - อาทิตย์</b>		
เวลา 06.00 - 08.00 นาฬิกา	17	4.4
เวลา 08.00 - 11.00 นาฬิกา	127	33.2
เวลา 13.00 - 16.00 นาฬิกา	99	25.8
เวลา 17.00 - 20.00 นาฬิกา	46	12.0
<b>เสาร์</b>		
เวลา 06.00 - 08.00 นาฬิกา	11	2.9
เวลา 08.00 - 11.00 นาฬิกา	66	17.2
เวลา 13.00 - 16.00 นาฬิกา	43	11.2
เวลา 17.00 - 20.00 นาฬิกา	29	7.6
<b>อาทิตย์</b>		
เวลา 06.00 - 08.00 นาฬิกา	5	1.3
เวลา 08.00 - 11.00 นาฬิกา	31	8.1
เวลา 13.00 - 16.00 นาฬิกา	36	9.4
เวลา 17.00 - 20.00 นาฬิกา	28	7.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 383 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ คือ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเช้า ระหว่างเวลา 08.00 - 11.00 น. ร้อยละ 33.2 รองลงมา คือ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงบ่าย ระหว่างเวลา 13.00 - 16.00 น. ร้อยละ 25.8 วันจันทร์-ศุกร์



ช่วงเย็น ระหว่างเวลา 18.00 น. – 19.00 น. ร้อยละ 20.4 และวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเย็น ระหว่างเวลา 17.00 น. – 18.00 น. ร้อยละ 19.6

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงระยะเวลาในการเรียนแต่ละครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสม

ช่วงระยะเวลาในการเรียนแต่ละครั้งที่เหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
1 ชั่วโมง	67	17.5
1.5 ชั่วโมง	124	32.5
2 ชั่วโมง	183	47.8
อื่นๆ *	9	2.3
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ 3 ชั่วโมง จำนวน 6 ราย 2.5 ชั่วโมง 4 ชั่วโมง และ 5 ชั่วโมง อย่างละ 1 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนชั่วโมงในการเรียนต่อครั้งที่เหมาะสม คือ 2 ชั่วโมง ร้อยละ 47.8 รองลงมา คือ ช่วงระยะเวลาในการเรียน 1.5 ชั่วโมง ร้อยละ 32.5 ช่วงระยะเวลาในการเรียน 1 ชั่วโมง ร้อยละ 17.5 และอื่นๆ ได้แก่ ช่วงระยะเวลาในการเรียน 2.5 ชั่วโมง 3 ชั่วโมง 4 ชั่วโมง และ 5 ชั่วโมง ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการเรียนภาษาอังกฤษที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสม

ช่วงเวลาในการเรียนภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
ปิดเทอม	149	38.9
เปิดเทอม	269	70.3
ใกล้สอบ	7	1.8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 383 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนช่วงเปิดเทอม ร้อยละ 70.3 รองลงมา คือ ช่วงปิดเทอม ร้อยละ 38.9 และช่วงใกล้สอบร้อยละ 1.8

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	185	48.3
2,001 – 3,000 บาท	149	39.4
3,001 – 5,000 บาท	31	8.1
มากกว่า 5,000 บาท	16	4.2
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ ระหว่าง 2,001 – 3,000 บาท ร้อยละ 39.4 ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท ร้อยละ 8.1 และมากกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการติดต่อสื่อสาร	274	71.5
เพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น	244	63.7
เพื่อเตรียมตัวสำหรับการศึกษาต่อ	214	55.9
เพื่อต้องการเรียนรู้หลายๆภาษา	183	47.8
เพื่อความสนุกสนานเจอเพื่อนใหม่	87	22.7
เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร	93	24.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 383 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษส่วนใหญ่เพื่อการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 71.5 รองลงมา คือ เพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น ร้อยละ 63.7 เพื่อเตรียมตัวสำหรับการศึกษาต่อ ร้อยละ 55.9 เพื่อต้องการเรียนรู้หลายๆภาษา ร้อยละ 47.8 เพื่อใช้

ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร ร้อยละ 24.3 และเพื่อความสนุกสนานเจอเพื่อนใหม่ ร้อยละ 22.7

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติม ภาษาอังกฤษในอดีตของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติม ภาษาอังกฤษในอดีต	จำนวน	ร้อยละ
เคย	328	85.6
ไม่เคย	55	14.4
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษ ร้อยละ 85.6 และไม่เคยใช้บริการสถาบันสอนภาษา ร้อยละ 14.4

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการในอดีต

สถาบันสอนภาษาที่เคยใช้บริการในอดีต	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ	65	17.0
บริติช เคานซิล เชียงใหม่	47	12.3
อี ซี ซี	5	1.3
สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	22	5.7
บ้านภาษา เอ็น อี เอส	19	5.0
โรงเรียนสอนภาษาและคอมพิวเตอร์เกียรติพัฒนา (CEC)	5	1.3
Enconcept	15	3.9
YMCA	14	3.7
เรียนพิเศษใกล้บ้าน	7	18.2
โรงเรียนของตนเอง	149	38.9
บ้านคุณครูของท่าน	119	31.1
อื่น ๆ *	9	2.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 383 ราย

อื่นๆ ได้แก่	สมาคมศิษย์เก่าฯ (1 ราย)	แบรนดี้ (1 ราย)
	สถาบันตรีวิทย์ (1 ราย)	Le GURU (1 ราย)
	ENTA (1 ราย)	Inlanguage (1 ราย)
	IEC (1 ราย)	BPST (1 ราย)
	Kru club (1 ราย)	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษในโรงเรียนที่กำลังศึกษา ร้อยละ 38.9 รองลงมา คือ บ้านคุณครูของนักเรียน ร้อยละ 31.1 สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ ร้อยละ 17 และบริติช เคานซิล เชียงใหม่ ร้อยละ

12.3

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติม ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติม ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
เรียน	255	66.3
ไม่เรียน	128	33.7
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในปัจจุบันใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษ ร้อยละ 66.3 ไม่ใช้บริการ ร้อยละ 33.7

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในปัจจุบัน

สถาบันสอนภาษาที่ใช้บริการในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ	21	5.5
บริติช เคานซิล เชียงใหม่	25	6.3
อี ซี ซี	3	1.0
สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	13	3.4
บ้านภาษา เอ็น อี เอส	1	0.3
โรงเรียนสอนภาษาและคอมพิวเตอร์เกียรติพัฒนา (CEC)	1	0.3
ENCONCEPT	9	2.3
โรงเรียนของท่านเอง	82	21.4
บ้านคุณครูของท่าน	86	22.5
อื่น ๆ *	13	3.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 383 ราย

\* อื่นๆ ได้แก่ สมาคมศิษย์เก่ายุทธราชฯ (1 ราย) Kru Club (1 ราย) LE GURU (2 ราย)  
BPST (2 ราย) ENTA (1 ราย) Cadet (1 ราย)  
เรียนพิเศษใกล้บ้าน (3 ราย) YMCA (1 ราย) GET (1 ราย)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปัจจุบันใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษส่วนใหญที่บ้านคุณครูร้อยละ 22.5 รองลงมา คือ โรงเรียน ร้อยละ 21.4 บริติชเคานซิล เชียงใหม่ ร้อยละ 6.3 สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ ร้อยละ 5.5 และสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3.4

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่เลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

สาเหตุที่เลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษา	จำนวน	ร้อยละ
มีชื่อเสียง	73	19.1
เพื่อนแนะนำ	105	27.4
ผู้ปกครอง/ญาติ แนะนำ	202	52.7
อื่น ๆ	3	0.8
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ครูสอนเข้าใจง่าย จำนวน 2 ราย  
อยากเรียนกับครูที่โรงเรียน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาดังกล่าวเนื่องจาก ผู้ปกครอง/ญาติ แนะนำ ร้อยละ 52.7 รองลงมา คือ เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 27.4 และมีชื่อเสียง ร้อยละ 19.1

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษา	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเอง	217	56.9
ผู้ปกครอง	132	34.5
เพื่อน	33	8.7
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของ คือ ท่านเอง ร้อยละ 56.9 รองลงมาคือ ผู้ปกครอง ร้อยละ 34.5 และเพื่อน ร้อยละ 8.7

