

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้นสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	170	42.5
หญิง	230	57.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.5 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	64	16.0
20 - 25 ปี	180	45.0
26 - 30 ปี	70	17.5
31 - 35 ปี	54	13.5
36 - 40 ปี	20	5.0
41 ปีขึ้นไป	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20 – 25 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.0 รองลงมา อายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 17.5 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 16.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	25	6.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) /ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	45	11.3
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	7	1.8
ปริญญาตรี	244	61.0
สูงกว่าปริญญาตรี	79	19.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.0 รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.8 และ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	237	59.3
ข้าราชการ	26	6.5
เจ้าของกิจการ	35	8.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	3.3
พนักงานบริษัทเอกชน	75	18.8
อื่นๆ	14	3.5
รวม	400	100.0

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน 4 ราย ว่างาน 10 ราย

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา ร้อยละ 59.3 รองลงมาได้แก่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 18.8 และเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 8.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูล เกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากแหล่งใด

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	6	1.5
เว็บไซต์ / Facebook / Twitter ของสถาบันภาษาฯ	148	37.0
แผ่นพับ / โบปปลิว	71	17.8
ป้ายโฆษณา	64	16.0
เพื่อนแนะนำ	239	59.8
อาจารย์ / บุคลากรของสถาบันภาษาฯ แนะนำ	152	38.0
อื่นๆ	13	3.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ รุ่นพี่แนะนำ (8 ราย) เข้ามาติดต่อเอง (5 ราย)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากเพื่อนแนะนำ ร้อยละ 59.8 รองลงมา คือ อาจารย์/บุคลากรของสถาบันภาษาฯ แนะนำ ร้อยละ 38.0 และเว็บไซต์ / Facebook / Twitter ของสถาบันภาษาฯ 37.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้นของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หลักสูตรเข้ารับการอบรมระยะสั้น	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาเบื้องต้น	196	49.0
ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานและธุรกิจ	43	10.8
การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจและการสัมมนา	69	17.3
การเตรียมสอบ TOEIC เพื่อเข้าทำงาน	63	15.8
ทบทวนหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษแบบเข้ม	70	17.5
การอ่านภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ	45	11.3
การเขียนภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ	54	13.5
การเขียนงานวิชาการและวิทยานิพนธ์สำหรับการศึกษาระดับสูง	22	5.5
ภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ 4 ทักษะ	104	26.0
ไวยากรณ์ที่จำเป็นสำหรับสอบ TOEFL&IELTS	27	6.8
การเตรียมสอบ TOEFL	53	13.3
เทคนิคพิชิตข้อสอบ IELTS	19	4.8
การนำเสนอผลงานภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาสายสังคมศาสตร์	30	7.5
การนำเสนอผลงานภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาสายวิทยาศาสตร์	5	1.3
ภาษาอังกฤษสำหรับการศึกษาศายธุรกิจ	7	1.8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาเบื้องต้นร้อยละ 49.0 รองลงมาเป็นหลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ 4 ทักษะ 26.0 และหลักสูตรทบทวนหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษแบบเข้ม ร้อยละ 17.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย	113 (28.3)	243 (60.8)	44 (11.0)	0 (0)	0 (0)	4.17 (มาก)
มีเนื้อหาสาระสำคัญของหลักสูตรตรงกับความต้องการ	120 (30.0)	244 (61.0)	35 (8.8)	1 (0.3)	0 (0)	4.21 (มาก)
ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนเพียงพอ	129 (32.3)	212 (53.0)	58 (14.5)	1 (0.3)	0 (0)	4.17 (มาก)
เอกสารและหนังสือที่ให้มีเพียงพอ	133 (33.3)	213 (53.3)	54 (13.5)	0 (0)	0 (0)	4.20 (มาก)
เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเหมาะสม	135 (33.8)	214 (53.5)	51 (12.8)	0 (0)	0 (0)	4.21 (มาก)
ระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสม	138 (34.5)	214 (53.5)	47 (11.8)	1 (0.3)	0 (0)	4.22 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.20 (มาก)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวัง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ

คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา มีเนื้อหาสาระสำคัญของหลักสูตรตรงกับความต้องการ และ เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) หลักสูตรมีเอกสารและหนังสือที่ให้มีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย และห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย	39 (9.8)	220 (55.0)	139 (34.8)	2 (0.5)	0 (0)	3.74 (มาก)
มีเนื้อหาสาระสำคัญของหลักสูตรตรงกับความต้องการ	44 (11.0)	226 (56.5)	129 (32.3)	1 (0.3)	0 (0)	3.78 (มาก)
ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการเรียนเพียงพอ	57 (14.3)	188 (47.0)	149 (37.3)	6 (1.5)	0 (0)	3.74 (มาก)
เอกสารและหนังสือที่ให้มีเพียงพอ	51 (12.8)	208 (52.0)	138 (34.5)	3 (0.8)	0 (0)	3.77 (มาก)
เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเหมาะสม	55 (13.8)	199 (49.8)	143 (35.8)	30 (0.8)	0 (0)	3.77 (มาก)
ระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสม	46 (11.5)	171 (42.8)	180 (45.0)	2 (0.5)	1 (0.3)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.74 (มาก)

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก คือ มีเนื้อหาสาระสำคัญของหลักสูตรตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา เอกสารและหนังสือที่ให้มีเพียงพอ และ เอกสารและหนังสือแต่ละ

หลักสูตรเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนเพียงพอ และหลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
การใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย	4.17	มาก	3.74	มาก	0.43
มีเนื้อหาสาระสำคัญของหลักสูตรตรงกับความต้องการ	4.21	มาก	3.78	มาก	0.43
ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการเรียนเพียงพอ	4.17	มาก	3.74	มาก	0.43
เอกสารและหนังสือที่ให้มียังพอ	4.20	มาก	3.77	มาก	0.43
เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเหมาะสม	4.21	มาก	3.77	มาก	0.44
ระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสม	4.22	มาก	3.65	มาก	0.57
รวม	4.20	มาก	3.74	มาก	0.46

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50 = มาก ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.29 – 1.00 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคาดหวังรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เช่นเดียวกัน โดยมีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดสำหรับปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสม

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ค่าเรียนเหมาะสม	120 (30.0)	206 (51.5)	72 (18.0)	2 (0.5)	0 (0)	4.11 (มาก)
ค่าเรียนจ่ายครั้งเดียวไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม	125 (31.3)	215 (53.8)	58 (14.5)	2 (0.5)	0 (0)	4.16 (มาก)
การชำระค่าเรียนมีช่องทางหลายช่องทาง	119 (29.8)	193 (48.3)	79 (19.8)	8 (2.0)	1 (0.3)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.11 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมาก คือ ค่าเรียนจ่ายครั้งเดียวไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา ค่าเรียนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีการชำระค่าเรียนมีช่องทางหลายช่องทาง(ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย(แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ค่าเรียนเหมาะสม	25 (6.3)	166 (41.5)	204 (51.0)	4 (1.0)	1 (0.3)	3.53 (มาก)
ค่าเรียนจ่ายครั้งเดียวไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม	41 (10.3)	173 (43.3)	1828 (45.5)	4 (1.0)	0 (0)	3.63 (มาก)
การชำระค่าเรียนมีช่องทางหลายช่องทาง	25 (6.3)	141 (35.3)	215 (53.8)	16 (4.0)	3 (0.8)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.53 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก คือ ค่าเรียนจ่ายครั้งเดียวไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมา ค่าเรียนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีการชำระค่าเรียนมีช่องทางหลายช่องทาง(ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านราคา	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
ค่าเรียนเหมาะสม	4.11	มาก	3.53	มาก	0.58
ค่าเรียนจ่ายครั้งเดียวไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม	4.16	มาก	3.63	มาก	0.53
การชำระค่าเรียนมีช่องทางหลายช่องทาง	4.05	มาก	3.42	มาก	0.63
รวม	4.11	มาก	3.53	มาก	0.58

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50 = มาก ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.29 – 1.00 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านราคา ผู้ใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคาดหวังรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) เช่นเดียวกัน โดยมีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดสำหรับปัจจัยย่อยด้านการชำระค่าเรียนมีช่องทางหลายช่องทาง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	132 (33.0)	226 (56.5)	39 (9.80)	3 (0.8)	0 (0)	4.22 (มาก)
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	131 (32.8)	211 (52.8)	55 (13.80)	3 (0.8)	0 (0)	4.18 (มาก)
สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง	128 (32.0)	206 (51.5)	63 (15.8)	3 (0.8)	0 (0)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.18 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือ สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) และสามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	61 (15.3)	174 (43.5)	152 (38.0)	13 (3.3)	0 (0)	3.71 (มาก)
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	51 (12.8)	154 (38.5)	188 (47.0)	7 (1.8)	0 (0)	3.62 (มาก)
สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง	51 (12.8)	139 (34.8)	196 (49.08)	14 (3.5)	0 (0)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.63 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คือ สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) และสามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.22	มาก	3.71	มาก	0.51
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	มาก	3.62	มาก	0.56
สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง	4.15	มาก	3.57	มาก	0.58
รวม	4.18	มาก	3.63	มาก	0.55

