

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยต่อส่วนประสม การตลาดบริการของโครงการเวิร์คแอนด์ทราเวลในประเทศ สหรัฐอเมริกาของบริษัท โอเวอร์ซีส์ เอ็ดดูเคชั่นนอล กรุ๊ป สาขาเชียงใหม่

ผู้เขียน นาย จักรินทร์ ตันตะวิริยะ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ นายสุวรรณ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยต่อโครงการเวิร์คแอนด์ทราเวลในประเทศสหรัฐอเมริกาของ บริษัท โอเวอร์ซีส์ เอ็ด กรุ๊ป สาขาเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 20-30 ปี ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขณะเข้าร่วมโครงการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มีวุฒิการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวอยู่ที่ 45,001-65,000 บาท และเลือกทำงานที่สวนสนุก Busch Garden Williamsburg มากที่สุด โดยมีเหตุผลจูงใจในการเข้าร่วมโครงการ คือ ต้องการท่องเที่ยวในต่างประเทศ

เมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้วยเทคนิค IPA พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการ อยู่ใน Quadrants B ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ใน Quadrants C ในขณะที่ปัจจัยด้านราคาอยู่ใน Quadrants A ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยดังกล่าวมีคุณลักษณะที่สำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้น บริษัท โอเวอร์ซีส์ เอ็ด กรุ๊ป สาขาเชียงใหม่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

และเมื่อทำการวิเคราะห์ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้อยู่ใน Quadrants A ทั้งสิ้น ด้านมีอัตราการจ่ายค่าตอบแทนจากการทำงานที่น่าสนใจ ด้านราคาตัวเครื่องบินที่บริษัทจัดหาให้มีความเหมาะสม ด้านได้รับค่าตอบแทนที่ดีเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป ด้านมีการให้ส่วนลด Gift Voucher หรือ โปรโมชันต่าง ๆ ซึ่งหมายความว่าบริษัทโอเวอร์ซีส์ เอ็ด กรุ๊ป สาขาเชียงใหม่ ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Satisfaction of University Students towards Service Marketing Mix of Work and Travel in USA Program of Overseas Ed Group Company Limited, Chiang Mai Branch

Author Mr. Jaksrin Tuntaviriya

Degree Master of Business Administration (Marketing)

Advisor Associate Professor Dr. Chirawan Chaisuwan

ABSTRACT

The purpose of this independent study aimed to study the satisfaction of university students towards service marketing mix of work and travel in USA program of overseas Ed Group Company Limited, Chiang Mai Branch

The study revealed that respondents mostly were female, aged 20-30 years attended in Chiang Mai University in Bachelor of Humanities, while participating in the program. Most of the family income was approximately 45,001-65,000 Baht per month. The respondents mostly chose to work at Busch Garden Williamsburg Amusement Park, while the motive of participating in the program was to travel abroad.

Based upon the IPA analysis on service marketing mix, the results presented that the factor of product, place, people and process were classified in Quadrants B, the factor of promotion and physical evidence were classified in Quadrants C. Meanwhile, the factor of price was classified in Quadrants A which meant these factors were the features that were important to customers, but did not get adequate response.

When analyzed in detail, the following sub-factors were classified in Quadrants A, which included: The rate of compensation paid by the working interest factor, Ticket prices provided by the Company were reasonable, The compensation was good comparing to the cost, The discount gift voucher or other promotion which were provided. Thus, Overseas Ed Group Company Limited, Chiang Mai Branch needed to urgently perform improvement on those factors.