

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

Thomas & Earl (1995) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีที่สุดที่ทำให้ลูกค้าพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่า มีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการบริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิ และผลคืออย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์(2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของสินค้าที่สามารถวัดความพอใจหรือความไม่พอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกภายหลังการซื้อหรือการได้รับบริการครั้งสุดท้าย โดยการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นลูกค้าจะประเมินจากประสบการณ์ที่ลูกค้าเคยได้รับในอดีต ซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการของลูกค้าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการของกิจการจะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

กฤษณี รื่นรัมย์และคณะ(2548) กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้าอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น ประสบการณ์ในอดีตที่เกิดกับตัวลูกค้าเอง คำบอกเล่าจากเพื่อนหรือญาติมิตร หรือแม้กระทั่งการให้คำมั่นสัญญาของกิจการต่อลูกค้า ซึ่งถ้ากิจการมีการสร้างความคาดหวังให้กับลูกค้าอยู่ในระดับสูงอาจก่อให้เกิดความผิดหวังแก่ลูกค้าได้เมื่อไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งในทางตรงกันข้ามถ้ากิจการมีการสร้างความคาดหวังที่ไม่สูงมากนัก ก็อาจทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจและชักนำให้เกิดการซื้อสินค้าได้ และ ยังได้กล่าวถึงประโยชน์ของการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่สูงได้ระดับจะช่วยให้อกิจการสามารถรักษาลูกค้ารายเก่าไว้ได้ ขณะเดียวกันก็สามารถดึงดูดลูกค้ารายใหม่ได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการที่กิจการจะประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่ง

สรุป ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของผู้ได้รับบริการที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการประเมินบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2551) ได้กล่าวถึงแนวคิดของฟิลิป คอทเลอร์ ที่กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการที่สำคัญนั้นมีอยู่ 7 P's ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) คือ สิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่า (Value) ให้เกิดขึ้น โดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Product) หรือเกินความคาดหวัง (Augment Product) รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ (Potential Product) เพื่อความสามารถในการแข่งขันในอนาคต ซึ่งผลิตภัณฑ์บริการจะใช้กับธุรกิจประเภทที่มีการให้บริการ เช่น ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจโรงแรม เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้จะให้บริการตามความต้องการของลูกค้าที่มาขอรับบริการ ซึ่งแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ผลิตภัณฑ์บริการคือ การให้บริการอาหารที่ใช้วัตถุดิบในการปรุงที่มีคุณภาพรสชาติดี และจัดแต่งภาชนะที่ใส่อาหารให้มีสีสัน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้การบริการมีคุณค่ามากขึ้น สำหรับสถาบันสอนภาษา ผลิตภัณฑ์บริการได้แก่ หลักสูตรที่เปิดสอนและเนื้อหาสาระ รูปแบบการสอนที่มีประสิทธิภาพ เอกสารประกอบการเรียน การบริการด้านอื่นๆ รวมถึงชื่อเสียงของสถาบันนั้นๆด้วย

2. ราคา (Price) หมายถึง ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งรวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตหรือให้บริการ ค่าจ้างแรงงาน การใช้ความคิด การสร้างสรรค์ นวัตกรรม จำนวนการผลิต ความยากง่ายในการจัดหาวัตถุดิบ และผลตอบแทนที่ต้องการด้วย สิ่งต่างๆเหล่านี้จะนำมาคำนวณต้นทุน แล้วกำหนดราคาเป็นต้นทุนซึ่งลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ ดังนั้นราคาจึงมีบทบาทในการกำหนดว่าลูกค้าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือไม่ ราคาจึงมีคุณค่าทางกลยุทธ์ซึ่งในการกำหนดราคาต้องคำนึงถึงคุณค่าที่รับรู้ (Perceived Value) ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาถึงต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการแข่งขันที่เกิดขึ้นทั้งหมด สำหรับสถาบันสอนภาษา ราคา คือ การให้บริการการเรียนการสอนภาษา หรือบริการอื่นๆ ดังนั้นค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตร จึงกำหนดขึ้นจากการคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากต้นทุนทุกกิจกรรม รวมทั้งผลกำไรที่สถาบันสอนภาษานั้นๆกำหนด

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ผู้บริโภคเพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือบริการตามต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่ำ ช่องทางการจัดจำหน่ายมีหลายรูปแบบเช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อ ณ สถานที่ที่ผู้คนนิยม การติดต่อโดยไม่จำกัดเวลา ดังนั้น สถาบันสอนภาษาต้องจัดช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก มีสถานที่ตั้งที่สะดวกต่อ

การเดินทาง การจราจรไม่ติดขัด สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ถ้าสามารถติดต่อผ่านเครือข่าย อิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยยิ่งดีมาก