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50 = มาก ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.29 – 1.00 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคาดหวังรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีความพึงใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เช่นเดียวกัน โดยมีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดสำหรับปัจจัยย่อยด้านสามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ข่าวสารที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน	117 (29.3)	206 (51.5)	74 (18.5)	3 (0.8)	0 (0)	4.09 (มาก)
มีการแจกแผ่นพับใบปลิว หรือ โฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ	106 (26.5)	199 (49.8)	84 (21.0)	11 (2.8)	0 (0)	4.00 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายในการชักชวนบุคคลอื่น เพื่อได้รับส่วนลด	103 (25.8)	185 (46.3)	94 (23.5)	13 (3.38)	5 (1.3)	3.92 (มาก)
มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง	100 (25.0)	201 (50.3)	79 (19.8)	15 (3.8)	5 (1.3)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.99 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ข่าวสารที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา มีการแจกแผ่นพับใบปลิว หรือ โฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ มีการส่งเสริมการขายในการชักชวนบุคคลอื่น เพื่อได้รับส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ข่าวสารที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน	31 (7.8)	148 (37.0)	210 (52.5)	11 (2.8)	0 (0)	3.50 (มาก)
มีการแจกแผ่นพับใบปลิว หรือ โฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ	31 (7.8)	119 (29.8)	228 (57.0)	197 (4.8)	0 (0)	3.39 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายในการชักชวนบุคคลอื่น เพื่อได้รับส่วนลด	11 (2.8)	140 (35.0)	213 (53.3)	30 (7.5)	6 (1.5)	3.30 (ปานกลาง)
มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง	10 (2.5)	139 (34.8)	206 (51.5)	35 (8.8)	10 (2.5)	3.26 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ข่าวสารที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมา รองลงมา คือ มีการแจกแผ่นพับใบปลิว หรือ โฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และมีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.30) และมีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
ข่าวสารที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน	4.09	มาก	3.50	มาก	0.59
มีการแจกแผ่นพับใบปลิว หรือ โฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ	4.00	มาก	3.39	ปานกลาง	0.61
มีการส่งเสริมการขายในการชักชวนบุคคลอื่น เพื่อ ได้รับส่วนลด	3.92	มาก	3.30	ปานกลาง	0.62
มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง	3.94	มาก	3.26	ปานกลาง	0.68
รวม	3.39	มาก	2.49	ปานกลาง	0.48

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50 = มาก ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.29 – 1.00 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคาดหวังรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.9) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยมีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดสำหรับปัจจัยย่อยด้านมีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน	148 (37.0)	200 (50.0)	50 (12.5)	2 (0.5)	0 (0)	4.27 (มาก)
ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	152 (38.0)	204 (51.0)	43 (10.8)	1 (0.3)	0 (0)	4.27 (มาก)
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน โดยเท่าเทียมกัน	163 (40.8)	196 (49.0)	40 (10.0)	1 (0.3)	0 (0)	4.30 (มาก)
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	162 (34.5)	214 (53.5)	47 (11.8)	1 (0.3)	0 (0)	4.34 (มาก)
ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา	154 (38.5)	206 (51.5)	39 (9.8)	1 (0.3)	0 (0)	4.28 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน	151 (34.5)	206 (53.5)	43 (11.8)	0 (0)	0 (0)	4.27 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	155 (38.8)	207 (51.8)	37 (9.3)	1 (0.3)	0 (0)	4.29 (มาก)
พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	150 (37.5)	203 (50.8)	47 (11.8)	0 (0)	0 (0)	4.26 (มาก)
พนักงานมีเพียงพoinการให้บริการ	149 (37.3)	196 (49.0)	52 (13.0)	3 (0.8)	0 (0)	4.23 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี	144 (36.0)	220 (55.0)	35 (8.8)	1 (0.3)	0 (0)	4.27 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	166 (41.5)	203 (50.8)	29 (7.3)	2 (0.5)	0 (0)	4.33 (มาก)
พนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	163 (40.8)	193 (48.3)	43 (10.88)	1 (0.3)	0 (0)	4.30 (มาก)

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	178 (44.5)	190 (47.5)	31 (7.8)	1 (0.3)	0 (0)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	163 (40.8)	199 (49.8)	38 (9.58)	0 (0)	0 (0)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.28 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และมี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน โดยเท่าเทียมกัน และพนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.3) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา (ค่าเฉลี่ย 4.28) ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอนและ ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจนและ พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน พนักงานมีบุคลิกภาพดีมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน	70 (17.5)	215 (53.8)	114 (28.5)	1 (0.3)	0 (0)	3.89 (มาก)
ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	64 (16.0)	212 (53.00)	121 (30.3)	3 (0.8)	0 (0)	3.84 (มาก)
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน โดยเท่าเทียมกัน	79 (19.8)	202 (50.5)	117 (29.3)	2 (0.5)	0 (0)	3.90 (มาก)
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	82 (20.5)	209 (52.3)	108 (27.0)	1 (0.3)	0 (0)	3.93 (มาก)
ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา	77 (19.3)	202 (50.5)	118 (29.5)	3 (0.8)	0 (0)	3.88 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน	53 (13.3)	186 (46.5)	154 (38.5)	6 (1.5)	1 (0.3)	3.71 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	51 (12.8)	168 (42.0)	167 (41.8)	12 (3.0)	2 (0.5)	3.64 (มาก)
พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	44 (11.0)	160 (40.0)	186 (46.5)	8 (2.0)	2 (0.5)	3.59 (มาก)
พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	43 (10.8)	148 (37.0)	197 (49.3)	11 (2.8)	1 (0.3)	3.55 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี	49 (12.3)	201 (50.3)	142 (35.5)	8 (2.0)	0 (0)	3.73 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	57 (14.3)	177 (44.3)	157 (39.3)	9 (2.3)	0 (0)	3.71 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	57 (14.3)	184 (46.0)	155 (38.8)	4 (1.0)	0 (0)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	57 (14.3)	184 (46.0)	153 (38.3)	5 (1.3)	1 (0.3)	3.73 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	56 (14.0)	190 (47.5)	148 (37.0)	6 (1.5)	0 (0)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.75 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน โดยเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา (ค่าเฉลี่ย 3.88) ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ และพนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานมีบุคลิกภาพดีพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.59) พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน	4.27	มาก	3.89	มาก	0.38
ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.27	มาก	3.84	มาก	0.43
ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียนโดยเท่าเทียมกัน	4.3	มาก	3.9	มาก	0.40
ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.34	มาก	3.93	มาก	0.41
ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา	4.28	มาก	3.88	มาก	0.40
พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน	4.27	มาก	3.71	มาก	0.56
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.29	มาก	3.64	มาก	0.65
พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.26	มาก	3.59	มาก	0.67
พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	4.23	มาก	3.55	มาก	0.68
พนักงานมีบุคลิกภาพดี	4.27	มาก	3.73	มาก	0.54
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.33	มาก	3.71	มาก	0.62
พนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	4.3	มาก	3.74	มาก	0.56
พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.36	มาก	3.73	มาก	0.63
พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.31	มาก	3.74	มาก	0.57
รวม	4.29	มาก	3.76	มาก	0.54

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50 = มาก ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.29 – 1.00 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการอบรม หลักสูตรระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคาดหวังรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีความพึงใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยมีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดสำหรับปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ	124 (31.0)	209 (52.3)	63 (15.8)	4 (1.0)	0 (0)	4.31 (มาก)
บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน	118 (29.5)	226 (56.5)	55 (13.8)	1 (0.3)	0 (0)	4.15 (มาก)
จำนวนห้องเรียนเพียงพอ	106 (26.5)	229 (57.3)	64 (16.0)	1 (0.3)	0 (0)	4.10 (มาก)
มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียน	99 (24.8)	246 (61.5)	54 (13.5)	1 (0.3)	0 (0)	4.11 (มาก)
ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน	112 (28.0)	230 (57.5)	55 (13.8)	3 (0.8)	0 (0)	4.13 (มาก)
ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	117 (29.3)	224 (56.0)	55 (13.8)	4 (1.0)	0 (0)	4.14 (มาก)
สถาบันภาษามีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกในการมาติดต่อ	147 (36.8)	187 (46.8)	65 (16.3)	1 (0.3)	0 (0)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.14 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ พื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) สถาบันภาษามีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกในการมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา บรรยากาศ

เหมาะสมต่อการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.11) จำนวนห้องเรียนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ	52 (13.0)	157 (39.3)	171 (42.8)	14 (3.5)	6 (1.5)	3.59 (มาก)
บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน	52 (13.0)	190 (47.5)	156 (39.0)	2 (0.5)	0 (0)	3.73 (มาก)
จำนวนห้องเรียนเพียงพอ	61 (15.3)	189 (47.3)	1479 (36.8)	3 (0.85)	0 (0)	3.77 (มาก)
มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียน	54 (13.5)	218 (54.5)	127 (31.8)	1 (0.3)	0 (0)	3.81 (มาก)
ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน	48 (12.0)	204 (51.0)	146 (36.5)	2 (0.5)	0 (0)	3.75 (มาก)
ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	47 (11.8)	187 (46.8)	158 (39.5)	7 (1.8)	1 (0.3)	3.68 (มาก)
สถาบันภาษามีพื้นที่กว้างขวางสะดวกในการมาติดต่อ	566 (14.0)	129 (32.3)	172 (43.0)	40 (10.0)	3 (0.8)	3.49 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.67 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.674) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย ระดับมาก คือ มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา จำนวนห้องเรียนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน

(ค่าเฉลี่ย 3.75)บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.59) สถาบันภาษามีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกในการมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ	4.31	มาก	3.59	มาก	0.72
บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน	4.15	มาก	3.73	มาก	0.42
จำนวนห้องเรียนเพียงพอ	4.1	มาก	3.77	มาก	0.33
มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียน	4.11	มาก	3.81	มาก	0.30
ห้องเรียนมีความสะดวกสบายในการนั่งเรียน	4.13	มาก	3.75	มาก	0.38
ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	4.14	มาก	3.68	มาก	0.46
สถาบันภาษามีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกในการมาติดต่อ	4.2	มาก	3.49	มาก	0.71
รวม	4.16	มาก	3.69	มาก	0.47

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50 = มาก ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.29 – 1.00 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคาดหวังรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยมีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดสำหรับปัจจัยย่อยด้านสถาบันภาษามีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกในการมาติดต่อ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว	135 (33.8)	198 (49.5)	66 (16.5)	1 (0.3)	0 (0)	4.17 (มาก)
ขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน	135 (33.8)	192 (48.0)	73 (18.3)	0 (0)	0 (0)	4.16 (มาก)
ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว	132 (33.0)	201 (50.3)	67 (16.8)	0 (0)	0 (0)	4.16 (มาก)
การทดสอบวัดระดับใช้เวลาอย่างเหมาะสม	132 (33.0)	198 (49.5)	70 (17.5)	0 (0)	0 (0)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.16 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง คือ กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา ขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน และขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการทดสอบวัดระดับใช้เวลาอย่างเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว	56 (14.0)	178 (44.5)	161 (40.3)	4 (1.0)	1 (0.3)	3.71 (มาก)
ขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน	51 (12.8)	194 (48.5)	152 (38.0)	3 (0.8)	0 (0)	3.73 (มาก)
ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว	51 (12.8)	193 (48.3)	154 (38.5)	2 (0.5)	0 (0)	3.73 (มาก)
การทดสอบวัดระดับใช้เวลาอย่างเหมาะสม	50 (12.5)	207 (51.8)	138 (34.5)	4 (1.0)	1 (0.3)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การทดสอบวัดระดับใช้เวลาอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา ขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน และขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และกระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านกระบวนการบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.17	มาก	3.71	มาก	0.46
ขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน	4.16	มาก	3.73	มาก	0.43
ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.16	มาก	3.73	มาก	0.43
การทดสอบวัดระดับใช้เวลาอย่างเหมาะสม	4.15	มาก	3.75	มาก	0.40
รวม	4.16	มาก	3.73	มาก	0.43

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 5.00 – 4.50 = มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 – 3.50 = มาก ค่าเฉลี่ย 3.49 – 2.50 = ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.49 – 1.50 = น้อย ค่าเฉลี่ย 1.29 – 1.00 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความคาดหวังรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยมีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดสำหรับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว

ตารางที่ 28 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ		ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.20	มาก	3.74	มาก	0.46
ด้านราคา	4.11	มาก	3.53	มาก	0.58
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.18	มาก	3.63	มาก	0.55
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.99	มาก	3.36	ปานกลาง	0.63
ด้านบุคลากร	4.28	มาก	3.75	มาก	0.53
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.14	มาก	3.67	มาก	0.47
ด้านกระบวนการบริการ	4.16	มาก	3.73	มาก	0.43
รวม	4.15	มาก	3.63	มาก	