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
เคย	40	10.4
ไม่เคย	343	89.6
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 89.6 เคยใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 10.4

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	179	46.7
ไม่ทราบ	204	53.3
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 53.3 และทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 46.7

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	25	6.5
เว็บไซต์ / Facebook / Twitter ของสถาบันภาษาฯ	57	14.9
แผ่นพับ / ใบปลิว	55	14.4
ป้ายโฆษณา	42	11.0
เพื่อนแนะนำ	82	21.4
อาจารย์ / บุคลากรของสถาบันภาษาฯ แนะนำ	65	17.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 383 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จาก เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 21.4 รองลงมา คือ อาจารย์ / บุคลากรของสถาบันภาษาฯ แนะนำ ร้อยละ 17 และเว็บไซต์ / Facebook / Twitter ของสถาบันภาษาฯ ร้อยละ 14.9 และ แผ่นพับ / ใบปลิว ร้อยละ 14.4

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณะศึกษาศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ความต้องการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณะศึกษาศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการแน่นอน	41	10.7
ไม่แน่ใจ	294	76.8
ไม่ใช้บริการ	48	12.5
มีที่เรียนอยู่แล้ว	27	7.0
มีพื้นฐานอยู่แล้วยังไม่สนใจเรียนเพิ่มเติม	9	2.3
ไม่มีคนรับ-ส่ง	12	3.2
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาดนช้างคลาน ระดับไม่แน่ใจ ร้อยละ 76.8 รองลงมา คือ ไม่ใช้บริการ ร้อยละ 12.5 และใช้บริการแน่นอน ร้อยละ 10.7

สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ใช้บริการ เนื่องจาก มีที่เรียนอยู่แล้ว ร้อยละ 7 ไม่มีคนรับ-ส่ง ร้อยละ 3.2 และมีพื้นฐานอยู่แล้วยังไม่สนใจเรียนเพิ่มเติม ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละ ของหลักสูตรภาษาอังกฤษ ของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจเข้ารับการอบรม

หลักสูตรภาษาอังกฤษ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
หลักสูตรการสนทนาภาษาอังกฤษ	256	66.8
หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน	251	65.5
หลักสูตรการเขียนภาษาอังกฤษ	126	32.9
หลักสูตรทบทวนไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	134	35.0
หลักสูตรการเตรียมสอบ TOEFL&IELTS	82	21.4
หลักสูตรการนำเสนอผลงานภาษาอังกฤษ	68	17.8
หลักสูตรการเตรียมสอบ GAT&ONET	125	32.6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 383 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรการสนทนาภาษาอังกฤษ มากที่สุด ร้อยละ 66.8 รองลงมา คือ หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน ร้อยละ 65.5 หลักสูตรทบทวนไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ร้อยละ 35 หลักสูตรการเขียนภาษาอังกฤษ ร้อยละ 32.9 และหลักสูตรการเตรียมสอบ GAT&ONET ร้อยละ 32.6

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษต่อคอร์ส (คอร์สละ 30 ชั่วโมง)ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษต่อคอร์ส	จำนวน	ร้อยละ
2,000 - 2,500 บาท	193	50.4
2,501 – 3,000 บาท	120	31.3
3,001 – 3,500 บาท	49	12.8
มากกว่า 3,500 บาท ขึ้นไป	21	5.5
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษต่อคอร์ส (คอร์สละ 30 ชั่วโมง) ควรเป็นราคา 2,000 - 2,500 บาท มากที่สุด ร้อยละ 50.4 รองลงมา คือ ราคา 2,501 – 3,000 บาท ร้อยละ 31.3 ราคา 3,001 – 3,500 บาท ร้อยละ 12.8 และราคามากกว่า 3,500 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 5.5

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษคอร์สละ 30 ชั่วโมง รวมค่าหนังสือแล้ว ราคา 2,800 บาทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ คอร์สละ 30 ชั่วโมง รวมค่าหนังสือใน ราคา 2,800 บาท	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	313	81.7
ถูกไป	15	3.9
แพงไป	55	14.4
<b>รวม</b>	<b>383</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ คอร์สละ 30 ชั่วโมง รวมค่าหนังสือแล้ว ราคา 2,800 บาท มีความเหมาะสม ร้อยละ 81.7 รองลงมา คือ ราคาแพงไป ร้อยละ 14.4 และราคาถูกไป ร้อยละ 3.9

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเรียนภาษาต่างประเทศอื่นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาษาต่างประเทศอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาจีน	200	52.2
ภาษาญี่ปุ่น	137	35.8
ภาษาเกาหลี	109	28.5
ภาษาเยอรมัน	91	23.8
ภาษาฝรั่งเศส	148	38.6
ไม่สนใจ	41	10.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 383 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่าภาษาต่างประเทศอื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการเรียนภาษาจีน มากที่สุด ร้อยละ 52.2 รองลงมา คือ ภาษาฝรั่งเศส ร้อยละ 38.6 ภาษาญี่ปุ่น ร้อยละ 35.8 ภาษาเกาหลี ร้อยละ 28.5 ภาษาเยอรมัน ร้อยละ 23.8 และ ไม่สนใจ ร้อยละ 10.7

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันสอนภาษา จำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 29-48)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสำหรับการเรียน จำแนกตามระดับการศึกษา

วันที่เหมาะสมสำหรับการเรียน	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์ - ศุกร์	68	44.4	105	45.7
เสาร์ - อาทิตย์	105	68.6	152	66.1
เสาร์	46	30.1	87	37.8
อาทิตย์	33	21.6	58	25.2

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่เห็นว่าวันที่เหมาะสมสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ คือ วันเสาร์ – อาทิตย์ ร้อยละ 68.6 รองลงมาคือ วันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 44.4 วันเสาร์ ร้อยละ 30.1 และวันอาทิตย์ ร้อยละ 21.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่เห็นว่าวันที่เหมาะสมสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ คือ วันเสาร์ – อาทิตย์ ร้อยละ 66.1 รองลงมา คือ วันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 45.7 วันเสาร์ ร้อยละ 37.8 และ วันอาทิตย์ ร้อยละ 25.2

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสำหรับการเรียน จำแนกตามระดับการศึกษา

วันที่เหมาะสมสำหรับการเรียน	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>จันทร์ - ศุกร์</b>				
เวลา 06.00 - 08.00 นาฬิกา	8	5.2	9	3.9
เวลา 16.00 - 17.00 นาฬิกา	9	5.9	8	3.5
เวลา 17.00 - 18.00 นาฬิกา	30	19.6	45	19.6
เวลา 18.00 - 19.00 นาฬิกา	27	17.6	51	22.2
<b>เสาร์ - อาทิตย์</b>				
เวลา 06.00 - 08.00 นาฬิกา	9	5.9	8	3.5
เวลา 08.00 - 11.00 นาฬิกา	48	31.4	79	34.3
เวลา 13.00 - 16.00 นาฬิกา	41	26.8	58	25.2
เวลา 17.00 - 20.00 นาฬิกา	16	10.5	30	13.0
<b>เสาร์</b>				
เวลา 06.00 - 08.00 นาฬิกา	7	4.6	4	1.7
เวลา 08.00 - 11.00 นาฬิกา	17	11.1	49	21.3
เวลา 13.00 - 16.00 นาฬิกา	17	11.1	26	11.3
เวลา 17.00 - 20.00 นาฬิกา	10	6.5	19	8.1
<b>อาทิตย์</b>				
เวลา 06.00 - 08.00 นาฬิกา	3	1.9	2	0.9
เวลา 08.00 - 11.00 นาฬิกา	6	3.9	25	10.9
เวลา 13.00 - 16.00 นาฬิกา	15	9.8	21	9.1
เวลา 17.00 - 20.00 นาฬิกา	11	7.2	17	7.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่มองเห็นว่าช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ คือ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเช้าระหว่างเวลา 08.00 - 11.00 น. ร้อยละ 31.4 รองลงมา คือ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงบ่าย ระหว่างเวลา

13.00 – 16.00 น. ร้อยละ 26.8 และวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเย็น ระหว่างเวลา 17.00 น. – 18.00 น. ร้อยละ 19.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่เห็นว่าช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ คือ วันเสาร์ – อาทิตย์ ช่วงเช้า ระหว่างเวลา 08.00 – 11.00 น. ร้อยละ 34.3 รองลงมา คือ วันเสาร์ – อาทิตย์ ช่วงบ่าย ระหว่างเวลา 13.00 – 16.00 น. ร้อยละ 25.2 และวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเย็น ระหว่างเวลา 18.00 น. – 19.00 น. ร้อยละ 22.2

**ตารางที่ 31** แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงระยะเวลาในการเรียนแต่ละครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสม จำแนกตามระดับการศึกษา

ช่วงระยะเวลาในการเรียน แต่ละครั้งที่เหมาะสม	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ชั่วโมง	38	24.8	29	12.6
1.5 ชั่วโมง	37	24.2	87	37.8
2 ชั่วโมง	72	47.1	111	48.3
อื่นๆ	6*	3.9	3**	1.3
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : \*อื่นๆ ได้แก่ 3 ชั่วโมง (จำนวน 6 ราย)

\*\* อื่นๆ ได้แก่ 3 ชั่วโมง 4 ชั่วโมง และ 5 ชั่วโมง อย่างละ 1 ราย

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนชั่วโมงในการเรียนต่อครั้งที่เหมาะสม คือ 2 ชั่วโมง ร้อยละ 47.1 รองลงมา คือ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 24.8 และ 1.5 ชั่วโมง ร้อยละ 24.2 และอื่นๆ ได้แก่ 3 ชั่วโมง ร้อยละ 3.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนชั่วโมงในการเรียนต่อครั้งที่เหมาะสม คือ 2 ชั่วโมง ร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ 1.5 ชั่วโมง ร้อยละ 37.8 และ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 12.6 และอื่นๆ ได้แก่ 3 ชั่วโมง 4 ชั่วโมง และ 5 ชั่วโมง ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการเรียนภาษาอังกฤษที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสม จำแนกตามระดับการศึกษา

ช่วงเวลาในการเรียนภาษาอังกฤษ	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปิดเทอม	46	30.1	103	44.8
เปิดเทอม	104	68.0	165	71.7
ใกล้สอบ	3	2.0	4	1.7

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่เลือกเรียนในช่วงเปิดเทอม ร้อยละ 68 รองลงมา คือ ช่วงปิดเทอม ร้อยละ 30.1 และช่วงใกล้สอบ ร้อยละ 2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่เลือกเรียนในช่วงเปิดเทอม ร้อยละ 71.7 รองลงมา คือ ช่วงปิดเทอม ร้อยละ 44.8 และช่วงใกล้สอบร้อยละ 1.7

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	77	50.3	108	47.0
2,001 – 3,000 บาท	50	32.7	101	44.0
3,001 – 5,000 บาท	14	9.2	17	7.4
มากกว่า 5,000 บาท	12	7.8	4	1.7
รวม	153	100.0	230	100.0

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ ระหว่าง 2,001 – 3,000 บาท ร้อยละ 32.7 ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท ร้อยละ 9.2 และมากกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 7.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 47 รองลงมาคือ ระหว่าง 2,001 – 3,000 บาท ร้อยละ 44 ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาท ร้อยละ 7.4 และมากกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

วัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษ	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการติดต่อสื่อสาร	104	68.0	170	73.9
เพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น	93	60.8	151	65.7
เพื่อเตรียมตัวสำหรับการศึกษาต่อ	71	46.4	143	62.2
เพื่อต้องการเรียนรู้หลายๆภาษา	67	43.8	116	50.4
เพื่อความสนุกสนานเจอเพื่อนใหม่	37	24.2	50	21.7
เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร	34	22.2	59	25.7

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีวัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษส่วนใหญ่เพื่อการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 68 รองลงมาคือ เพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น ร้อยละ 60.8 เพื่อเตรียมตัวสำหรับการศึกษาต่อ ร้อยละ 46.4 เพื่อต้องการเรียนรู้หลายๆภาษา ร้อยละ 43.8 เพื่อความสนุกสนานเจอเพื่อนใหม่ ร้อยละ 24.2 และเพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร ร้อยละ 22.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีวัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษส่วนใหญ่เพื่อการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 73.9 รองลงมาคือ เพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น ร้อยละ 65.7 เพื่อเตรียมตัวสำหรับการศึกษาต่อ ร้อยละ 62.2 เพื่อต้องการเรียนรู้หลายๆภาษา



ร้อยละ 50.4 เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร ร้อยละ 25.7 และเพื่อความสนุกสนานเจอเพื่อนใหม่ ร้อยละ 21.7

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษในอดีตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษในอดีต	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	131	85.6	197	85.7
ไม่เคย	22	14.4	33	14.3
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100</b>	<b>230</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษ ร้อยละ 85.6 และไม่เคยใช้บริการสถาบันสอนภาษา ร้อยละ 14.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษ ร้อยละ 85.7 และไม่เคยใช้บริการสถาบันสอนภาษา ร้อยละ 14.3

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในอดีต จำแนกตามระดับการศึกษา

สถาบันสอนภาษาที่เคยใช้บริการในอดีต	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ	27	17.6	38	16.5
บริติช เคานซิล เชียงใหม่	25	16.3	22	9.6
อี ซี ซี	4	2.6	1	0.4
สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	8	5.2	14	6.1
บ้านภาษา เอ็น อี เอส	7	4.6	12	5.2
โรงเรียนสอนภาษาและคอมพิวเตอร์เกียรติพัฒนา (CEC)	3	2.0	2	0.9
Enconcept	4	2.6	11	4.8
YMCA	8	5.2	6	2.6
เรียนพิเศษใกล้บ้าน	4	2.6	3	1.3
โรงเรียนของตนเอง	54	35.3	95	41.3
บ้านคุณครูของท่าน	51	33.3	68	29.6
อื่น ๆ *	3	2.0	6	2.6

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

* อื่นๆ ได้แก่	สมาคมศิษย์เก่าฯ (1 ราย)	แบรนค์ (1 ราย)
	สถาบันตรีวิทย์ (1 ราย)	Le GURU (1 ราย)
	ENTA (1 ราย)	IEC (1 ราย)
	BPST (1 ราย)	Inlanguage (1 ราย)
	Kru club (1 ราย)	

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่เคยใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษที่โรงเรียนที่กำลังศึกษา ร้อยละ 35.3 รองลงมา คือ บ้านคุณครูของนักเรียน ร้อยละ 33.3 สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ ร้อยละ 17.6 และบริติช เคานซิล เชียงใหม่ ร้อยละ 16.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเคยใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษที่โรงเรียนที่กำลังศึกษา ร้อยละ 41.3 รองลงมา คือ บ้านคุณครู

ของนักเรียน ร้อยละ 29.6 สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ ร้อยละ 16.5 และบริติช เคานซิล เชียงใหม่ ร้อยละ 9.6

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในปัจจุบันของ จำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษในปัจจุบัน	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เรียน	104	68.0	150	65.2
ไม่ใช้บริการ	49	32.0	80	34.8
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่ในปัจจุบันใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษ ร้อยละ 68 ไม่ใช้บริการ ร้อยละ 32

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่ในปัจจุบันใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษ ร้อยละ 65.2 ไม่ใช้บริการ ร้อยละ 34.8

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในปัจจุบัน จำแนกตามระดับการศึกษา

สถาบันสอนภาษาที่ใช้บริการในปัจจุบัน	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ	6	3.9	15	6.5
บริติช เคานซิล เชียงใหม่	14	9.2	10	4.3
อี ซี ซี	4	2.6	0	0
สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	6	3.9	7	3.0
บ้านภาษา เอ็น อี เอส	0	0	1	0.4
โรงเรียนสอนภาษาและคอมพิวเตอร์เกียรติพัฒนา (CEC)	0	0	1	0.4
ENCONCEPT	2	1.3	7	3.0
โรงเรียนของท่านเอง	35	22.9	47	20.4
บ้านคุณครูของท่าน	32	21.0	54	23.5
อื่นๆ	7	4.6	15	6.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่      สมาคมศิษย์เก่าฯ (1 ราย)      Kru Club      (1 ราย)      Cadet      (1 ราย)  
    BPST      (2 ราย)      ENTA      (1 ราย)  
    เรียนพิเศษใกล้บ้าน      (3 ราย)      YMCA      (1 ราย)  
    LE GURU      (2 ราย)      GET      (1 ราย)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นปัจจุบัน ใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ที่โรงเรียน ร้อยละ 22.9 รองลงมา คือ บ้านคุณครูร้อยละ 21 บริติช เคานซิล เชียงใหม่ ร้อยละ 9.2 สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ และสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 3.9 และ อีซีซี ร้อยละ 2.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายปัจจุบันใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติมภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ที่บ้านคุณครูร้อยละ 23.5 รองลงมา คือ เรียนภาษาภาษาอังกฤษเสริม/เพิ่มเติมที่โรงเรียน ร้อยละ 20.4 สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ ร้อยละ 6.5 และ บริติช เคานซิล เชียงใหม่ ร้อยละ 4.3

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่เลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

สาเหตุที่เลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษา	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีชื่อเสียง	27	17.6	46	20.0
เพื่อนแนะนำ	36	23.5	69	30.0
ผู้ปกครอง/ญาติ แนะนำ	89	58.2	113	49.1
อื่น ๆ	1	0.7	2	0.9
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ครูสอนเข้าใจง่าย จำนวน 2 ราย  
อยากเรียนกับครูที่โรงเรียน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาดังกล่าวเนื่องจาก ผู้ปกครอง/ญาติ แนะนำ ร้อยละ 58.2 รองลงมา คือ เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 23.5 และมีชื่อเสียง ร้อยละ 17.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาดังกล่าวเนื่องจาก ผู้ปกครอง/ญาติ แนะนำ ร้อยละ 49.1 รองลงมา คือ เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 30 และมีชื่อเสียง ร้อยละ 20

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษา	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเอง	72	47.1	146	63.5
ผู้ปกครอง	66	43.1	66	28.7
เพื่อน	15	9.8	18	7.8
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษา คือ ท่านเอง ร้อยละ 47.1 รองลงมาคือผู้ปกครอง ร้อยละ 43.1 และเพื่อน ร้อยละ 9.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษา คือ ท่านเอง ร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ ผู้ปกครอง ร้อยละ 28.7 และเพื่อน ร้อยละ 7.8

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	15	9.8	25	10.9
ไม่เคย	138	90.2	205	89.1
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเคยใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 9.8 ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 90.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เคยใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 10.9 ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 89.1

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	66	43.1	113	49.1
ไม่ทราบ	87	56.9	117	50.9
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 56.9 และทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 43.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 50.9 และทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 49.1

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งข้อมูล	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	13	8.5	12	5.2
เว็บไซต์ / Facebook / Twitter ของสถาบันภาษาฯ	24	15.7	33	14.3
แผ่นพับ / โบปลิว	29	19.0	26	11.3
ป้ายโฆษณา	18	11.8	24	10.4
เพื่อนแนะนำ	28	18.3	54	23.5
อาจารย์ / บุคลากรของสถาบันภาษาฯ แนะนำ	19	12.4	46	20.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากแผ่นพับ / โบปลิว ร้อยละ 19 รองลงมา คือ เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 18.3 เว็บไซต์ / Facebook / Twitter ของสถาบันภาษาฯ ร้อยละ 15.7 และอาจารย์ / บุคลากรของสถาบันภาษาฯ แนะนำ ร้อยละ 12.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากเพื่อนแนะนำ ร้อยละ 23.5 รองลงมา คือ อาจารย์ / บุคลากรของสถาบันภาษาฯ แนะนำ ร้อยละ 20 และเว็บไซต์ / Facebook / Twitter ของสถาบันภาษาฯ ร้อยละ 14.3



ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณะศึกษาศาสตร์ของผู้อบรมแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความต้องการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณะศึกษาศาสตร์	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการแน่นอน	17	11.1	24	10.4
ไม่แน่ใจ	116	75.8	178	77.4
ไม่ใช้บริการ	20	13.1	28	12.2
มีที่เรียนอยู่แล้ว	12	7.8	15	6.5
มีพื้นฐานอยู่แล้วยังไม่สนใจเรียนเพิ่มเติม	3	2.0	6	2.6
ไม่มีคนรับ-ส่ง	5	3.3	7	3.1
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้อบรมแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความต้องการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณะศึกษาศาสตร์ ระดับไม่แน่ใจ มากที่สุด ร้อยละ 75.8 รองลงมา คือ ไม่ใช้บริการ ร้อยละ 13.1 และใช้บริการแน่นอน ร้อยละ 11.1

สาเหตุที่ผู้อบรมแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่ ไม่ใช้บริการเนื่องจาก มีที่เรียนอยู่แล้ว ร้อยละ 12 ไม่มีคนรับ-ส่ง ร้อยละ 3.3 มีพื้นฐานอยู่แล้วยังไม่สนใจเรียนเพิ่มเติม ร้อยละ 2

ผู้อบรมแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความต้องการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณะศึกษาศาสตร์ ระดับไม่แน่ใจ มากที่สุด ร้อยละ 77.4 รองลงมา คือ ไม่ใช้บริการ ร้อยละ 10.4 และใช้บริการแน่นอน ร้อยละ 10.4

สาเหตุที่ผู้อบรมแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่ ไม่ใช้บริการเนื่องจาก มีที่เรียนอยู่แล้ว ร้อยละ 6.5 ไม่มีคนรับ-ส่ง ร้อยละ 3.1 มีพื้นฐานอยู่แล้วยังไม่สนใจเรียนเพิ่มเติม ร้อยละ 2.6

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของหลักสูตรภาษาอังกฤษ ของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจเข้ารับการอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

หลักสูตรภาษาอังกฤษ ของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หลักสูตรการสนทนาภาษาอังกฤษ	97	63.4	159	69.1
หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน	95	62.1	156	67.8
หลักสูตรการเขียนภาษาอังกฤษ	54	35.3	72	31.3
หลักสูตรทบทวนไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ	47	30.7	87	37.8
หลักสูตรการเตรียมสอบ TOEFL&IELTS	27	17.6	55	24.0
หลักสูตรการนำเสนอผลงานภาษาอังกฤษ	27	17.6	41	17.8
หลักสูตรการเตรียมสอบ GAT&ONET	35	22.9	90	39.1

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความสนใจในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรการสนทนาภาษาอังกฤษมากที่สุด ร้อยละ 63.4 รองลงมาคือหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน ร้อยละ 62.1 หลักสูตรการเขียนภาษาอังกฤษ ร้อยละ 35.3 หลักสูตรทบทวนไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ร้อยละ 30.7 หลักสูตรการเตรียมสอบ GAT&ONET ร้อยละ 22.9 หลักสูตรการเตรียมสอบ TOEFL&IELTS และหลักสูตรการนำเสนอผลงานภาษาอังกฤษ ร้อยละ 17.6 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความสนใจในการเข้ารับการอบรมหลักสูตร การสนทนาภาษาอังกฤษ มากที่สุด ร้อยละ 69.1 รองลงมา คือ หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป 4 ทักษะ คือ ฟัง พูดอ่าน เขียน ร้อยละ 67.8 หลักสูตรการเตรียมสอบ GAT&ONET ร้อยละ 39.1 หลักสูตรทบทวนไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ร้อยละ 37.8 หลักสูตรการเขียนภาษาอังกฤษ ร้อยละ 31.3 หลักสูตรการเตรียมสอบ TOEFL&IELTS ร้อยละ 24 และหลักสูตรการนำเสนอผลงานภาษาอังกฤษ ร้อยละ 17.8

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษต่อคอร์ส (คอร์สละ 30 ชั่วโมง)ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ ต่อคอร์ส	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2,000 - 2,500 บาท	79	51.6	114	49.6
2,501 – 3,000 บาท	41	26.8	79	34.3
3,001 – 3,500 บาท	19	12.4	30	13.1
มากกว่า 3,500 บาท ขึ้นไป	14	9.2	7	3.0
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความคิดเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษต่อคอร์ส (คอร์สละ 30 ชั่วโมง) ควรเป็นราคา 2,000 - 2,500 บาท มากที่สุด ร้อยละ 51.6 รองลงมา คือ ราคา 2,501 – 3,000 บาท ร้อยละ 26.8 ราคา 3,001 – 3,500 บาท ร้อยละ 12.4 และราคามากกว่า 3,500 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 9.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษต่อคอร์ส (คอร์สละ 30 ชั่วโมง) ควรเป็นราคา 2,000 - 2,500 บาท มากที่สุด ร้อยละ 49.6 รองลงมา คือ ราคา 2,501 – 3,000 บาท ร้อยละ 34.3 ราคา 3,001 – 3,500 บาท ร้อยละ 13.1 และราคามากกว่า 3,500 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 3

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษคอร์สละ 30 ชั่วโมง รวมค่านั่งสือในราคา 2,800 บาทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการเรียน ภาษาอังกฤษคอร์สละ 30 ชั่วโมง รวมค่านั่งสือ ในราคา 2,800 บาท	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	125	81.7	188	81.7
ถูกไป	7	4.6	8	3.5
แพงไป	21	13.7	34	14.8
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.0</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษคอร์สละ 30 ชั่วโมง รวมค่านั่งสือในราคา 2,800 บาท มีความเหมาะสม ร้อยละ 81.7 รองลงมา คือ ราคาแพงไป ร้อยละ 13.7 และราคาถูกไป ร้อยละ 4.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษคอร์สละ 30 ชั่วโมง รวมค่านั่งสือในราคา 2,800 บาท มีความเหมาะสม ร้อยละ 81.7 รองลงมา คือ ราคาแพงไป ร้อยละ 14.8 และราคาถูกไป ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเรียนภาษาต่างประเทศอื่นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาษาต่างประเทศอื่น	จำแนกตามระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น (n=153)		มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=230)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาจีน	71	46.4	129	56.1
ภาษาญี่ปุ่น	52	34.0	85	37.0
ภาษาเกาหลี	40	26.1	69	30.0
ภาษาเยอรมัน	42	27.5	49	21.3
ภาษาฝรั่งเศส	61	39.9	87	37.8
ไม่สนใจ	18	11.8	23	10.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 48 พบว่า ภาษาต่างประเทศอื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความต้องการเรียนภาษาจีนมากที่สุด ร้อยละ 46.4 รองลงมา คือ ภาษาฝรั่งเศส ร้อยละ 39.9 ภาษาญี่ปุ่น ร้อยละ 34 ภาษาเยอรมัน ร้อยละ 27.5 ภาษาเกาหลี ร้อยละ 26.1 และไม่สนใจ ร้อยละ 11.8

ภาษาต่างประเทศอื่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความต้องการเรียนภาษาจีนมากที่สุด ร้อยละ 56.1 รองลงมา คือ ภาษาฝรั่งเศส ร้อยละ 37.8 ภาษาญี่ปุ่น ร้อยละ 37 ภาษาเกาหลี ร้อยละ 30 ภาษาเยอรมัน ร้อยละ 21.3 และไม่สนใจ ร้อยละ 10

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างคาน (ตารางที่ 49-55)

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย	149 (38.9)	190 (49.6)	43 (11.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.27 (มากที่สุด)	2
มีเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ	152 (39.7)	180 (47)	50 (13.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.26 (มากที่สุด)	3
มีจำนวนนักเรียนต่อห้องไม่มากเกินไป	162 (42.3)	140 (36.6)	74 (19.3)	5 (1.3)	2 (0.5)	4.19 (มาก)	4
เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย	193 (50.4)	127 (33.2)	62 (16.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.34 (มากที่สุด)	1
ระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรไม่นานเกินไป	147 (38.4)	163 (42.6)	66 (17.2)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	5
เนื้อหาของหลักสูตรสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียนในโรงเรียน	151 (39.4)	145 (37.9)	80 (20.9)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						4.23 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการ โดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23 ) และในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ค่าเรียนเหมาะกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร	152 (39.7)	147 (38.4)	80 (20.9)	3 (0.8)	1 (0.3)	4.16 (มาก)	2
ค่าเรียนรวมค่าหนังสือไม่ ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง	171 (44.6)	149 (38.9)	61 (15.9)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.27 (มากที่สุด)	1
ช่องทางการชำระค่าเรียนมี หลายรูปแบบ เช่น ชำระ ผ่านธนาคาร ชำระโดยใช้ บัตรเครดิต	130 (33.9)	153 (39.9)	92 (24)	7 (1.8)	1 (0.3)	4.05 (มาก)	3
มีหลักสูตรหลากหลายราคา	129 (33.7)	144 (37.6)	101 (26.4)	7 (1.8)	2 (0.5)	4.02 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.13</b> (มาก)	

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการ โดยรวมด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าเรียนรวมค่าหนังสือไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา คือ ค่าเรียนเหมาะกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.16) และช่องทางการชำระค่าเรียนมีหลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระโดยใช้บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามใน  
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ลำดับที่	น้อย	น้อยที่สุด		
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน และบ้าน	171 (44.6)	122 (31.9)	63 (16.4)	20 (5.2)	7 (1.8)	4.12 (มาก)	6
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ร้านค้า/ ร้านอาหาร/ศูนย์อาหาร	168 (43.9)	131 (34.2)	69 (18)	13 (3.4)	2 (0.5)	4.17 (มาก)	5
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า	144 (37.6)	145 (37.9)	73 (19.1)	18 (4.7)	3 (0.8)	4.07 (มาก)	7
สามารถเดินทางมาเรียนได้สะดวก	193 (50.4)	103 (26.9)	71 (18.5)	13 (3.4)	3 (0.8)	4.23 (มากที่สุด)	4
ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม	189 (49.3)	130 (33.9)	57 (14.9)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.31 (มากที่สุด)	2
สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง	184 (48)	138 (36)	52 (13.6)	7 (1.8)	2 (0.5)	4.29 (มากที่สุด)	3
มีห้องน้ำสะอาด	215 (56.1)	104 (27.2)	58 (15.1)	5 (1.3)	1 (0.3)	4.38 (มากที่สุด)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.22</b> (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการโดยรวมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา คือ ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) และสามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.29)



ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน	165 (43.1)	154 (40.2)	58 (15.1)	6 (1.6)	0 (0.0)	4.25 (มากที่สุด)	1
มีการแจกแผ่นพับไปปลิว หรือโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ	108 (28.2)	151 (39.4)	108 (28.2)	11 (2.9)	5 (1.3)	3.9 (มาก)	4
มีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน	147 (38.4)	131 (34.2)	94 (24.5)	9 (2.3)	2 (0.5)	4.08 (มาก)	3
มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง	162 (42.3)	143 (37.3)	66 (17.2)	11 (2.9)	1 (0.3)	4.19 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.11</b> (มาก)	

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการโดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา คือ มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน	205 (53.5)	144 (37.6)	33 (8.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.44 (มากที่สุด)	3
ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	219 (57.2)	124 (32.4)	39 (10.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.46 (มากที่สุด)	2
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน	231 (60.3)	106 (27.7)	42 (11)	4 (1)	0 (0.0)	4.47 (มากที่สุด)	1
ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างเท่าเทียมกัน	218 (56.9)	120 (31.3)	42 (11)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.44 (มากที่สุด)	3
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	208 (54.3)	135 (35.2)	36 (9.4)	4 (1)	0 (0.0)	4.43 (มากที่สุด)	4
ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา	196 (51.2)	125 (32.6)	56 (14.6)	5 (1.3)	1 (0.3)	4.33 (มากที่สุด)	8
พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน	189 (49.3)	144 (37.6)	49 (12.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.36 (มากที่สุด)	7
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	196 (51.2)	132 (34.5)	53 (13.8)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.36 (มากที่สุด)	7
พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	186 (48.6)	131 (34.2)	62 (16.2)	3 (0.8)	1 (0.3)	4.30 (มากที่สุด)	10
พนักงานมีเพียงพoinการให้บริการ	187 (48.8)	133 (34.7)	58 (15.1)	5 (1.3)	0 (0.0)	4.31 (มากที่สุด)	9
พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ	201 (52.5)	127 (33.2)	52 (13.6)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.37 (มากที่สุด)	6
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	218 (56.9)	118 (30.8)	45 (11.7)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.44 (มากที่สุด)	3

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	210 (54.8)	117 (30.5)	55 (14.4)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.40 (มากที่สุด)	5
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	221 (57.7)	114 (29.8)	44 (11.5)	2 (0.5)	2 (0.5)	4.44 (มากที่สุด)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.40</b> (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการโดยรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.46) และผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ	214 (55.9)	123 (32.1)	44 (11.5)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.43 (มากที่สุด)	2
บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ	214 (55.9)	123 (32.1)	44 (11.5)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.43 (มากที่สุด)	2
ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	202 (52.7)	124 (32.4)	51 (13.3)	5 (1.3)	1 (0.3)	4.36 (มากที่สุด)	4
ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน	218 (56.9)	124 (32.4)	41 (10.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มากที่สุด)	1
ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	200 (52.2)	118 (30.8)	59 (15.4)	6 (1.6)	0 (0.0)	4.34 (มากที่สุด)	5
สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร สะอาดเรียบร้อย ทัศนียภาพ	211 (55.1)	114 (29.8)	54 (14.1)	4 (1)	0 (0.0)	4.39 (มากที่สุด)	3
มีพื้นที่ในการรับ-ส่งเวลามาเรียน	183 (47.8)	139 (36.3)	54 (14.1)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.30 (มากที่สุด)	6
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	178 (46.5)	132 (34.5)	62 (16.2)	9 (2.3)	2 (0.5)	4.24 (มากที่สุด)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.37</b> (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา คือ มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ และบรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร สะอาดเรียบร้อย ทัศนียภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น	194 (50.7)	137 (35.8)	49 (12.8)	2 (0.5)	1 (0.3)	4.36 (มากที่สุด)	1
มีศูนย์กลางให้ข้อมูล และสามารถตอบรายละเอียดได้ครบถ้วน	178 (46.5)	154 (40.2)	48 (12.5)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.32 (มากที่สุด)	2
ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว	183 (47.8)	138 (36)	57 (14.9)	5 (1.3)	0 (0.0)	4.30 (มากที่สุด)	3
มีการทดสอบวัดระดับก่อนเข้าชั้นเรียน	168 (43.9)	127 (33.2)	79 (20.6)	9 (2.3)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	5
มีการทดสอบวัดระดับที่ใช้เวลาไม่มากจนเกินไป	171 (44.6)	140 (36.6)	58 (15.1)	12 (3.1)	2 (0.5)	4.22 (มากที่สุด)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.28 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการ โดยรวมด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ มีศูนย์กลางให้ข้อมูล และสามารถตอบรายละเอียดได้ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างคานจําแนกตามระดับการศึกษา และจําแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม (ตารางที่ 56-71)

**ตารางที่ 56** แสดงจํานวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จําแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย	
	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่
หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย	3.28 (ปานกลาง)	2	3.27 (ปานกลาง)	3
มีเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ	3.17 (ปานกลาง)	4	3.32 (ปานกลาง)	2
มีจำนวนนักเรียนต่อห้องไม่มากเกินไป	3.13 (ปานกลาง)	6	3.23 (ปานกลาง)	4
เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย	3.29 (ปานกลาง)	1	3.37 (ปานกลาง)	1
ระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรไม่นานเกินไป	3.16 (ปานกลาง)	5	3.19 (ปานกลาง)	5
เนื้อหาของหลักสูตรสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียนในโรงเรียน	3.19 (ปานกลาง)	3	3.12 (ปานกลาง)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.20</b> (ปานกลาง)		<b>3.25</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความต้องการโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20 ) และในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมา คือ หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.28) และเนื้อหาของหลักสูตรสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียนในโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความต้องการโดยรวมด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมา คือ มีเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.32) และหลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.27)

**ตารางที่ 57** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย	
	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่
ค่าเรียนเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร	3.14 (ปานกลาง)	2	3.18 (ปานกลาง)	2
ค่าเรียนรวมค่าหนังสือไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง	3.25 (ปานกลาง)	1	3.29 (ปานกลาง)	1
ช่องทางการชำระค่าเรียนมีหลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระโดยใช้บัตรเครดิต	3.03 (ปานกลาง)	3	3.07 (ปานกลาง)	3
มีหลักสูตรหลากหลายราคา	3.01 (ปานกลาง)	4	3.03 (ปานกลาง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.11</b> (ปานกลาง)		<b>3.14</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความต้องการโดยรวมด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าเรียนรวมค่าหนังสือไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมา คือ ค่าเรียนเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.14) และช่องทางการชำระค่าเรียนมีหลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระโดยใช้บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความต้องการโดยรวมด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับ

ความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าเรียนรวมค่านั่งสือไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมา คือ ค่าเรียนเหมาะกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.18) และช่องทางการชำระค่าเรียนมีหลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระโดยใช้บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.07)

**ตารางที่ 58** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย	
	ค่าเฉลี่ย(แปดผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย(แปดผล)	ลำดับที่
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน และบ้าน	3.14 (ปานกลาง)	7	3.09 (ปานกลาง)	6
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ร้านค้า/ร้านอาหาร/ ศูนย์อาหาร	3.24 (ปานกลาง)	5	3.13 (ปานกลาง)	5
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า	3.17 (ปานกลาง)	6	3.00 (ปานกลาง)	7
สามารถเดินทางมาเรียนได้สะดวก	3.25 (ปานกลาง)	4	3.21 (ปานกลาง)	4
ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความ เหมาะสม	3.31 (ปานกลาง)	2	3.31 (ปานกลาง)	2
สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้ หลายช่องทาง	3.29 (ปานกลาง)	3	3.30 (ปานกลาง)	3
มีห้องน้ำสะอาด	3.38 (ปานกลาง)	1	3.37 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.25</b> (ปานกลาง)		<b>3.20</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความต้องการโดยรวมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมา คือ ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.31) และสามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)



ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความต้องการโดยรวมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมา คือ ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.31) และสามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.30)

**ตารางที่ 59** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย	
	ค่าเฉลี่ย(แปดผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย(แปดผล)	ลำดับที่
ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน	3.24 (ปานกลาง)	1	3.26 (ปานกลาง)	1
มีการแจกแผ่นพับใบปลิว หรือ โฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ	2.9 (ปานกลาง)	4	2.91 (ปานกลาง)	4
มีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน	3.08 (ปานกลาง)	3	3.07 (ปานกลาง)	3
มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง	3.17 (ปานกลาง)	2	3.20 (ปานกลาง)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.10</b> (ปานกลาง)		<b>3.11</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความต้องการโดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมา คือ มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง(ค่าเฉลี่ย 3.17) และมีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความต้องการโดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้

ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมา คือ มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และมีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.07)

**ตารางที่ 60** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับระดับความต้องการในด้านบุคลากร ผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย	
	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่
ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน	3.45 ( มาก)	1	3.44 ( มาก)	4
ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	3.41 ( มาก)	3	3.50 ( มาก)	1
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน	3.44 ( มาก)	2	3.50 ( มาก)	1
ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างเท่าเทียมกัน	3.37 (ปานกลาง)	4	3.49 ( มาก)	2
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.41 ( มาก)	3	3.44 ( มาก)	4
ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา	3.33 (ปานกลาง)	6	3.38 (ปานกลาง)	7
พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน	3.25 (ปานกลาง)	8	3.38 (ปานกลาง)	7
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.31 (ปานกลาง)	7	3.40 (ปานกลาง)	6
พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.21 (ปานกลาง)	9	3.36 (ปานกลาง)	8
พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	3.25 (ปานกลาง)	8	3.35 (ปานกลาง)	9
พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ	3.31 (ปานกลาง)	7	3.42 ( มาก)	5
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.37 (ปานกลาง)	4	3.49 ( มาก)	2

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับระดับความต้องการในด้านบุคลากร  
ผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย	
	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่
พนักงานรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	3.33 (ปานกลาง)	6	3.45 (มาก)	3
พนักงานมีความเต็มใจในการ ให้บริการ	3.34 (ปานกลาง)	5	3.5 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.34</b> (ปานกลาง)		<b>3.44</b> (มาก)	

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความต้องการโดยรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมา คือ ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 3.44) ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจนและผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความต้องการโดยรวมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจนผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน และพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา คือ ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างเท่าเทียมกัน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.49) และพนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

**ตารางที่ 61** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย	
	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่
มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ	3.41 ( มาก)	2	3.45 ( มาก)	2
บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ	3.34 (ปานกลาง)	5	3.44 ( มาก)	3
ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	3.33 (ปานกลาง)	6	3.38 (ปานกลาง)	6
ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน	3.46 ( มาก)	1	3.52 ( มาก)	1
ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	3.38 (ปานกลาง)	3	3.43 ( มาก)	4
สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร สะอาดเรียบร้อย ทันทสมัย	3.37 (ปานกลาง)	4	3.40 (ปานกลาง)	5
มีพื้นที่ในการรับ-ส่งเวลามาเรียน	3.18 (ปานกลาง)	8	3.38 (ปานกลาง)	6
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.19 (ปานกลาง)	7	3.27 (ปานกลาง)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.33</b> (ปานกลาง)		<b>3.41</b> ( มาก)	

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความต้องการโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมา คือ มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความต้องการโดยรวมด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย

ระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมา คือ มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และบรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

**ตารางที่ 62** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย	
	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ลำดับที่
ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น	3.33 (ปานกลาง)	2	3.38 (ปานกลาง)	1
มีศูนย์กลางให้ข้อมูล และสามารถตอบรายละเอียดได้ครบถ้วน	3.73 ( มาก)	1	3.37 (ปานกลาง)	2
ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว	3.25 (ปานกลาง)	3	3.34 (ปานกลาง)	3
มีการทดสอบวัดระดับก่อนเข้าชั้นเรียน	3.11 (ปานกลาง)	5	3.23 (ปานกลาง)	5
มีการทดสอบวัดระดับที่ใช้เวลาไม่มากจนเกินไป	3.16 (ปานกลาง)	4	3.26 (ปานกลาง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.32</b> (ปานกลาง)		<b>3.30</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความต้องการโดยรวมด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีศูนย์กลางให้ข้อมูล และสามารถตอบรายละเอียดได้ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.33) และขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความต้องการโดยรวมด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมา คือ มีศูนย์กลางให้ข้อมูล และสามารถตอบรายละเอียดได้ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.37) และขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.34)

**ตารางที่ 63** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านผลิตภัณฑ์	เกรดเฉลี่ยสะสม			
	ไม่เกิน 2.50	2.51 – 3.00	3.01 – 3.50	3.51 – 4.00
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย	4.22 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
มีเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ	4.28 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)
มีจำนวนนักเรียนต่อห้องไม่มากเกินไป	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย	4.31 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)
ระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรไม่นานเกินไป	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
เนื้อหาของหลักสูตรสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียนในโรงเรียน	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
<b>รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.20 (มากที่สุด)</b>	<b>4.23 (มากที่สุด)</b>	<b>4.28 (มากที่สุด)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 – 3.50 มีความต้องการในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ย 3.51 – 4.00 มีความต้องการในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ มีเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และหลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ มีเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ มีเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.51 – 4.00 ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ มีเนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย และระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรไม่นานเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.19 เท่ากัน)

**ตารางที่ 64** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านราคา	เกรดเฉลี่ยสะสม			
	ไม่เกิน 2.50	2.51 – 3.00	3.01 – 3.50	3.51 – 4.00
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเรียนเหมาะกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
ค่าเรียนรวมค่าหนังสือไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง	4.17 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)
ช่องทางการชำระค่าเรียนมีหลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระโดยใช้บัตรเครดิต	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)
มีหลักสูตรหลากหลายราคา	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>4.12 (มาก)</b>	<b>4.16 (มาก)</b>	<b>4.15 (มาก)</b>

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับเกรดเฉลี่ยสะสม มีความต้องการโดยรวมในด้านราคาในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าเรียนรวมค่าหนังสือไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ ค่าเรียนเหมาะกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีหลักสูตรหลากหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าเรียนรวมค่าหนังสือไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ ค่าเรียนเหมาะกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีหลักสูตรหลากหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าเรียนรวมค่าหนังสือไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ ค่าเรียนเหมาะกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.28) และช่องทางการชำระค่าเรียนมีหลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระโดยใช้บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.02)



ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.51 – 4.00 ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าเรียนรวมค่าหนังสือไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติมภายหลัง (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ ค่าเรียนเหมาะกับจำนวนชั่วโมงเรียนของหลักสูตร ช่องทางการชำระค่าเรียนมีหลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระโดยใช้บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน) และมีหลักสูตรหลากหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00)

**ตารางที่ 65** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เกรดเฉลี่ยสะสม			
	ไม่เกิน 2.50	2.51 – 3.00	3.01 – 3.50	3.51 – 4.00
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน และบ้าน	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ร้านค้า/ร้านอาหาร/ศูนย์อาหาร	4.02 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)
สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)	4.12 (มาก)
สามารถเดินทางมาเรียน ได้สะดวก	4.20 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.23 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)
ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม	4.20 (มาก)	4.34 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)
สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง	4.09 (มาก)	4.30 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)
มีห้องน้ำสะอาด	4.30 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)
<b>รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.15 (มาก)</b>	<b>4.23 (มากที่สุด)</b>	<b>4.24 (มากที่สุด)</b>	<b>4.23 (มากที่สุด)</b>

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 4.00 มีความต้องการในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความต้องการในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา คือ สามารถเดินทางมาเรียนได้สะดวก และช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน) สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน และบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.34) สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา คือ สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.39) และช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.51 – 4.00 ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.31 เท่ากัน) รองลงมา คือ สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.27) และสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ร้านค้า/ร้านอาหาร/ศูนย์อาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 66 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เกรดเฉลี่ยสะสม			
	ไม่เกิน 2.50	2.51 – 3.00	3.01 – 3.50	3.51 – 4.00
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน	4.15 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)
มีการแจกแผ่นพับไปปอิว หรือโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)
มีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)
มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง	4.26 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
<b>รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.13 (มาก)</b>	<b>4.18 (มาก)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับเกรดเฉลี่ยสะสม มีความต้องการโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม ไม่เกิน 2.50 ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ มีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ มีการให้ส่วนลดค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้

ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา คือ มีการให้ส่วนลดค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.51 – 4.00 ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข่าวสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรและการให้ส่วนลดที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา คือ มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการให้ส่วนลดในการชักชวนบุคคลอื่นมาเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 67 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับระดับความต้องการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เกรดเฉลี่ยสะสม			
	ไม่เกิน 2.50	2.51 – 3.00	3.01 – 3.50	3.51 – 4.00
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน	4.35 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)
ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.33 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน	4.43 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างเท่าเทียมกัน	4.44 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.31 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)
ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา	4.31 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน	4.26 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)
พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.13 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)
พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	4.20 (มาก)	4.36 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ	4.11 (มาก)	4.44 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.37 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับระดับความต้องการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เกรดเฉลี่ยสะสม			
	ไม่เกิน 2.50	2.51 – 3.00	3.01 – 3.50	3.51 – 4.00
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	4.35 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.28 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)
<b>รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.30 (มากที่สุด)</b>	<b>4.41 (มากที่สุด)</b>	<b>4.45 (มากที่สุด)</b>	<b>4.38 (มากที่สุด)</b>

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับเกรดเฉลี่ยสะสม มีความต้องการโดยรวมในด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม ไม่เกิน 2.50 ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา คือ ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.46 เท่ากัน) ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา คือ ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.52 เท่ากัน) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.51 – 4.00 ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน

ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.48 เท่ากัน) รองลงมา คือ ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

**ตารางที่ 68** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านลักษณะทางกายภาพ	เกรดเฉลี่ยสะสม			
	ไม่เกิน 2.50	2.51 – 3.00	3.01 – 3.50	3.51 – 4.00
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการเรียนรู้เพียงพอ	4.35 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)
บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ	4.22 (มากที่สุด)	4.42 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)
ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวน ผู้เรียน	4.28 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)
ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่ง เรียน	4.28 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	4.17 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)
สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร สะอาด เรียบร้อย ทันสมัย	4.26 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.42 (มากที่สุด)
มีพื้นที่ในการรับ-ส่งเวลามาเรียน	4.17 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.20 (มาก)	4.27 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
<b>รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.24 (มากที่สุด)</b>	<b>4.40 (มากที่สุด)</b>	<b>4.39 (มากที่สุด)</b>	<b>4.36 (มากที่สุด)</b>

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับเกรดเฉลี่ยสะสม มีความต้องการโดยรวมในด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 บัณฑิตย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการเรียนรู้

เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน และห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.28 เท่ากัน) และสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร สะอาดเรียบร้อย ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 บัณฑิตย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร สะอาดเรียบร้อย ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 บัณฑิตย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.46 เท่ากัน) รองลงมา คือ มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.44) บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.51 – 4.00 บัณฑิตย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา คือ บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.43) สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร สะอาดเรียบร้อย ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.42)



ตารางที่ 69 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ด้านกระบวนการให้บริการ	เกรดเฉลี่ยสะสม			
	ไม่เกิน 2.50	2.51 – 3.00	3.01 – 3.50	3.51 – 4.00
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น	4.35 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)
มีศูนย์กลางให้ข้อมูล และสามารถตอบรายละเอียดได้ครบถ้วน	4.20 (มาก)	4.33 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.23 (มากที่สุด)
ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.15 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)
มีการทดสอบวัดระดับก่อนเข้าชั้นเรียน	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
มีการทดสอบวัดระดับที่ใช้เวลาไม่มากจนเกินไป	4.09 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)
<b>รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.18 (มาก)</b>	<b>4.28 (มากที่สุด)</b>	<b>4.32 (มากที่สุด)</b>	<b>4.28 (มากที่สุด)</b>

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 4.00 มีความต้องการในด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความต้องการในด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ มีศูนย์กลางให้ข้อมูล และสามารถตอบรายละเอียดได้ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.20) ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ มีศูนย์กลาง

ให้ข้อมูลและสามารถตอบรายละเอียดได้ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.32) ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีศูนย์กลางให้ข้อมูล และสามารถตอบรายละเอียดได้ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ มีการทดสอบวัดระดับก่อนเข้าชั้นเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกรดเฉลี่ยสะสม 3.51 – 4.00 ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีการทดสอบวัดระดับที่ใช้เวลาไม่มากจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.29)

### ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดต่อการบริการของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขานนช้างคลาน ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา นั้น ผู้ศึกษาได้นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขานนช้างคลาน มาจัดให้เป็นหมวดหมู่ในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริการของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขานนช้างคลาน

การระบุข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระบุ	57	14.9
ไม่ระบุ	326	85.1
รวม	383	100

#### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

##### ข้อคิดเห็น

- หากเรียนกับสถาบันภาษาขออยากเรียนกับคนที่ตั้งใจเรียนจริงๆ (1 ราย)
- โรงเรียนที่กำลังศึกษามีการสอนเสริมภาษาอังกฤษอยู่แล้ว (3 ราย)
- นักเรียนโรงเรียนวิชัยวิทยาส่วนมากจะเน้นเรียนภาษาอังกฤษที่โรงเรียนอยู่แล้ว (3 ราย)

##### ข้อเสนอแนะ

##### ด้านผลิตภัณฑ์

- ควรเน้นการสอนแกรมมาและสอนการพูดสนทนากับเจ้าของภาษา (1 ราย)
- ควรมีการจัดสอนที่มีประสิทธิภาพ เข้าใจง่าย (1 ราย)
- ควรเน้นการสอนเพื่อการสื่อสารที่ถูกต้อง (1 ราย)
- ควรสอนเทคนิคการจำโดยเฉพาะคำศัพท์ต่างๆ (2 ราย)
- มีการสอนแล้วเข้าใจ สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ (2 ราย)
- ควรมีสื่อการสอนทางโทรทัศน์ (1 ราย)

- ควรจะมีสื่อการสอนที่น่าสนใจมาสอนในสถาบัน (1 ราย)
- ควรเพิ่มหลักสูตรสอนภาษาต่างประเทศอื่นๆ เพราะต้องการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (4 ราย)
- ควรทำให้การเรียนภาษาอังกฤษเป็นเรื่องสนุก ไม่เครียด มีเกมส์สนุกที่ช่วยให้จำ (3 ราย)
- ควรมีการสอนเป็นกลุ่มแบบไม่เกินห้าคน (1 ราย)
- อยากให้สอนนอกเหนือจากเนื้อหาและสอนภาษาพูด (1 ราย)
- เป็นสถาบันที่ให้ความรู้ดีเกี่ยวกับภาษาดีมาก (1 ราย)

#### ด้านราคา

- ควรมีค่าใช้จ่ายในการเรียนที่ไม่แพงมากจนเกินไป (1 ราย)
- ราคาเหมาะสมกับหลักสูตรที่เรียน (3 ราย)

#### ช่องทางการจัดจำหน่าย

- เป็นสถานที่ที่เหมาะสมในแหล่งชุมชนและอยู่ใกล้กับโรงเรียน ทำให้เด็กสามารถมาเรียนได้ในเวลาหลังเลิกเรียน (3 ราย)
- มีร้านค้าต่างๆมากมาย (1 ราย)
- สถานที่เรียนอยู่ใกล้บ้าน ทำให้สะดวกต่อการเดินทางไปเรียน (2 ราย)
- สถานที่เรียนมีความทันสมัย น่าสนใจ และใกล้โรงเรียนที่กำลังศึกษา (1 ราย)
- ควรขยายสาขาให้ครอบคลุม (1 ราย)
- อยากให้มีสาขาที่ใกล้บ้านมากกว่านี้ (1 ราย)

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

- ควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อความบันเทิงแก่นักเรียน (1 ราย)
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ในโรงเรียน (1 ราย)
- ควรมีคอร์สทดลองเรียน (1 ราย)
- มีบริการของว่าง (1 ราย)

### ด้านบุคลากร

- ครูผู้สอนควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน (2 ราย)
  - มีอาจารย์ผู้สอนที่สอนเข้าใจง่าย มีเรื่องรอบตัว คำศัพท์แปลกๆ ที่ไม่ได้เรียนในห้องเรียน (1 ราย)
  - เป็นสถาบันที่มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้และสอนเข้าใจได้ง่าย มีความรู้มาก (1 ราย)
  - ควรมีทั้งครูคนไทย และชาวต่างชาติเจ้าของภาษาสอนร่วมกัน (1 ราย)
  - อยากให้ครูจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มาสอนโดยตรง (1 ราย)
- ทำให้ได้รู้ว่าถ้าจะสอบเข้ามหาวิทยาลัยจะมีแนวข้อสอบภาษาอังกฤษอย่างไร

### ด้านลักษณะทางกายภาพ

- ควรมีที่นั่งในห้องเรียนเพียงพอสำหรับการเรียนการสอน (2 ราย)
- ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องเรียน (1 ราย)
- ควรสร้างและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีบรรยากาศน่าเรียน (1 ราย)
- มีจำนวนผู้เข้าเรียนไม่มากจนเกินไป (1 ราย)
- มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ (1 ราย)
- ควรมีห้องน้ำสะอาด (1 ราย)
- สถานที่เรียนมีที่จอดรถไม่เพียงพอ และมีการจราจรติดขัด (1 ราย)