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆที่จูงใจ ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจและทราบถึงคุณค่าของ สินค้าที่เสนอขาย เป็นความพยายามจูงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง การส่งเสริมการตลาดควรประกอบไปด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการลด แลก แจก แถม สำหรับสถาบันสอนภาษาซึ่งเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง การส่งเสริมการขายจึงอาจทำได้ โดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียน ทางสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุ การติดป้ายผ้าและ ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน การให้ส่วนลดค่าเล่าเรียน ในกรณีลงทะเบียนต่อเนื่องหรือ สมมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ

5. บุคลากร (People) หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการในแต่ละ ธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้าตาม วัฒนธรรมและนโยบายองค์กรเพื่อทำให้เกิดการแตกต่างในการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ของลูกค้า สำหรับสถาบันสอนภาษานั้น บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ของลูกค้าที่จะเลือกบริการของสถาบันสอนภาษา โดยเฉพาะครูผู้สอนภาษาที่เป็นเจ้าของภาษา มี ประสบการณ์ด้านการสอนและมีคุณภาพ นอกจากนี้บุคลากรด้านอื่นๆของสถาบันสอนภาษาก็มี ความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่สุภาพ การบริการที่ครบถ้วนและ รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสารที่ดี สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ต้องมีในด้านบุคลากร

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง การแสดงให้เห็นคุณค่าของ บริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการที่ส่งมอบ เนื่องจากเป็นข้อเสนอที่เป็นธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ จึงต้องทำให้ข้อเสนอของบริการเป็น รูปธรรมที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจน สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพนี้เป็นสภาพแวดล้อมทั้งหมดในการ นำเสนอบริการ รวมถึงส่วนประกอบใดก็ตามที่เห็นได้ชัดเจน ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงานหรือการสื่อสารงานบริการ สิ่งที่แสดงให้เห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่นการมี สถานที่ใหญ่โต สะอาด ร่มรื่น มีการจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศที่เหมาะสม เป็นต้น ดังนั้นสถาบัน สอนภาษาจึงต้องมีสถานที่ที่ร่มรื่น สะอาด มีบรรยากาศที่น่าเรียน ห้องเรียนมีแสงสว่างที่เหมาะสม ตลอดเวลา ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก

7. กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ระเบียบวิธี (Procedures) กลไก (Mechanisms) และการเคลื่อนย้าย (Flow) ของกิจกรรมซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระบบการปฏิบัติงานบริการ (The Service Delivery and Operation Systems) เนื่องจากกระบวนการของบริการมีความ สลับซับซ้อน จึงมีความจำเป็นต้องผนวกกระบวนการเหล่านี้เข้าไปด้วยกันเพื่อให้การทำงานของ กระบวนการเป็นไปโดยราบรื่น สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตาม กลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งเป็นวิธีการจัดการของแต่ละองค์กรเพื่อให้เกิดการตอบสนองความ คาดหวังของลูกค้าและทำให้เกิดความพึงพอใจ ในกระบวนการผลิตบริการ มีการนำเสนอบริการ (Service Delivery) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้าและยังมีการเคลื่อนย้ายในการปฏิบัติงาน บริการ (Operational Flow) ดังนั้น สถาบันสอนภาษาจึงต้องจัดการให้มีขั้นตอนในการสอบถาม รายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน มีขั้นตอนการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็วและใช้เวลาในการทดสอบ วัตรระดับอย่างเหมาะสม

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ และ ศักยภาพในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษา บุคลากร ทั้งภาครัฐและ เอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไปในจังหวัดภาคเหนือ จัดตั้งขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้และ พัฒนาทักษะทางภาษา เพื่อทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ อีกทั้งยังเป็น ประโยชน์ในการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพการงาน การแสวงหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และ การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม โดยมีระบบการบริหารและจัดการที่เป็นอิสระจากระบบราชการ สามารถดำเนินงานได้โดยอิสระ คล่องตัว และพึ่งพาตนเองได้