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในระดับมาก ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในทุก ๆ ด้าน และระดับความพึงพอใจรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่มีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง โดยมีผลต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดสำหรับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 29 แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	นักเรียน/นักศึกษา				ข้าราชการ				เจ้าของกิจการ			
	ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย			
	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.20	มาก	3.83	มาก	4.14	มาก	3.59	มาก	4.26	มาก	3.63	มาก
ด้านราคา	4.12	มาก	3.57	มาก	4.13	มาก	3.53	มาก	4.22	มาก	3.44	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.21	มาก	3.73	มาก	3.95	มาก	3.51	มาก	4.22	มาก	3.42	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.03	มาก	3.39	ปานกลาง	3.84	มาก	3.34	ปานกลาง	4.03	มาก	3.34	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	4.33	มาก	3.84	มาก	4.10	มาก	3.60	มาก	4.30	มาก	3.62	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.22	มาก	3.54	มาก	3.93	มาก	3.44	ปานกลาง	3.99	มาก	3.36	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	4.26	มาก	3.87	มาก	3.89	มาก	3.43	ปานกลาง	4.04	มาก	3.47	ปานกลาง
รวม	4.20	มาก	3.68	มาก	4.00	มาก	3.49	ปานกลาง	4.16	มาก	3.47	ปานกลาง

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการใช้บริการ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ				พนักงานบริษัทเอกชน				เจ้าของกิจการ			
	ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย			
	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.12	มาก	3.33	ปานกลาง	4.18	มาก	3.68	มาก	3.85	มาก	3.52	มาก
ด้านราคา	4.10	มาก	3.31	ปานกลาง	4.08	มาก	3.47	ปานกลาง	3.69	มาก	3.43	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.08	มาก	3.36	ปานกลาง	4.20	มาก	3.48	ปานกลาง	3.93	มาก	3.76	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.92	มาก	3.37	ปานกลาง	3.99	มาก	3.30	ปานกลาง	3.57	มาก	3.43	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	4.13	มาก	3.52	มาก	4.30	มาก	3.64	มาก	3.93	มาก	3.75	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.03	มาก	3.52	มาก	4.10	มาก	3.72	มาก	3.74	มาก	3.69	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	4.02	มาก	3.37	ปานกลาง	4.08	มาก	3.57	มาก	3.82	มาก	3.80	มาก
รวม	4.06	มาก	3.40	ปานกลาง	4.13	มาก	3.55	มาก	3.79	มาก	3.63	มาก

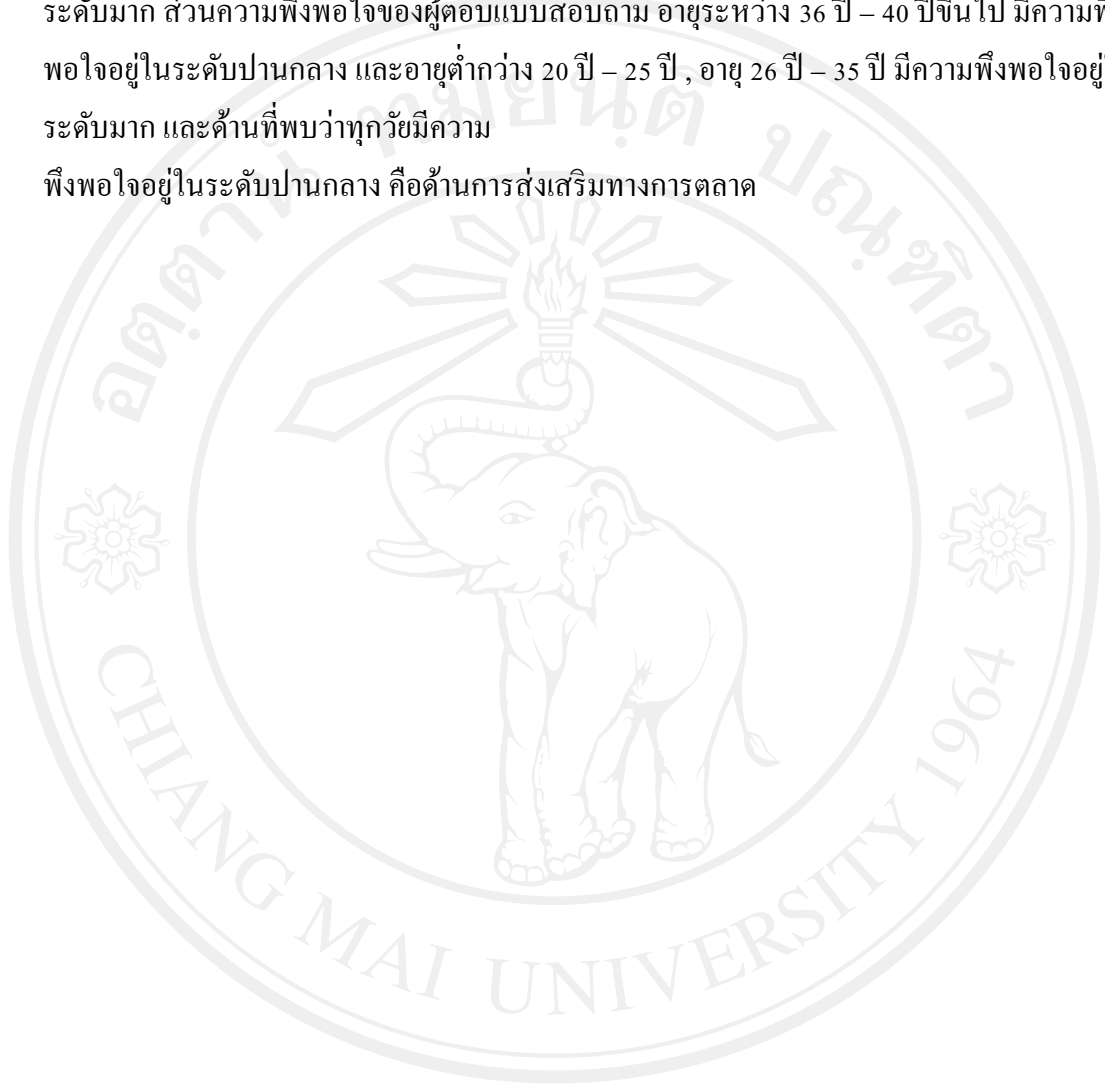
จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ใช้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อาชีพนักเรียน / นักศึกษา ข้าราชการ เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการ มีความคาดหวังโดยรวมทุกด้านระดับมาก ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ ส่วน ความพึงพอใจ ข้าราชการ เจ้าของกิจการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนนักเรียน/นักศึกษา พนักงานของบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจ รวม อยู่ใน ระดับ มาก และ ด้าน ที่ พบ ว่า ทุก อาชีพ มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการใช้บริการ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	อายุต่ำกว่า 20 – 25 ปี				อายุ 26 – 35 ปี				อายุ 36 – 40 ปีขึ้นไป			
	ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย			
	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.18	มาก	3.81	มาก	4.17	มาก	3.66	มาก	4.19	มาก	3.55	มาก
ด้านราคา	4.11	มาก	3.57	มาก	4.06	มาก	3.45	มาก	4.20	มาก	3.50	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.18	มาก	3.73	มาก	4.16	มาก	3.51	มาก	4.08	มาก	3.50	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.00	มาก	3.37	ปานกลาง	3.93	มาก	3.29	ปานกลาง	3.98	มาก	3.39	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	4.32	มาก	3.85	มาก	4.26	มาก	3.69	มาก	4.14	มาก	3.55	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.20	มาก	3.80	มาก	4.03	มาก	3.56	มาก	3.99	มาก	3.49	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	4.23	มาก	3.83	มาก	4.07	มาก	3.65	มาก	3.89	มาก	3.43	ปานกลาง
รวม	4.17	มาก	3.71	มาก	4.10	มาก	3.54	มาก	4.07	มาก	3.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ใช้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวัยมีความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 36 ปี – 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และอายุต่ำกว่า 20 ปี – 25 ปี , อายุ 26 ปี – 35 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านที่พบว่าทุกวัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการส่งเสริมทางการตลาด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการใช้บริการ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ระดับมัธยมและอนุปริญญา				ระดับปริญญาตรี				ระดับสูงกว่าปริญญาตรี			
	ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย				ค่าเฉลี่ย			
	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล	ความ คาดหวัง	แปลผล	ความพึง พอใจ	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.13	มาก	3.61	มาก	4.20	มาก	3.73	มาก	4.18	มาก	3.84	มาก
ด้านราคา	4.07	มาก	3.43	มาก	4.12	มาก	3.50	มาก	4.08	มาก	3.66	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.18	มาก	3.62	มาก	4.21	มาก	3.57	มาก	4.08	มาก	3.78	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.91	มาก	3.39	ปานกลาง	4.05	มาก	3.37	ปานกลาง	3.84	มาก	3.78	มาก
ด้านบุคลากร	4.25	มาก	3.74	มาก	4.32	มาก	3.71	มาก	4.21	มาก	3.89	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.09	มาก	3.60	มาก	4.16	มาก	3.65	มาก	4.09	มาก	3.83	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	4.00	มาก	3.59	มาก	4.17	มาก	3.69	มาก	4.13	มาก	3.87	มาก
รวม	4.09	มาก	3.57	มาก	4.18	มาก	3.60	มาก	4.09	มาก	3.81	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ใช้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาทุกระดับมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และด้านที่พบว่าอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการในอนาคตกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การใช้บริการในครั้งต่อไปในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการแน่นอน	128	32.0
ไม่ใช้บริการอย่างแน่นอน	10	2.5
ไม่แน่ใจ	262	65.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากไม่แน่ใจว่าในอนาคตจะกลับมาใช้บริการกับสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 65.5 กลับมาใช้บริการแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และ ไม่ใช้บริการอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการแน่นอน	168	42.0
ไม่อย่างแน่นอน	12	3.0
ไม่แน่ใจ	220	55.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากไม่แน่ใจว่าจะแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการกับสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 55.5 แนะนำให้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32.0 และ ไม่นำบุคคลอื่นมาใช้บริการอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้นต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน คือ

ด้านผลิตภัณฑ์

	จำนวน/คน
1. ควรให้ขยายเวลาเรียนในแต่ละหลักสูตร	1
2. ควรจะมีการจำหน่ายหนังสือ คู่มือเสริมทักษะให้เลือกซื้อเพิ่มได้	1
3. ต้องการให้มีหลักสูตรเฉพาะด้านมากกว่านี้	1
4. ข้อมูลบางหลักสูตรยังไม่ชัดเจน ทำให้ผู้เรียนไม่ทราบว่าตัวเองเหมาะกับหลักสูตรไหน	1
5. ควรมีซีดีสำหรับแต่ละหลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนไปฝึกฝนด้วยตัวเอง	1
6. ควรมีการปรับช่วงเวลาเรียนให้เหมาะสมกับคนวัยทำงานมากขึ้น	2
7. หนังสือบางหลักสูตรมีราคาแพง	1

ด้านราคา

	จำนวน/คน
1. ควรมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	2
2. ควรจะมีส่วนลดหรือเรียนฟรี 10 วัน หรือทดลองเรียน	4
3. ควรจะมีการแบ่งจ่ายเป็นงวดๆ	2
4. ควรจะจ่ายผ่านธนาคารได้	1
5. ราคาบางหลักสูตรสูงไปสำหรับนักศึกษา	5

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

	จำนวน/คน
1. ระยะเวลาเปิดรับสมัครสั้นไป ต้องการให้ขยาย	1
2. ควรมีการสมัครแบบออนไลน์	1
3. ช่องทางการติดต่อน้อยเกินไป	2

ด้านส่งเสริมการตลาด

	จำนวน/คน
1. ต้องการให้มีการโฆษณาในสถานที่ต่างๆมากกว่านี้	4
2. ควรจะทำใบปลิวแจกในสถานที่ต่างๆมากขึ้น	2
3. ประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์น่าจะมากกว่านี้	3
4. ต้องการให้มีการปรับปรุงข้อมูลหลักสูตรบนหน้าเว็บไซต์ให้รวดเร็วและเป็นปัจจุบันกว่านี้	2
5. ต้องการให้มีโปรโมชั่นมากกว่านี้	2
6. ควรมีส่วนลดสำหรับนักเรียน นักศึกษา	5
7. การกระจายข่าวของสถาบันยังไม่ทั่วถึง	3
8. มีการประชาสัมพันธ์น้อยไป	3

ด้านบุคลากร

	จำนวน/คน
1. พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2
2. ต้องการให้บุคลากรให้ข้อมูลครบถ้วนกว่านี้	1
3. พนักงานยังให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนและชัดเจนเท่าที่ควร	1
4. พนักงานพูดจาไม่ดีในบางเวลา	2
5. พนักงานบางคนไม่มีความเต็มใจที่จะบริการ	2
6. พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้	2
7. พนักงานนิทาถูกคำให้ลูกค้าคนอื่นได้ยิน	1

ด้านลักษณะทางกายภาพ

	จำนวน/คน
1. ที่จอดรถไม่เพียงพอ	10
2. ห้องน้ำสกปรก ไม่สะอาด	2
3. ที่พักผ่อนมีน้อย ไม่เป็นสัดส่วน	1
4. เสียงแอร์ดังไป	1
5. จอดรถไม่เป็นระเบียบ	3
6. ป้ายบอกทางไปห้องต่างๆไม่ชัดเจนทำให้ไม่ทราบว่า จะไปติดต่อสมัครเรียนห้องไหน	3

ด้านกระบวนการให้บริการ

	จำนวน/คน
1. ไม่มีการแจ้งย้ายห้องเรียนล่วงหน้า	5