

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ โดยเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตประชากร จำนวน 250 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จากศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศจำนวน 12 แห่ง คือ OEC Global Education, Overseasedu (OEG), O S Visas Co., Ltd., Westminster International, Australian Centre, Eden Education Centre, Student Pass, Mentor International, Education Gateway, Inter Academic Advisors, NES Baanpasa และ International Student Services (IDP) โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปเรียนภาษา 150 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตร หรือระดับปริญญาบัตร 100 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.20 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.80 ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 23-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.60 มีสถานะ โสด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.20 ประกอบอาชีพนักเรียนและนักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.40 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.40 ส่วนใหญ่ วัตถุประสงค์ในการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ คือ ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 56.00 วัตถุประสงค์ในการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ คือ ได้ฝึกทักษะด้านภาษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 65.20 และส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 72.80

## 5.1.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากทุกปัจจัย เรียงลำดับคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ โดยมีผลการศึกษาในแต่ละปัจจัย ดังนี้

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.36 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมา คือ มีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ และความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.42 และพนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.39

### ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.34 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.48 และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.26

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่มีผลต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.19 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา คือ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.50 และ ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.44

### **ปัจจัยด้านราคา**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.11 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.30 และวิธีการชำระเงินทำได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต หรือ แคนเชียร์เช็ค ค่าเฉลี่ย 3.96

### **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.96 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา คือ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.23 และวัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.03

### **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.90 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.18 และอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.04

### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.60 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมา คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ ค่าเฉลี่ย 3.71 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางป้ายโฆษณา ค่าเฉลี่ย 3.56

เมื่อนำค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อบริการ 10 อันดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียนและพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ

สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ มีบริการให้ข้อมูล ขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.50 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.49 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิษาศัยดี ค่าเฉลี่ย 4.48 มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด ค่าเฉลี่ย 4.46 ศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.44 มีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศและความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.42 พนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้าและขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.39 เป็นตัวแทนของสถาบันการศึกษาที่ได้รับแต่งตั้งจากสถาบันการศึกษาในต่างประเทศโดยตรง ค่าเฉลี่ย 4.38 และมีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศให้เลือกได้หลายสถาบัน ค่าเฉลี่ย 4.36

ค่าเฉลี่ยทั้ง 10 อันดับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมดแตกต่างกันเฉพาะค่าเฉลี่ยทางตัวเลขเท่านั้น ยกเว้น ปัจจัยย่อย มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียนและพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี และมีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

**5.1.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสำคัญของส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ**

**จำแนกตามเพศ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.53 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.49 และ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.47

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.58 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการ

ขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่าค่าเฉลี่ย 4.49 และศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.41

#### **ปัจจัยด้านราคา**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด ค่าเฉลี่ย 4.34 และค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.21 และ ค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ และลำดับที่ 3 คือ วิธีการชำระเงินทำได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต หรือ แกดเจ็ทเช็ค ค่าเฉลี่ย 3.81 และ ค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

#### **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.18 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.99 และวัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก และมีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.34 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ วัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.05 และที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศอยู่ในย่านธุรกิจ ค่าเฉลี่ย 3.94

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับปานกลาง แตกต่างจากเพศหญิงที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดย

ผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.71 และค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ รองลงมาคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ ค่าเฉลี่ย 3.56 และค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ และลำดับที่ 3 คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางป้ายโฆษณา ค่าเฉลี่ย 3.53 และค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

#### **ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.52 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.43 และพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิยาศัยดีค่าเฉลี่ย 4.42

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.56 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิยาศัยดี ค่าเฉลี่ย 4.51 และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50

#### **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.29 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ บรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง ค่าเฉลี่ย 4.19 และอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต้ะทำงาน มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.06

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง ค่าเฉลี่ย 4.34 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.13 และอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต้ะทำงาน มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.03

### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์  
แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการ  
เลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มี  
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.47 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่  
ขั้นตอนการสมัครเรียน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.36  
และมีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.35

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อ  
การเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ  
มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.50 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่  
พนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.46 ลำดับที่ 3 ได้แก่ มี  
ความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ และความถูกต้องในการ  
ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45

### **จำแนกตามอายุ**

#### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนว  
การศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3  
ลำดับแรกคือ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.41 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีบริการให้  
ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่าและให้คำแนะนำและข้อมูลด้านการเตรียมตัว  
ก่อนการเดินทาง ค่าเฉลี่ย 4.35 และมีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศให้เลือกได้หลายประเทศ  
ค่าเฉลี่ย 4.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 23-29 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อ  
การเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ  
มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.73 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอน  
การขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.64 และศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมี  
ความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.37 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือและเป็นตัวแทนของสถาบันการศึกษาที่ได้รับแต่งตั้งจากสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.30 และ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.26

### **ปัจจัยด้านราคา**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด ค่าเฉลี่ย 4.37 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.29 และ มีระบบการชำระเงินที่สามารถชำระเป็นงวดได้ ค่าเฉลี่ย 4.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 23-29 ปี และ 30-39 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด ค่าเฉลี่ย 4.47 และค่าเฉลี่ย 4.58 มากที่สุด ตามลำดับ รองลงมา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.34 และค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ และวิธีการชำระเงินทำได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต หรือ แกดเจ็ทเช็ค ค่าเฉลี่ย 3.98 และค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

### **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.27 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.24 และที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศอยู่ในย่านธุรกิจ ค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 23-29 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.39 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่



ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ว่าง่าย สะดวกและวัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.29 และที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศอยู่ในย่านธุรกิจ ค่าเฉลี่ย 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.02 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ว่าง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.00 และวัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.72

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ ค่าเฉลี่ย 3.81 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางป้ายโฆษณา ค่าเฉลี่ย 3.79 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 23-29 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.95 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ ค่าเฉลี่ย 3.71 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางป้ายโฆษณา ค่าเฉลี่ย 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.86 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางใบปลิว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.65 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางนิตยสาร/หนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 3.58

### ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.45 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 และพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิบายดี ค่าเฉลี่ย 4.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 23-29 ปี และ 30-39 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.59 และค่าเฉลี่ย 4.60 มากที่สุด ตามลำดับ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิบายดี ค่าเฉลี่ย 4.57 และค่าเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.36 และค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.33 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีเก้าอี้ให้นั่งรอเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.22 และบรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง ค่าเฉลี่ย 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 23-29 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง ค่าเฉลี่ย 4.40 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.26 และอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความ

เชี่ยวชาญสูง ค่าเฉลี่ย 4.14 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.79 และสถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 3.65

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.49 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.47 และ มีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ และความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.44

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 23-29 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.49 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.43 และพนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.53 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.51 และขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.49

#### **จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

##### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.35 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.32 และศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.75 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.64 และมีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศให้เลือกได้หลายประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.75 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เป็นตัวแทนของสถาบันการศึกษาที่ได้รับแต่งตั้งจากสถาบันการศึกษาในต่างประเทศโดยตรง ค่าเฉลี่ย 4.66 และมีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า และมีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศให้เลือกได้หลายสาขาวิชา ค่าเฉลี่ย 4.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียนและมีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.43 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.30 และเป็นตัวแทนของสถาบันการศึกษาที่ได้รับแต่งตั้งจากสถาบันการศึกษาในต่างประเทศโดยตรง ค่าเฉลี่ย 4.25

### ปัจจัยด้านราคา

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด ค่าเฉลี่ย 4.31 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.28 และมีระบบการชำระเงินที่สามารถชำระเป็นงวดได้ ค่าเฉลี่ย 4.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด ค่าเฉลี่ย 4.73 ค่าเฉลี่ย 4.50 และค่าเฉลี่ย 4.26 มากที่สุด ตามลำดับ รองลงมา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.62 ค่าเฉลี่ย 3.94 และค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ และ

วิธีการชำระเงินทำได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต หรือ แกดเซียร์เช็ค ค่าเฉลี่ย 4.25 ค่าเฉลี่ย 3.50 และค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

#### **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.26 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.12 และที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศอยู่ในย่านธุรกิจ ค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.64 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ วัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.47 และที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.13 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.84 และมีที่จอดรถเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.14 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.12 และวัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.07

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก ยกเว้นช่วงรายได้ 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.76 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางนิตยสาร/หนังสือพิมพ์ และป้ายโฆษณา ค่าเฉลี่ย 3.74 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางวิทยุ/โทรทัศน์ และการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ ค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.86 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางนิตยสาร/หนังสือพิมพ์ และป้ายโฆษณา ค่าเฉลี่ย 3.78 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางป้ายโฆษณา ค่าเฉลี่ย 3.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.75 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางนิตยสาร/หนังสือพิมพ์ และป้ายโฆษณา ค่าเฉลี่ย 3.47 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางใบปลิว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ ค่าเฉลี่ย 3.44

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.04 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางใบปลิว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.88 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางนิตยสาร/หนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 3.87

#### **ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก ยกเว้นช่วงรายได้ 10,001-15,000 บาท อยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 และ 10,001 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์และแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.51 และค่าเฉลี่ย 4.73 มากที่สุด ตามลำดับ รองลงมา ได้แก่ พนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิบายดี ค่าเฉลี่ย 4.44 และค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการค่าเฉลี่ย 4.40 และค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์และแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.63 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิบายดี ค่าเฉลี่ย 4.53 และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์และแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.33 และพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิบายดี ค่าเฉลี่ย 4.32

#### **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์และแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกศูนย์และแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.32 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ บรรยากาศภายในศูนย์และแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง และมีเก้าอี้ให้นั่งรอเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.22 และอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกศูนย์และแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในศูนย์และแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง ค่าเฉลี่ย 4.44 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.41 และอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.99

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ บรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง ค่าเฉลี่ย 4.22 และค่าเฉลี่ย 4.23 มากที่สุด ตามลำดับ รองลงมา ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โت๊ะทำงาน มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.94 และค่าเฉลี่ย 4.03 และสถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 3.91 และค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.59 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.46 และพนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับและให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.59 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.48 และขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการติดตามและให้การช่วยเหลือลูกค้าในขณะที่ศึกษาอยู่ในต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.66 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.50 และมีการติดตามและให้การช่วยเหลือลูกค้าในขณะที่ศึกษาอยู่ในต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.41

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า



ค่าเฉลี่ย 4.36 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน และความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 และขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.30

### **จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ**

#### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปเรียนภาษา ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.46 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.45 และศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.70 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า ค่าเฉลี่ย 4.57 และศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.52

#### **ปัจจัยด้านราคา**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปเรียนภาษาและศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด ค่าเฉลี่ย 4.45 และ ค่าเฉลี่ย 4.47 ตามลำดับ รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.22 และค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ และลำดับที่ 3 คือ วิธีการชำระเงินทำได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต หรือ แกดเจ็ท ค่าเฉลี่ย 3.89 และ ค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

#### **ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปเรียนภาษา ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.23 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.10 และ วัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.42 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.37 และที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศอยู่ในย่านธุรกิจ และวัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.15

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปเรียนภาษา โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปเรียนภาษา ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.82 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางป้ายโฆษณา ค่าเฉลี่ย 3.71 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ ค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.95 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ ค่าเฉลี่ย 3.74 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางใบปลิว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.34

#### **ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปเรียนภาษา ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.48 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 และพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิยาศัยดีค่าเฉลี่ย 4.41

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.65 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิยาศัยดี ค่าเฉลี่ย 4.59 และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53

#### **ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามทุกวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปเรียนภาษาและศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกเหมือนกันคือ บรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง ค่าเฉลี่ย 4.21 และค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.20 และค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ และลำดับที่ 3 คือ อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.06 และ ค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปเรียนภาษา โดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร อยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปเรียนภาษา ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ค่าเฉลี่ย 4.47 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 และมีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.32

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.57 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ มีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับ สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.56 และขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.55

#### ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

มีข้อเสนอแนะทั้งหมด 7 ข้อเสนอแนะ โดยในด้านกระบวนการให้บริการได้รับ ข้อเสนอแนะมากที่สุด จำนวน 3 คน ได้แก่ ควรปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ พร้อมทั้งควรแจ้งลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหาให้เร็วขึ้น รองลงมาคือ ด้านบุคคลผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน ได้แก่ ควรมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ และพนักงาน ควรรู้ข้อมูลการศึกษาต่อของลูกค้าทุกคนเพื่อสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง และด้านช่องทางการจัด จำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด อย่างละ 1 คน ได้แก่ ควรมีสมาชิกของศูนย์แนะแนวการศึกษา ต่อต่างประเทศทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการและได้รับความ ช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง และควรใช้ประสบการณ์ของลูกค้าที่เคยใช้บริการ ในการการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ โดยศึกษาตามแนวความคิดส่วนประสมทาง การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้าน กระบวนการให้บริการ สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ได้ดังนี้

### 5.2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน รองลงมา คือ มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่า และช่วยเหลือในการขอวีซ่า และศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ สอดคล้อง กับการศึกษาของ เมธัส ศรีบุญมาก (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ ผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่จังหวัดเชียงใหม่ โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวล ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องเอเจนซีที่มีความน่าเชื่อถือ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรา เริกเขียว (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทแนะแนวการศึกษาและฝึกงานในต่างประเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น กรณีศึกษา โครงการ Work and Travel USA. เนื่องจากการศึกษาโครงการ Work and Travel ซึ่งมีความแตกต่างในบางปัจจัยย่อยในด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จากการเลือกใช้บริการเพื่อไปศึกษาต่อต่างประเทศโดยตรง ดังนั้นผลการศึกษาจึงไม่สอดคล้องกันในเรื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องได้รับประสบการณ์ในต่างประเทศ

### 5.2.2 ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม และวิธีการชำระเงินทำได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต หรือ แกดเจ็ทเช็ค สอดคล้องกับการศึกษาของ เมธัส ศรีบุญมาก (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซีจังหวัดเชียงใหม่ โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวล ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องมีการแจ้งอัตราค่าเข้าร่วมโครงการและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรา เริกเขียว (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทแนะแนวการศึกษาและฝึกงานในต่างประเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น กรณีศึกษา โครงการ Work and Travel USA. เนื่องจากการศึกษาโครงการ Work and Travel ซึ่งมีความแตกต่างในบางปัจจัยย่อยในด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จากการเลือกใช้บริการเพื่อไปศึกษาต่อต่างประเทศโดยตรง ดังนั้นผลการศึกษาจึงไม่สอดคล้องกันในเรื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องได้รับคำตอบแทนที่ดี เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป

### 5.2.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง รองลงมา คือ ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก และวัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของ เมธัส ศรีบุญมาก (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซีจังหวัดเชียงใหม่ โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวล ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากในเรื่อง ที่ตั้งของสำนักงานเอเจนซี หาง่าย สะดวก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรา เริกเขียว (2550) ศึกษา

เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทแนะแนวการศึกษาและฝึกงานในต่างประเทศ ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น กรณีศึกษา โครงการ Work and Travel USA. เนื่องจากการศึกษา โครงการ Work and Travel ซึ่งมีความแตกต่างในบางปัจจัยย่อยในด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จากการเลือกใช้บริการเพื่อไปศึกษาต่อต่างประเทศโดยตรง ดังนั้นผลการศึกษาก็ไม่สอดคล้องกันใน เรื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องมีศูนย์บริการตามจังหวัดต่างๆ

#### 5.2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ก/เว็บไซต์ รองลงมา คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางป้ายโฆษณา สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญญา อินทวน (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทในต่างประเทศ ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากในเรื่อง การออกบูชจัดงานมหกรรมการศึกษาต่อต่างประเทศ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เมชัส ศรีบุญมาก (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่จังหวัดเชียงใหม่ โครงการเวิร์คแอนด์ ทราเวล ประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากการศึกษาโครงการ Work and Travel ซึ่งมีความแตกต่างในบางปัจจัยย่อยในด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จากการเลือกใช้บริการเพื่อไปศึกษาต่อต่างประเทศโดยตรง ดังนั้นผลการศึกษาก็ไม่สอดคล้องกันใน เรื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง เท่านั้น

#### 5.2.5 ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิษาศัยดี และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรา เริกเขียว (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทแนะแนวการศึกษาและฝึกงานในต่างประเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น กรณีศึกษา โครงการ Work and Travel USA. ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องบุคลากรมีความกระตือรือร้น สุภาพ อ่อนโยน ใส่ใจลูกค้า และสอดคล้องกับ เมชัส ศรีบุญมาก (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่จังหวัดเชียงใหม่ โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวล ประเทศ

สหรัฐอเมริกา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี

#### 5.2.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย และอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน มีความทันสมัย สอดคล้องกับการศึกษาของ เมธัส ศรีบุญมาก (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่จังหวัดเชียงใหม่ โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวล ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องบรรยากาศภายในเอเจนซี่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับพัชรา เริกเขียว (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทแนะแนวการศึกษาและฝึกงานในต่างประเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น กรณีศึกษา โครงการ Work and Travel USA. ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่

#### 5.2.7 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน รองลงมา คือ มีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ และความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน และพนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรา เริกเขียว (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทแนะแนวการศึกษาและฝึกงานในต่างประเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น กรณีศึกษา โครงการ Work and Travel USA. และเมธัส ศรีบุญมาก (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่จังหวัดเชียงใหม่ โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวล ประเทศสหรัฐอเมริกาที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ในเรื่องความรวดเร็วของกระบวนการติดต่อและใช้บริการ

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

5.3.1 วัตถุประสงค์ในการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ โดยวัตถุประสงค์ในการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้ฝึกทักษะด้านภาษาต่างประเทศ

5.3.2 สื่อสิ่งพิมพ์ทั้งวิทยุ/โทรทัศน์ และนิตยสาร/หนังสือพิมพ์ ไม่มีผลต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศเท่ากับสื่อใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลข่าวสารของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ โดยผ่านทางเว็บไซต์ และโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น เฟสบุ๊ก

5.3.3 ด้านผลิตภัณฑ์บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในเรื่องมีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน และมีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า การมีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า มีผลต่อการตัดสินใจสำหรับเพศชายมากที่สุด ซึ่งแตกต่างกับเพศหญิงที่ให้ความสำคัญในเรื่องมีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน เพราะเพศชายมีความกังวลในเรื่องการขอวีซ่า และเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวก โดยไม่ต้องยุ่งยากในการสมัครเรียนด้วยตนเอง

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในกลุ่มอายุ น้อยกว่า 18-22 ปี เพราะเป็นวัยที่ยังเด็กและกำลังศึกษาอยู่ อีกทั้งยังไม่มีรายได้เป็นของตนเอง การตัดสินใจส่วนใหญ่จึงขึ้นอยู่กับผู้ปกครอง ดังนั้นการให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับกลุ่มอายุ 23-29 ปี ให้ความสำคัญในเรื่อง มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ และมีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศให้เลือกได้หลายสถาบัน และกลุ่มอายุ 30-39 ปี ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องให้คำแนะนำการให้บริการของธนาคารในต่างประเทศ มีบริการจัดหาการทำประกันสุขภาพระหว่างศึกษาในต่างประเทศ จัดหาตั๋วเครื่องบินในราคารักเรียน และมีการจัดหาบริการรถรับส่งที่สนามบิน เพราะสามารถจัดการเรื่องดังกล่าวได้เอง

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ทุกกลุ่มรายได้ให้ความสำคัญในเรื่อง มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า และมีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศพบว่า กลุ่มที่ไปเรียนภาษา ให้ความสำคัญในเรื่อง มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า สำหรับกลุ่มที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตรมีค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆสูง ดังนั้นจึงให้ความสำคัญในหลายปัจจัยย่อยทั้ง ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือเป็นตัวแทนของสถาบันการศึกษาที่ได้รับแต่งตั้งจากสถาบันการศึกษาในต่างประเทศโดยตรง มีบริการ



เตรียมเอกสารสมัครเรียน มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า และมีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศให้เลือกได้หลายสถาบัน

5.3.4 ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในเรื่องมีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่อง มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด โดยเฉพาะเพศหญิงที่ต้องการการแจกแจงทุกค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียด

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ทั้งกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี กลุ่มอายุ 23-29 ปี และกลุ่มอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญในเรื่อง มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ทุกกลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญในเรื่อง มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศพบว่า ทั้งกลุ่มที่ไปเรียนภาษา และกลุ่มที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญในเรื่อง มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด

5.3.5 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในเรื่องมีที่จอดรถเพียงพอ

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่อง มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ทุกกลุ่มอายุให้ความสำคัญในเรื่อง มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในเรื่อง ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในเรื่อง มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศพบว่า กลุ่มที่ไปเรียนภาษา ให้ความสำคัญในเรื่อง มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง แตกต่างจากกลุ่มที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญในเรื่อง ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ หาง่าย สะดวก

5.3.6 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในเรื่องมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะ

แนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเซียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ และผ่านทางการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่อง มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเซียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ให้ความสำคัญในเรื่อง มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ เพราะต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาโดยสามารถสอบถามข้อมูลต่างๆจากพนักงานได้โดยตรง สำหรับกลุ่มอายุ 23-29 ปี และกลุ่มอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญในเรื่องมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเซียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์ เพราะกลุ่มอายุดังกล่าวชอบหาข้อมูลต่างๆจากสื่อใหม่

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ทุกกลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญในเรื่อง มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเซียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการ ไปศึกษาต่อต่างประเทศพบว่า ทั้งกลุ่มที่ไปเรียนภาษา และกลุ่มที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญในเรื่อง มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเซียลเน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์

5.3.7 ด้านบุคคลผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในเรื่องพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า เพศชายให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ซึ่งแตกต่างกับเพศหญิงที่มีความละเอียด และค่อนข้างใส่ใจในทุกๆเรื่อง จึงให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี และพนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิษาศัยดี

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ทั้งกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี กลุ่มอายุ 23-29 ปี และกลุ่มอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ทุกกลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศพบว่า ทั้งกลุ่มที่ไปเรียนภาษาและกลุ่มที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยกลุ่มที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ยังให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานพูดจาสุภาพ ความเป็นมิตร อธิบายคดี

5.3.8 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศ ในเรื่องมีบริการขนมและเครื่องดื่ม

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า เพศชายให้ความสำคัญในเรื่องสถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย ซึ่งเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่อง บรรยากาศภายในศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศ แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย กลุ่มอายุ 23-29 ปี และกลุ่มอายุ 30-39 ปี ให้ความสำคัญในเรื่อง บรรยากาศภายในศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ทุกกลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญในเรื่อง บรรยากาศภายในศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศพบว่า ทั้งกลุ่มที่ไปเรียนภาษา และกลุ่มที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นเรื่อง มีบริการขนมและเครื่องดื่ม ที่ไม่ได้มีผลต่อการตัดสินใจ

5.3.9 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะนำการศึกษาต่อต่างประเทศ ในทุกปัจจัยใกล้เคียงกัน

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่อง มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน โดยเฉพาะกับเพศหญิง

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ทุกกลุ่มอายุให้ความสำคัญในเรื่อง มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน และกลุ่มอายุ 30-39 ปี ยังให้ความสำคัญในเรื่องความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน เพราะอายุที่มากขึ้นทำให้เกิดความกังวลในเรื่องต่างๆมากขึ้นตามไปด้วย

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญในเรื่อง มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน สำหรับกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในเรื่อง ความถูกต้องในการ

ให้บริการของพนักงาน และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า และมีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ

เมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศพบว่า ทั้งกลุ่มที่ไปเรียนภาษา และกลุ่มที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร ให้ความสำคัญในทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะกลุ่มที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรหรือระดับปริญญาบัตร เพราะต้องเสียค่าธรรมเนียมการศึกษาและค่าใช้จ่ายต่างๆ ในราคาสูง ดังนั้นจึงให้ความสำคัญมากในด้านกระบวนการให้บริการในทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านมีการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

5.3.10 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการและด้านบุคคลผู้ให้บริการ มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ โดยเฉพาะปัจจัยย่อยในเรื่อง มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี และมีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าเป็นครั้งแรก (First-Time Customers) ดังนั้นผลการศึกษาที่ได้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่สามารถใช้เป็นแนวทางและอาจเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ไม่เพียงแต่กับศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศเท่านั้น แต่รวมไปถึงศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศครบวงจร ที่มีบริการการจัดหาการฝึกงานในต่างประเทศ (Internship) และการฝึกงานในต่างประเทศ โครงการ Work and Travel เพื่อให้ผู้ที่สนใจนำข้อมูลจากผลการศึกษาไปใช้พัฒนาศักยภาพ แนวความคิดและสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยอธิบายตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

##### ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

5.4.1 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ควรมีการเตรียมข้อมูลให้พร้อมในเรื่องเอกสารต่างๆ ที่ผู้ให้บริการจะต้องใช้ในการสมัครเรียน และการยื่นขอวีซ่า โดยเฉพาะกับลูกค้าเพศชายในเรื่องการมีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า เพราะเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องการขอวีซ่า และให้ความสำคัญกับลูกค้าเพศหญิงในเรื่อง มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน เพราะเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวก โดยไม่ต้องยุ่งยากในการสมัครเรียนด้วยตนเอง

5.4.2 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีเครือข่ายสถาบันการศึกษาให้เลือกได้หลายสถาบัน และควรมีการจัดแบ่งโปรแกรมการศึกษาให้หลากหลาย อาทิ มีหลักสูตรสำหรับคนทำงาน หรือหลักสูตรสำหรับการสื่อสารทั่วไป หรือหลักสูตรสำหรับเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อ

5.4.3 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีการออกแบบด้านบริการให้ได้ตามความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย เช่น ลูกค้าที่ต้องการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุด และเหมาะสมกับระดับคะแนน ถึงแม้จะเป็นมหาวิทยาลัยที่ไม่ได้เป็นพันธมิตรกับศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศก็ตาม

#### **ด้านราคา**

5.4.4 ทางศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีการชี้แจงค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายต่างๆแก่ผู้ใช้บริการ แทนการแจ้งเฉพาะสรุปยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมด เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดทั้งหมดก่อนการชำระเงิน โดยเฉพาะเพศหญิงที่ต้องการการแจกแจงทุกค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียด

5.4.5 ค่าธรรมเนียมการศึกษาคควรมีราคาที่เหมาะสม ไม่มีการบวกค่าใช้จ่ายอื่นๆ แอบแฝงรวมอยู่ในค่าธรรมเนียมการศึกษา

#### **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

5.4.6 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลายช่องทาง ทั้งการเข้ามาติดต่อสอบถามจากเจ้าหน้าที่ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศโดยตรง ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล ทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ และทางเว็บไซต์

#### **ด้านการส่งเสริมการตลาด**

5.4.7 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ โดยใช้ทั้งสื่อออนไลน์ และออฟไลน์ควบคู่กันไป และควรมีการอัปเดตข้อมูลต่างๆทางสื่อออนไลน์ให้ทันสมัยตลอดเวลา

5.4.8 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีการจัดงานนิทรรศการเกี่ยวกับการศึกษา และมีการจัดงานอีเว้นท์ไปตามมหาวิทยาลัยและโรงเรียนต่างๆ เพราะกลุ่มลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่า 18-22 ปี ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาโดยสามารถสอบถามข้อมูลต่างๆจากพนักงานได้โดยตรง ดังนั้นการจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ ตามสถาบันการศึกษาจะทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าวัยดังกล่าวได้

5.4.9 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีประสบการณ์ของลูกค้าที่เคยใช้บริการในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เพราะประสบการณ์โดยตรงจากผู้ที่เคยใช้บริการ มีน้ำหนักและความน่าเชื่อถือมากที่สุด

### **ด้านบุคคลผู้ให้บริการ**

5.4.10 เจ้าหน้าที่ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีความแม่นยำ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับผู้มาใช้บริการ

5.4.11 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีการอบรมพนักงานในเรื่องของวิธีและขั้นตอนการให้บริการลูกค้า อีกทั้งการอบรมในเรื่องการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

5.4.12 หากมีพนักงานจำนวนมาก ควรมีการแบ่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศให้ชัดเจน และเหมาะสม อาทิ หน้าที่ในด้านต้อนรับลูกค้า และการให้คำปรึกษาแนะแนวควรเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ ซึ่งสามารถให้คำแนะนำได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

### **ด้านลักษณะทางกายภาพ**

5.4.13 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีบรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาให้ดูมีความน่าเชื่อถือ และแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ อาทิ ควรมีการแสดงใบประกาศนียบัตรที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา เพื่อแสดงถึงการเป็นตัวแทนที่ถูกต้องที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันในต่างประเทศ

5.4.14 ภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรมีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย

### **ด้านกระบวนการให้บริการ**

5.4.15 ทุกกระบวนการให้บริการของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศควรประสานกัน โดยเริ่มตั้งแต่พนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ลำดับต่อมาคือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารการสมัครเรียน ความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ และมีการติดตามและให้การช่วยเหลือลูกค้าในขณะที่ศึกษาอยู่ในต่างประเทศ