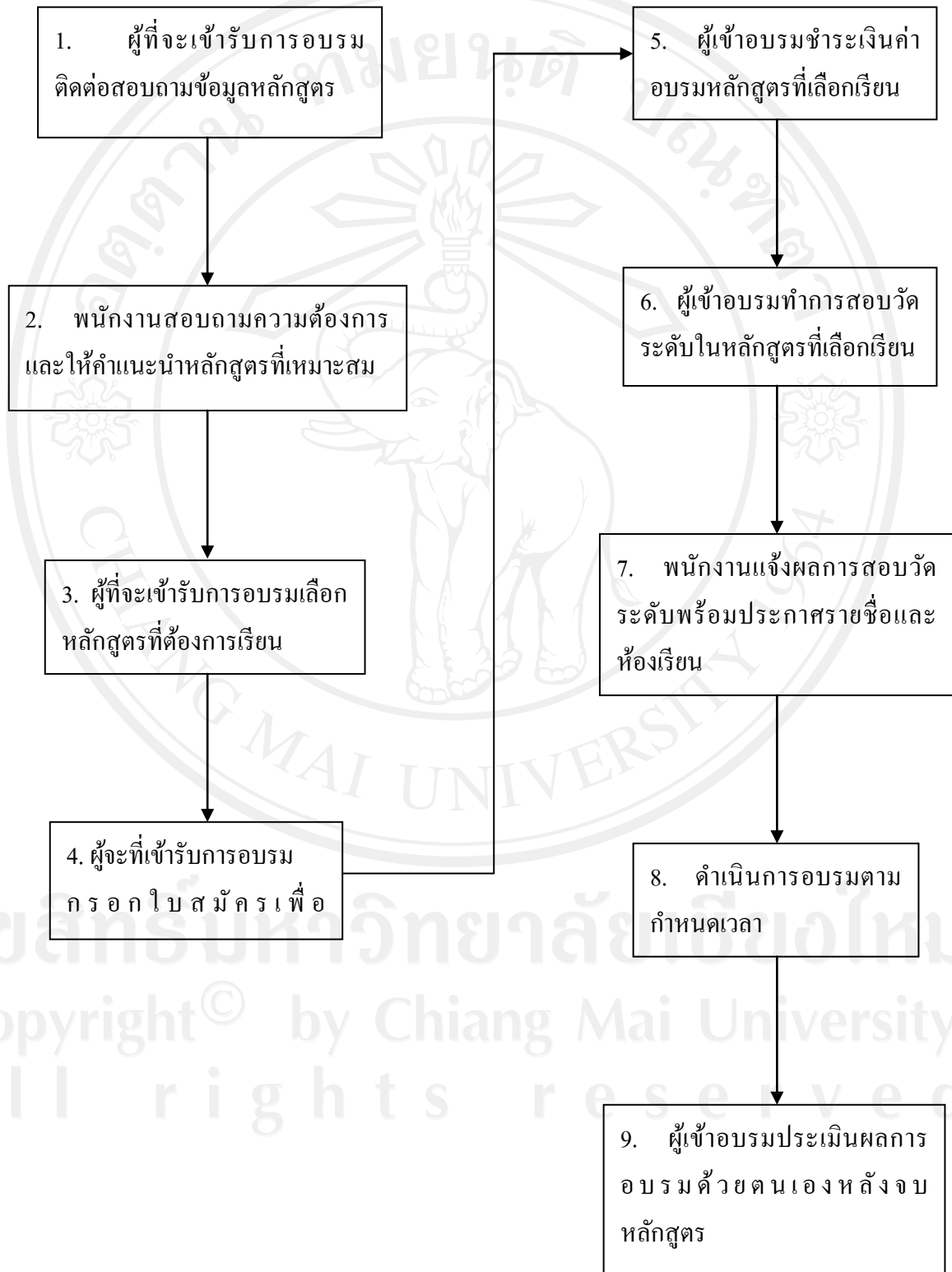
สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการให้บริการที่หลากหลาย โดยสามารถแบ่ง กิจกรรมการบริการต่างๆ ได้ดังนี้

1. บริการจัดการอบรมภาษาต่างประเทศหลักสูตรระยะสั้นแบบไม่นับหน่วยกิต (Non – degree Program) จำนวน 5 กลุ่มวิชา คือ

- กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาต่อ (English for Academic Purposes)
- กลุ่มวิชาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ (ทั่วไป)
- กลุ่มหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพสำหรับสาขาอาชีพเฉพาะทาง

- หลักสูตรพิเศษ (เพิ่มเติม) สำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์ความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา (Intensive English for Graduate Students)
 - กลุ่มภาษาต่างประเทศอื่นๆและภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ
2. บริการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรภาษาต่างประเทศ เช่น ค่ายภาษาอังกฤษสำหรับเยาวชนและนิทรรศการภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เป็นต้น
3. บริการเพื่อให้บริการทดสอบและเทียบความรู้ความสามารถในการใช้ภาษา ดังนี้
- บริการจัดสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อบัณฑิตศึกษานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Electronic Test of English for Graduate Studies : eTEGS)
 - บริการจัดสอบ iBT TOEFL (Internet Based : Test of English as Foreign Language) อย่างเป็นทางการ
 - บริการจัดสอบ TOEIC (Test of English for International Communication) อย่างเป็นทางการและควบคุมการสอบโดย Center of Professional Assessment (CPA) Thailand
 - บริการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อจัดระดับผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ (Placement Test) ของสถาบันภาษา
 - บริการออกแบบทดสอบทางด้านภาษา ให้กับองค์กรต่างๆ
4. บริการด้านอื่นๆเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ ดังนี้
- บริการแปลเอกสาร หนังสือ ตำรา งานวิจัยทุกกลุ่มสาขาวิชา เอกสารทางธุรกิจ และงานแปลประเภทอื่นเป็นภาษาต่างๆ
 - บริการคลินิกภาษาอังกฤษสำหรับผู้ที่ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น ฟังไม่ชัด ไม่กล้าพูด อ่านไม่คล่อง เขียนไม่ออก หรือมีคำถามและข้อสงสัยในการใช้ภาษาอังกฤษ

กระบวนการให้บริการของหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรุณดี อินตะแสน (2547) ศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด บริการของออสเตรเลียนเซ็นเตอร์เชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมดที่กำลังเรียน อยู่ที่ ออสเตรเลียนเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2547 จำนวน 100 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผล การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ ออสเตรเลียนเซ็นเตอร์เชียงใหม่ในด้านต่างๆ โดย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการของออสเตรเลียนเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อย ด้านมีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสม มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะ สมกับหลักสูตร เป็น โรงเรียนที่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ มีชื่อเสียงและได้รับการรับรอง จากกระทรวงศึกษาธิการ มีหลักสูตรหลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการ มีบริการ หลากหลายนอกเหนือจากการสอน และมีอุปกรณ์การสอนครบถ้วน ด้านราคา พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อราคาของออสเตรเลียนเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับมาก ต่อปัจจัย ย่อยด้านค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางทางการจัดจำหน่ายของ ออสเตรเลียนเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความ สะดวกต่อการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการ ส่งเสริมการตลาดของออสเตรเลียนเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้าน การมี โฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือคิดป้ายผ้าตาม โรงเรียนต่างๆ การ โฆษณาประชาสัมพันธ์ตาม โรงเรียนต่างๆ การ โฆษณาทางวิทยุและมีการทดลองเรียน ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการของออสเตรเลียน เซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้าน มีครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี ความสุภาพ มีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคน โดยเท่าเทียมกัน มีครูผู้สอนที่มี ความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่สอนเป็นอย่างดี สามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและ ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง มี เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อนักเรียนต้องการ มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ ข้อมูลต่างๆให้กับนักเรียนที่ต้องการได้อย่างเต็มใจ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มี ครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนเป็นอย่างดี และมี เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆให้กับนักเรียนที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะทาง กายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพของออสเตรเลียน

เตอร์ เชียงใหม่ ในระดับมากต่อบังคับย้อยด้านความสะดวก ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ มีแสงสว่างอย่างเหมาะสม มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ มีการจัดพื้นที่บริการด้านต่างๆแยกเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ มีบริเวณโรงเรียนเหมาะสมแก่การเรียน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก มีพนักงานแต่งกายที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และมีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย ด้านกระบวนการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริการของออสเตรเลียเช่นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับมากต่อบังคับย้อยด้านการมีขั้นตอนการสมัครเรียนที่รวดเร็ว มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆไม่ซับซ้อน และมีการสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม

จิตตา ประพิน (2548) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน โดยสอบถามจากผู้ปกครองของนักเรียนที่มาใช้บริการ จำนวน 138 ราย ด้วยแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้รับใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้นมากที่สุด รองลงมาคือการเป็นศูนย์ภาษาที่มีชื่อเสียง รู้จักอย่างกว้างขวาง และมีเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร บังคับย้อยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาะสมไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่นๆมากที่สุด รองลงมาคือความเหมาะสมของค่าลงทะเบียนกับคุณภาพการสอน และความสะดวกในการชำระค่าเล่าเรียน บังคับย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาความสะดวกต่อการเดินทางมากที่สุด รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาอยู่ติดถนนใหญ่ มีทางเข้าออกสะดวก และมีร้านอาหารให้นักเรียนและผู้ปกครองเพียงพอกับความ ต้องการ บังคับย้อยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านการแจกแผ่นพับ โบปลิ้ว หรือคิดป้ายผ้าตามสถานที่ต่างๆมากที่สุด บังคับย้อยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุขมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดและข้อเสนอแนะ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ บังคับย้อยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านสภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ให้ความร่มเย็นมากที่สุด รองลงมาคือ จุดให้บริการผู้ปกครองนักเรียนภายในศูนย์ภาษาตั้งอยู่ในจุดที่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง และการจัดพื้นที่ให้บริการแยกเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อ บังคับย้อยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านการสอบวัดระดับ

ใช้เวลาที่เหมาะสม มีการรักษาเวลาและตรงต่อเวลามากที่สุด รองลงมาคือขบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรมีพัฒนาการด้านภาษา และมีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆไม่ซับซ้อน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved