

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษา ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษา ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมดที่กำลังเรียนอยู่ที่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2547 จำนวน 100 คน โดยศึกษาถึงความพึงพอใจต่อบริการด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริการ โดยใช้เครื่องมือ คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการแปลผลความคาดหวังต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษามีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 61 เพศชายร้อยละ 39 มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 25 ปี ร้อยละ 48 โดยนักเรียนส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60 มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 64 และมีอาชีพอื่นๆ ซึ่งได้แก่ อาจารย์พิเศษ ผู้ที่ว่างงาน ร้อยละ 14 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 48 และรายได้ระดับ 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 30

ตามลำดับ ระยะทางระหว่างที่พักกับออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ระยะห่างประมาณ 4 – 10 กิโลเมตร ร้อยละ 33 ระยะห่างประมาณ 11 – 20 กิโลเมตร ร้อยละ 32 และระยะทางน้อยกว่า 3 กิโลเมตร ร้อยละ 27 ส่วนผู้ที่อาศัยอยู่ไกลกว่า 20 กิโลเมตร ร้อยละ 8 โดยส่วนมากจะอยู่ห่างประมาณ 25 – 30 กิโลเมตร ส่วนหลักสูตรที่เรียนอยู่ในปัจจุบันนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไปถึงร้อยละ 78 รองลงมาได้แก่หลักสูตรเตรียมสอบ IELTS ร้อยละ 17 ส่วนหลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามเลือกเรียน ร้อยละ 5 ส่วนการตัดสินใจที่จะเลือกเรียนต่อไปในอนาคตต่อไปนั้นส่วนมากจะเรียนต่อ ร้อยละ 70 และการแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมาเรียนที่ออสเตรเลีย เซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดจะแนะนำ ร้อยละ 97

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังต่อโรงเรียน สอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์บริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย สามารถสนองความต้องการ มีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสม และมีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยด้านการเป็นโรงเรียนที่มีสาขาหลายแห่ง มีความคาดหวังระดับ “ปานกลาง”

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านจำนวนครูต่อนักเรียนเหมาะสม มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสม ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ มีชื่อเสียง ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ มีหลักสูตรหลากหลายสามารถสนองความต้องการ มีบริการหลากหลาย นอกเหนือจากการสอน และมีอุปกรณ์การสอนครบถ้วน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ต่อปัจจัยย่อยด้านเป็นโรงเรียนที่มีสาขาหลายแห่ง

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลิตภัณฑ์บริการต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ

ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อราคาของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอดีเยี่ยมในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้าน มีวิธีชำระเงินที่สะดวกและสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต และค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน เช่น ค่าเรียนแพงครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูกครูผู้สอนเป็นคนไทย ส่วนปัจจัยย่อยด้านค่าเรียนแพงกว่าโรงเรียนสอนภาษาอื่นๆ มีความคาดหวังระดับ “ปานกลาง”

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อราคาของ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้าน มีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน เช่น ค่าเรียนแพงครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูกครูผู้สอนเป็นคนไทย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ต่อปัจจัยย่อยด้านค่าเรียนแพงกว่าโรงเรียนสอนภาษาอื่นๆ และวิธีการชำระเงินสะดวกสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านราคาต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอดีเยี่ยมกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในปัจจัยย่อยด้าน มีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน เช่น ค่าเรียนแพงครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูกครูผู้สอนเป็นคนไทย และด้านค่าเรียนแพงกว่าโรงเรียนสอนภาษาอื่นๆ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีวิธีชำระเงินที่สะดวกและสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เกิดความไม่พึงพอใจ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อช่องทางการจัดจำหน่ายของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอดีเยี่ยม ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน มีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางการจัดจำหน่ายของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ด้านมีช่องทางที่สามารถให้

นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และมีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อกับโรงเรียน

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวังในปัจจุบันด้านสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อกับโรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความไม่พึงพอใจ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้อง ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้าน แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ ติดป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยด้าน มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ของท้องถิ่น และมีการทดลองเรียน มีความคาดหวังระดับ “ปานกลาง”

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “ปานกลาง” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ มีการแจกแผ่นพับ ใบปลิว ติดป้ายโฆษณาตามแหล่งชุมชน มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ และมีการทดลองเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “น้อย” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่นกระเป๋า เสื้อยืด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการตลาดต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องและความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในปัจจุบันด้านการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ของท้องถิ่นและมีการทดลองเรียน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยย่อยด้าน มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตาม

โรงเรียนต่างๆ ดึงป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน และมีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋า เสื้อยืด ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความไม่พึงพอใจ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบุคลากรผู้ให้บริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอเคี่ยม ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ กับนักเรียนที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนที่ต้องการได้อย่างเต็มที่ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน มีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง เช่น วัน เวลาเรียน รายละเอียดของหลักสูตร มีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้าน มีครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน มีครูผู้สอนที่มีความรู้ ความสามารถในการหลักสูตรที่สอนเป็นอย่างดี สามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง เช่น วันเวลาเรียน รายละเอียดของหลักสูตร มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนที่ต้องการได้อย่างเต็มที่ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากรผู้ให้บริการต่อ โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอเคี่ยมกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลีย

เซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ

ด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อลักษณะทางกายภาพของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขุดเยี่ยม ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านสะอาด มีห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ มีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความต้องการ มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก มีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไป กว้างขวาง ร่มรื่น มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และมีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีอาคารใหญ่โต มีความคาดหวังระดับ “ปานกลาง”

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ สะอาด มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก มีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา การจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ และมีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ มีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไป กว้างขวาง ร่มรื่น มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น และมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ต่อปัจจัยย่อยด้าน อาคารใหญ่โต และมีการตกแต่งที่ทันสมัย

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขุดเยี่ยมกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ

ด้านกระบวนการบริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อกระบวนการบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขุดเยี่ยม ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว มีการสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม และมีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริการของออสเตรเลีย เช่นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน และมีการสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการบริการต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยียมกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลีย เช่นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้กล่าวถึงปัญหา และข้อเสนอแนะแก่โรงเรียนดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านราคา ผู้ที่ตอบแบบสอบถามให้ข้อคิดเห็นว่า
- อัตราค่าเรียนที่สูงเกินกว่าโรงเรียนสอนภาษาอื่นๆ ที่อยู่ในระดับเดียวกัน และด้วยเหตุนี้จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ลงทะเบียนเรียนในเทอมต่อไป

2. ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่า
- ควรมีหลังคาที่จ่อครดเพราะการจ่อครดใต้ต้นไม้ นั้น ทำให้เกิดยางจากต้นไม้ติดรดแล้วไม่สามารถจะล้างออกได้ หรือล้างออกยาก

- เครื่องปรับอากาศไม่เย็น
- เก้าอี้เล็กเกินไป นั่งไม่สะดวก

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าควรมีการทดลองเรียนก่อนตัดสินใจเรียน

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ น้ำในห้องน้ำไม่ไหลบ่อยครั้ง และควรมีตู้แช่ขายเครื่องดื่มให้กับผู้ที่เรียน

อภิปรายผลการศึกษา

จากแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ ระบุว่า บริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์ของบริการที่จะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของผลิตภัณฑ์บริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรผู้ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้

เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น ใน การศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านต่างๆ ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อนักเรียนผู้ใช้บริการออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการ ของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในด้านมีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวน เหมาะสม รองลงมาคือมีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร และเป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ มากกว่าด้านอื่นๆ

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อราคาของออสเตรเลียเซ็นเตอร์- เชียงใหม่ ในด้านการมีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน เช่นค่าเรียนแพง ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูกครูผู้สอนเป็นคนไทย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางการจัด จำหน่ายของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในด้านสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการ เดินทาง รองลงมาคือมีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดย ไม่ต้องจำกัดเวลา

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ได้แก่มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น รองลงมาคือแจก แผ่นพับ โบปปลิว หรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ ของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ได้แก่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ เมื่อนักเรียนต้องการ รองลงมาคือมีครูเป็นเจ้าของภาษา มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนได้อย่างถูกต้อง

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพ ของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ได้แก่ความสะอาด ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ รองลงมาคือ มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก

ด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริการ ของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ได้แก่ มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน

ข้อค้นพบ

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ค่าเฉลี่ยและการแปลผลเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ หากระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ หากระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจ

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ และ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ตามลำดับ อย่างไรก็ตามพบว่าเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยทั้ง 4 ด้านแล้ว ยังมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อย แสดงว่าออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ยังคงต้องมีการปรับปรุงปัจจัยย่อยต่อไปในอนาคต

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยพบว่า

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่พึงพอใจด้านการมีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน และด้านการมีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่ต้องจำกัดเวลา
- ด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่พึงพอใจด้านมีวิธีชำระเงินและการสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต และด้านค่าเรียนแพงกว่าโรงเรียนสอนภาษาอื่นๆ
- ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจด้านการมีของสมนาคุณหรือ ตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋า เสื้อยืด และด้านมีการทดลองเรียน
- ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจด้านการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ได้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เรียนมากขึ้นดังนี้

ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ควรจะมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากพบว่า ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้เรียนได้แก่

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ควรจะจัดให้มีช่องทางที่สามารถติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ โดยการทำให้เว็บไซต์ของโรงเรียน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารของทางโรงเรียนเพื่อให้กลุ่มผู้สนใจได้รับรู้ และสามารถติดต่อกับทางโรงเรียนได้สะดวก เพราะไม่จำกัดเวลา และในการทำช่องทางนี้สามารถทำได้ เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 20 – 25 ปี และสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มที่น่าจะใช้อินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว ดังนั้นช่องทางดังกล่าวจึงเป็นช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

2. ด้านการส่งเสริมการตลาด ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ควรจะจัดเน้นการโฆษณา โดยการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ แจก แผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ ติดป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชนให้มากขึ้น เพื่อที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง สำหรับด้านการส่งเสริมการขาย โดยการจัดให้มีของสมนาคุณในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด กระเป๋าให้แก่ผู้สมัครเรียนเป็นครั้งคราว เพราะว่าคุณเรียนยังมีความไม่พึงพอใจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจ

3. ด้านราคา ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ควรจะปรับปรุงวิธีการชำระเงินที่สะดวกขึ้น และสามารถชำระเงินได้หลายรูปแบบเช่น ชำระผ่านธนาคาร หรือชำระด้วยบัตรเครดิต ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนมีความพอใจต่อการบริการด้านนี้

4. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรจะมีการปรับปรุงที่จอดรถให้มีความสะดวก และเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอแก่ความต้องการ มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ และควรจะต้องตกแต่งสถานที่ให้ทันสมัยขึ้น เพราะสถานที่ที่ทันสมัยจะสามารถสื่อได้ถึงความไม่ล้าหลัง และเป็นคนรุ่นใหม่

5. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ โดยการเพิ่มหลักสูตรให้มีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการสปา และภาษาอังกฤษสำหรับสัมภาษณ์งาน เป็นต้น และจัดห้องเรียนทุกห้องให้มีอุปกรณ์การสอนเช่น เครื่องเสียง วีดีโอ โทรทัศน์ และ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (Overhead Projector) ให้ครบถ้วนเพราะจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับครูผู้สอน สามารถประหยัดเวลาในการทำกิจกรรม และทำให้ผู้เรียนเข้าใจในบทเรียนได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยการฝึกอบรม และพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในด้านต่างๆ แก่นักเรียนผู้ใช้บริการให้มีความถูกต้อง เข้าใจง่ายและชัดเจนยิ่งขึ้น

7. ด้านกระบวนการบริการ โดยการปรับปรุงเรื่องเวลาที่ใช้ในการสอบวัดระดับความรู้ ให้เหมาะสมกล่าวคือไม่น้อยหรือมากเกินไป

8. ด้านข้อเสนอแนะและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านราคาที่พัก ความแตกต่างทางด้านพื้นฐานภาษาอังกฤษของผู้เรียน การพูดภาษาไทยในห้องเรียน ควรจะมีหลังคาของ ที่จอดรถ จะมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงแค่ 1-2 % จาก 100 ดังนั้นปัญหาต่างๆ เหล่านี้จึงไม่ใช่ปัญหา ใหญ่ที่จะต้องมีการแก้ไขทันที แต่ทางผู้บริหารควรพิจารณาและหาทางปรับปรุง แก้ไข และเอาใจ ใส่ทุกข้อเสนอแนะ ถึงแม้ว่าจะเป็นปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ก็ตาม

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is surrounded by eight rays of light. The entire emblem is set within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are two decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved