

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษา ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจาก ประชากร ซึ่งเป็นนักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ที่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่จำนวน 100 คน ผล การศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผล ความคาดหวังต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยียมกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ ระยะห่างระหว่างที่พักกับออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ หลักสูตรที่ลงทะเบียนเรียน ในปัจจุบัน การตัดสินใจเลือกเรียนต่อ และการแนะนำผู้อื่น ดังตารางที่ 1 – 9 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	39	39.0
หญิง	61	61.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 61 และเป็นเพศชายร้อยละ 39 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	30	30.0
20-25 ปี	48	48.0
26-30 ปี	16	16.0
31-35 ปี	4	4.0
36-40 ปี	2	2.0
40 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ร้อยละ 48 อยู่ในช่วงอายุ 20 – 25 ปี ร้อยละ 30 อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 16 อยู่ในช่วงอายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 4 อยู่ในช่วงอายุ 31 – 35 ปี และร้อยละ 2 อยู่ในช่วงอายุ 36 – 40 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	2.0
มัธยมศึกษา	23	23.0
อนุปริญญา	4	4.0
ปริญญาตรี	60	60.0
สูงกว่าปริญญาตรี	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 60 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 11 สำเร็จการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา และร้อยละ 2 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	64	64.0
ข้าราชการ	3	3.0
เจ้าของกิจการ	7	7.0
บริษัทเอกชน	12	12.0
อื่นๆ	14	14.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพร้อยละ 64 มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 14 มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาจารย์พิเศษ ผู้ทำงานวิจัยองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศ และผู้ที่ว่างงาน อีกร้อยละ 12 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 7 มีอาชีพเจ้าของกิจการ และร้อยละ 3 มีอาชีพข้าราชการ ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000	48	48.0
5,000-10,000	30	30.0
10,001-15,000	14	14.0
15,001-20,000	4	4.0
20,001-25,000	2	2.0
มากกว่า 25,000	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนร้อยละ 48 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 30 มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 14 มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 4 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และร้อยละ 2 มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางระหว่างบ้านกับออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ระยะทาง	จำนวน	ร้อยละ
3 กม. หรือน้อยกว่า	27	27.0
4-10 กม.	33	33.0
11-20 กม.	32	32.0
มากกว่า 20 กม.	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางระหว่างบ้านกับออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ร้อยละ 33 มีระยะห่าง 4 – 10 กิโลเมตร ร้อยละ 32 มีระยะห่าง 11 – 20 กิโลเมตร ร้อยละ 27 มีระยะห่าง 3 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า ร้อยละ 8 มีระยะห่างมากกว่า 20 กิโลเมตร ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักสูตรที่ลงทะเบียนเรียนในปัจจุบัน

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษทั่วไป	78	78.0
ภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ	5	5.0
เตรียมสอบ IELTS	17	17.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักสูตรที่ลงทะเบียนเรียนในปัจจุบัน ร้อยละ 78 ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป ร้อยละ 17 ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรเตรียมสอบ IELTS และ ร้อยละ 5 ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจจะลงทะเบียนเรียนในเทอมต่อไป

การตัดสินใจเรียนในเทอมต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
เรียน	70	70.0
ไม่เรียน	30	30.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจลงทะเบียนเรียนในเทอมต่อไป ร้อยละ 70 ตัดสินใจที่จะลงทะเบียนเรียนต่อไปในเทอมต่อไป และร้อยละ 30 ตัดสินใจที่ไม่ลงทะเบียนเรียนต่อไปในเทอมต่อไป ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจที่จะแนะนำญาติ หรือคนรู้จักมาเรียนที่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

การตัดสินใจแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียน	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	97	97.0
ไม่แนะนำ	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจที่จะแนะนำญาติ หรือคนรู้จักมาเรียนที่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ร้อยละ 97 ตัดสินใจที่จะแนะนำญาติ หรือคนรู้จักมาเรียน และร้อยละ 3 ตัดสินใจที่จะไม่แนะนำญาติ หรือคนรู้จักมาเรียน ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเดียนเซ็นเตอร์
เชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ตารางที่ 10 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์บริการของ
โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้อง

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้อง	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง	0 (0.0)	0 (0.0)	17 (17.0)	74 (74.0)	9 (9.0)	3.92	มาก
เป็นโรงเรียนที่มีสาขาหลายแห่ง	3 (3.0)	14 (14.0)	62 (62.0)	17 (17.0)	4 (4.0)	3.05	ปานกลาง
เป็นโรงเรียนที่มีบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน เช่นบริการแนะแนวศึกษาต่อ	0 (0.0)	2 (2.0)	28 (28.0)	51 (51.0)	19 (19.0)	3.87	มาก
เป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	0 (0.0)	0 (0.0)	14 (14.0)	55 (55.0)	31 (31.0)	4.17	มาก
เป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (22.0)	48 (48.0)	30 (30.0)	4.08	มาก
เป็นโรงเรียนที่มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลายสามารถสนองความต้องการได้	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (6.0)	50 (50.0)	44 (44.0)	4.38	มาก
มีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสม	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (12.0)	50 (50.0)	38 (38.0)	4.26	มาก
ห้องเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์การสอนที่ครบถ้วน	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (16.0)	49 (49.0)	35 (35.0)	4.19	มาก
มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (9.0)	60 (60.0)	31 (31.0)	4.22	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์บริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอเชื่อมโยงในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหลักสูตรให้เลือกหลากหลายสามารถสนองความต้องการได้ มีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสม และมีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยด้านการเป็นโรงเรียนที่มีสาขาหลายแห่ง มีความคาดหวังระดับ “ปานกลาง”



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์บริการของออสเตรเลีย
เซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง	0 (0.0)	3 (3.0)	35 (35.0)	52 (52.0)	10 (10.0)	3.69	มาก
เป็นโรงเรียนที่มีสาขาหลายแห่ง	3 (3.0)	27 (27.0)	57 (57.0)	13 (13.0)	0 (0.0)	2.80	ปานกลาง
เป็นโรงเรียนที่มีบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน เช่นบริการแนะแนวศึกษาต่อ	0 (0.0)	11 (11.0)	32 (32.0)	47 (47.0)	10 (10.0)	3.56	มาก
เป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ	0 (0.0)	11 (11.0)	22 (22.0)	58 (58.0)	9 (9.0)	3.65	มาก
เป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ	0 (0.0)	9 (9.0)	34 (34.0)	34 (34.0)	23 (23.0)	3.71	มาก
เป็นโรงเรียนที่มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลายสามารถสนองความต้องการได้	0 (0.0)	1 (1.0)	50 (50.0)	36 (36.0)	13 (13.0)	3.61	มาก
มีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสม	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (26.0)	58 (58.0)	16 (16.0)	3.90	มาก
ห้องเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์การสอนที่ครบถ้วน	0 (0.0)	2 (2.0)	49 (49.0)	43 (43.0)	6 (6.0)	3.53	มาก
มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร	0 (0.0)	1 (1.0)	32 (32.0)	59 (59.0)	8 (8.0)	3.74	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อบริการด้านจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสม มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร เป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียง เป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรอง จากกระทรวงศึกษาธิการ มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลายสามารถสนองความต้องการได้ มีบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน และมีอุปกรณ์การสอนครบถ้วน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ต่อบริการด้านเป็นโรงเรียนที่มีสาขาหลายแห่ง

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านผลิตภัณฑ์บริการต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อ
ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

รายการ	ความคาดหวังต่อโรงเรียน สอนภาษาอังกฤษ ที่สอดคล้อง		ความพึงพอใจต่อ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่		ความ แตกต่าง ของ ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่าง กว้างขวาง	3.92	มาก	3.69	มาก	-0.23
เป็นโรงเรียนที่มีสาขาหลายแห่ง	3.05	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง	-0.25
เป็นโรงเรียนที่มีบริการหลากหลาย นอกเหนือ จากการสอน เช่นบริการแนะ แนวศึกษาต่อ	3.87	มาก	3.56	มาก	-0.31
เป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจาก กระทรวงศึกษาธิการ	4.17	มาก	3.65	มาก	-0.52
เป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจาก ต่างประเทศ	4.08	มาก	3.71	มาก	-0.37
เป็นโรงเรียนที่มีหลักสูตรให้เลือก หลากหลายสามารถสนองความต้องการ ได้	4.38	มาก	3.61	มาก	-0.77
มีจำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้อง มีจำนวนเหมาะสม	4.26	มาก	3.90	มาก	-0.36
ห้องเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์การสอนที่ ครบถ้วน	4.19	มาก	3.53	มาก	-0.66
มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับ หลักสูตร	4.22	มาก	3.74	มาก	-0.48

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลิตภัณฑ์บริการต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าในทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจยังอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านการเป็นโรงเรียนที่มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลายสามารถสนองความต้องการได้ ห้องเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์การสอนที่ครบถ้วน และมีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ

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 oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is set against a light gray background. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path around the central image. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านราคา

ตารางที่ 13 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านราคาต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอดีเยี่ยม

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอดีเยี่ยม	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน เช่น ค่าเรียนแพง ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูก ครูผู้สอนเป็นคนไทย	1 (1.0)	3 (3.0)	33 (33.0)	50 (50.0)	13 (13.0)	3.71	มาก
ค่าเรียนแพงกว่าโรงเรียนสอนภาษาอื่นๆ	0 (0.0)	13 (13.0)	59 (59.0)	25 (25.0)	3 (3.0)	3.18	ปานกลาง
มีวิธีชำระเงินที่สะดวกและสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต	0 (0.0)	2 (2.0)	41 (41.0)	38 (38.0)	19 (19.0)	3.74	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อราคาของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอดีเยี่ยมในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้าน มีวิธีชำระเงินที่สะดวกและสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต และค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน เช่น ค่าเรียนแพงครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูกครูผู้สอนเป็นคนไทย ส่วนปัจจัยย่อยด้านค่าเรียนแพงกว่าโรงเรียนสอนภาษาอื่นๆ มีความคาดหวังระดับ “ปานกลาง”

ตารางที่ 14 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านราคาของออสเตรเลีย
เซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสม กับคุณภาพการสอน เช่น ค่าเรียนแพง ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูก ครูผู้สอนเป็นคนไทย	1 (1.0)	1 (1.0)	45 (45.0)	52 (52.0)	1 (1.0)	3.51	มาก
ค่าเรียนแพงกว่าโรงเรียนสอนภาษาอื่นๆ	0 (0.0)	4 (4.0)	57 (57.0)	35 (35.0)	4 (4.0)	3.39	ปานกลาง
มีวิธีชำระเงินที่สะดวกและสามารถชำระได้ หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระ ด้วยบัตรเครดิต	0 (0.0)	10 (10.0)	59 (59.0)	29 (29.0)	2 (9.0)	3.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อราคาของออสเตรเลีย
เซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้าน มีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับ
คุณภาพการสอน เช่น ค่าเรียนแพง ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูก ครูผู้สอนเป็นคนไทย
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ต่อปัจจัยด้านค่าเรียนแพงกว่าโรงเรียน
สอนภาษาอื่นๆ และวิธีการชำระเงินสะดวกสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร
ชำระด้วยบัตรเครดิต

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านราคาต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลีย
เซ็นเตอร์ เชียงใหม่

รายการ	ความคาดหวังต่อโรงเรียน สอนภาษาอังกฤษ ที่สอดคล้อง		ความพึงพอใจต่อ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่		ความ แตกต่าง ของ ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
มีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความ เหมาะสมกับคุณภาพการสอน เช่น ค่า เรียนแพง ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่า เรียนถูก ครูผู้สอนเป็นคนไทย	3.71	มาก	3.51	มาก	-0.20
ค่าเรียนแพงกว่าโรงเรียนสอนภาษาอื่นๆ	3.18	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	+0.21
มีวิธีชำระเงินที่สะดวกและสามารถชำระ ได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต	3.74	มาก	3.23	ปานกลาง	-0.51

จากตารางที่ 15 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านราคาต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในปัจจุบันด้านมีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน เช่น ค่าเรียนแพง ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูกครูผู้สอนเป็นคนไทย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ

ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีวิธีชำระเงินที่สะดวกและสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความไม่พึงพอใจ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง โดยมีวิธีชำระเงินที่สะดวกและสามารถชำระได้หลายรูปแบบ เช่น ชำระผ่านธนาคาร ชำระด้วยบัตรเครดิต และ มีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน เช่น ค่าเรียนแพง ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา ค่าเรียนถูกครูผู้สอนเป็นคนไทย มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 16 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (19.0)	62 (62.0)	19 (19.0)	4.00	มาก
มีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (19.0)	60 (60.0)	21 (21.0)	4.02	มาก
มีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อกับโรงเรียน	0 (0.0)	2 (2.0)	20 (20.0)	41 (41.0)	37 (37.0)	4.13	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อช่องทางการจัดจำหน่ายของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อกับโรงเรียน ด้านมีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทางตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
ของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
สถานที่ตั้งของ โรงเรียนมีความสะดวกต่อ การเดินทาง	0 (0.0)	1 (1.0)	52 (52.0)	40 (40.0)	7 (7.0)	3.53	มาก
มีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่ สนใจติดต่อกับ โรงเรียน ได้สะดวกโดยไม่ จำกัดเวลา	0 (0.0)	9 (9.0)	60 (60.0)	28 (28.0)	3 (3.0)	3.25	ปานกลาง
มีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่าย อิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่ โรงเรียน	2 (2.0)	22 (22.0)	49 (49.0)	26 (26.0)	1 (1.0)	3.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อบังคับจ้อยย่อด้านสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง ผู้แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ด้านมีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และมีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยียมกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

รายการ	ความคาดหวังต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยียม		ความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่		ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.00	มาก	3.53	มาก	-0.47
มีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา	4.02	มาก	3.25	ปานกลาง	-0.77
มีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน	4.13	มาก	3.02	ปานกลาง	-1.11

จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยียมและความพึงพอใจต่อ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวังในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่ต้องจำกัดเวลา และปัจจัยย่อยด้านมีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความไม่พึงพอใจ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าในทุกปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจยังอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง โดยมีช่องทางที่ให้ติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกเหมือนติดต่อที่โรงเรียน มีช่องทางที่สามารถให้นักเรียนหรือผู้ที่สนใจติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และ สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 19 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาดต่อ
โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอเยี่ยมชม

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอเยี่ยมชม	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ	0 (0.0)	3 (3.0)	36 (36.0)	60 (60.0)	1 (1.0)	3.59	มาก
มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น	0 (0.0)	0 (0.0)	58 (58.0)	40 (40.0)	2 (2.0)	3.44	ปานกลาง
มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ของท้องถิ่น	0 (0.0)	5 (5.0)	52 (52.0)	38 (38.0)	5 (5.0)	3.43	ปานกลาง
แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ	0 (0.0)	7 (7.0)	33 (33.0)	43 (43.0)	17 (17.0)	3.70	มาก
ติดป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน	0 (0.0)	5 (5.0)	37 (37.0)	42 (42.0)	16 (16.0)	3.69	มาก
มีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋า เสื้อยืด	4 (4.0)	13 (13.0)	30 (30.0)	39 (39.0)	14 (14.0)	3.46	ปานกลาง
มีการทดลองเรียน	2 (2.0)	5 (5.0)	51 (51.0)	38 (38.0)	4 (4.0)	3.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ขอเยี่ยมชม ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้าน แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามโรงเรียนต่างๆ ติดป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยด้าน มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ท้องถิ่น และมีการทดลองเรียน มีความคาดหวังระดับ “ปานกลาง”

ตารางที่ 20 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดต่อ
ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียน ต่างๆ	0 (0.0)	10 (10.0)	63 (63.0)	23 (23.0)	4 (4.0)	3.21	ปานกลาง
มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น	0 (0.0)	9 (9.0)	56 (56.0)	27 (27.0)	8 (8.0)	3.34	ปานกลาง
มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ของ ท้องถิ่น	4 (4.0)	20 (20.0)	49 (49.0)	19 (19.0)	8 (8.0)	3.07	ปานกลาง
แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตาม โรงเรียนต่างๆ	9 (9.0)	9 (9.0)	37 (37.0)	37 (37.0)	8 (8.0)	3.26	ปานกลาง
ติดป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตาม แหล่งชุมชน	9 (9.0)	8 (8.0)	38 (38.0)	40 (40.0)	5 (5.0)	3.24	ปานกลาง
มีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียนใน รูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋า เสื้อยืด	0 (0.0)	14 (14.0)	28 (28.0)	53 (53.0)	5 (5.0)	2.49	น้อย
มีการทดลองเรียน	8 (8.0)	23 (23.0)	55 (55.0)	9 (9.0)	5 (5.0)	2.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “ปานกลาง” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ มีการแจกแผ่นพับ ใบปลิว ติดป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน มีการโฆษณาตามโรงเรียนต่างๆ มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ และ มีการทดลองเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “น้อย” ต่อปัจจัยด้านมีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋า เสื้อยืด

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการตลาดต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

รายการ	ความคาดหวังต่อ โรงเรียนสอน ภาษาอังกฤษที่สอดคล้อง		ความพึงพอใจต่อ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่		ความ แตกต่าง ของ ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตาม โรงเรียนต่างๆ	3.59	มาก	3.21	ปานกลาง	-0.38
มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น	3.44	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	-0.10
มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ของ ท้องถิ่น	3.43	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	-0.36
แจกแผ่นพับ โบปปลิว หรือติดป้ายผ้าตาม โรงเรียนต่างๆ	3.70	มาก	3.26	ปานกลาง	-0.44
ติดป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตาม แหล่งชุมชน	3.69	มาก	3.24	ปานกลาง	-0.45
มีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียนใน รูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋า เสื้อยืด	3.46	ปานกลาง	2.49	น้อย	-0.97
มีการทดลองเรียน	3.37	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง	-0.57

จากตารางที่ 21 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการตลาดต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในปัจจุบันย่อยด้านมีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น มีการโฆษณาตามสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ของท้องถิ่นและมีการทดลองเรียน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยย่อยด้าน มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามโรงเรียนต่างๆ แจกแผ่นพับ โบปปลิว หรือติดป้ายผ้าตาม โรงเรียนต่างๆ ติดป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่ง ชุมชน และมีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋า เสื้อยืด ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความไม่พึงพอใจ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าในทุกปีจัยย่อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจยังอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง โดยมีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น กระเป๋า เสื้อยืด มีการทดลองเรียน และติคป้ายโฆษณาโรงเรียนขนาดใหญ่ตามแหล่งชุมชน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 22 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการของ
โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีครูผู้สอนที่มีความรู้ ความสามารถใน หลักสูตรที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถ อธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	0 (0.0)	1 (1.0)	11 (11.0)	44 (44.0)	44 (44.0)	4.31	มาก
มีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียน ทุกคนโดยเท่าเทียมกัน	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (6.0)	49 (49.0)	45 (45.0)	4.39	มาก
มีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจ ใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนเป็น อย่างดี	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (6.0)	51 (51.0)	43 (43.0)	4.37	มาก
มีครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (11.0)	36 (36.0)	53 (53.0)	4.42	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วนและ ถูกต้อง เช่น วัน เวลาเรียน รายละเอียดของ หลักสูตร	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (10.0)	43 (43.0)	47 (47.0)	4.37	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับ นักเรียนที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (11.0)	41 (41.0)	48 (48.0)	4.37	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับ นักเรียนที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (8.0)	42 (42.0)	50 (50.0)	4.42	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับ นักเรียนที่ต้องการได้อย่างเต็มที่	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (6.0)	47 (47.0)	47 (47.0)	4.41	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับ นักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (5.0)	50 (50.0)	45 (45.0)	4.40	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (8.0)	42 (42.0)	50 (50.0)	4.42	มาก

ตารางที่ 22 (ต่อ)

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ	0 (0.0)	2 (2.0)	5 (5.0)	40 (40.0)	53 (53.0)	4.44	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนำเชื้อถือไว้วางใจได้	0 (0.0)	0 (0.0)	10 (10.0)	38 (38.0)	52 (52.0)	4.42	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (15.0)	42 (42.0)	43 (43.0)	4.28	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบุคลากรผู้ให้บริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม ในระดับ “มาก” ต่อบังคับจ้อยด้านมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ กับนักเรียนที่ต้องการ ได้อย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนที่ต้องการได้อย่างเต็มที่ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน มีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง เช่น วัน เวลาเรียน รายละเอียดของหลักสูตร มีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ กับนักเรียนที่ต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว มีครูผู้สอนที่มีความรู้ ความสามารถในหลักสูตรที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงความถี่ จำนวนร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการของ
 ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	0 (0.0)	0 (0.0)	23 (23.0)	63 (63.0)	14 (14.0)	3.91	มาก
มีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคน โดยเท่าเทียมกัน	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (16.0)	62 (62.0)	22 (22.0)	4.06	มาก
มีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนเป็นอย่างดี	0 (0.0)	0 (0.0)	28 (28.0)	57 (57.0)	15 (15.0)	3.87	มาก
มีครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (13.0)	51 (51.0)	36 (36.0)	4.23	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่นักเรียนต้องการ ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง เช่น วันเวลาเรียน รายละเอียดของหลักสูตร	0 (0.0)	4 (4.0)	20 (20.0)	58 (58.0)	18 (18.0)	3.90	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนที่ต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	0 (0.0)	32 (32.0)	55 (55.0)	13 (13.0)	3.81	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนที่ต้องการ ได้อย่างถูกต้อง	0 (0.0)	0 (0.0)	28 (28.0)	60 (60.0)	12 (12.0)	3.84	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนที่ต้องการ ได้อย่างเต็มใจ	0 (0.0)	0 (0.0)	34 (34.0)	43 (43.0)	23 (23.0)	3.89	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียน ได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	0 (0.0)	0 (0.0)	37 (37.0)	44 (44.0)	19 (19.0)	3.82	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (7.0)	65 (65.0)	28 (28.0)	4.21	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมือนนักเรียนต้องการ	0 (0.0)	2 (2.0)	24 (24.0)	56 (56.0)	18 (18.0)	3.90	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	0 (0.0)	0 (0.0)	24 (24.0)	63 (63.0)	13 (13.0)	3.89	มาก
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	0 (0.0)	0 (0.0)	28 (28.0)	62 (62.0)	10 (10.0)	3.82	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการของ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้าน มีครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา มี เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียม กัน มีครูผู้สอนที่มีความรู้ ความสามารถในการหลักสูตรที่สอนเป็นอย่างดี สามารถอธิบายให้นักเรียน เข้าใจได้ง่ายและชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง เช่น วัน เวลาเรียน รายละเอียดของหลักสูตร มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะ ให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ กับนักเรียนที่ต้องการได้ อย่างเต็มใจ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจ ความต้องการของนักเรียนแต่ละคนเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ กับนักเรียนที่ ต้องการได้อย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับ นักเรียนได้อย่างเข้าใจและ ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ ข้อมูล ต่างๆ ให้กับนักเรียนต้องการได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยียมกับความพึงพอใจต่อ
ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

รายการ	ความคาดหวังต่อ โรงเรียน สอนภาษาอังกฤษ ที่ยอดเยียม		ความพึงพอใจต่อ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่		ความ แตกต่าง ของ ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
มีครูผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถใน หลักสูตรที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถ อธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	4.31	มาก	3.91	มาก	-0.40
มีครูผู้สอนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียน ทุกคน โดยเท่าเทียมกัน	4.39	มาก	4.06	มาก	-0.33
มีครูผู้สอนที่มีความสามารถในการเข้าใจ ใจความต้องการของนักเรียนแต่ละคนเป็น อย่างดี	4.37	มาก	3.87	มาก	-0.50
มีครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา	4.42	มาก	4.23	มาก	-0.19
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ นักเรียนต้องการได้อย่างครบถ้วนและ ถูกต้อง เช่น วันเวลาเรียน ราคาค่าเรียนของ หลักสูตร	4.37	มาก	3.90	มาก	-0.47
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ กับ นักเรียนที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	4.37	มาก	3.81	มาก	-0.56
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับ นักเรียนที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง	4.42	มาก	3.84	มาก	-0.58
มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับ นักเรียนที่ต้องการได้อย่างเต็มที่	4.41	มาก	3.89	มาก	-0.52
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับ นักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	4.40	มาก	3.82	มาก	-0.58
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ	4.42	มาก	4.21	มาก	-0.21
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะ ให้บริการเสมอเมื่อนักเรียนต้องการ	4.44	มาก	3.90	มาก	-0.54

ตารางที่ 24 (ต่อ)

รายการ	ความคาดหวังต่อโรงเรียน สอนภาษาอังกฤษ ที่ยอดเยี่ยม		ความพึงพอใจต่อ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่		ความ แตกต่าง ของ ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนำเชือดือและ ไว้วางใจได้	4.42	มาก	3.89	มาก	-0.53
มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารด้วย ภาษาอังกฤษ	4.28	มาก	3.82	มาก	-0.46

จากตารางที่ 24 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากรผู้ให้บริการต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยมกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าในทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจยังอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างเข้าใจและชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนต้องการได้อย่างถูกต้อง และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักเรียนต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 25 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพของ
โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไปกว้างขวาง ร่มรื่นมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น	0 (0.0)	2 (2.0)	15 (15.0)	61 (61.0)	22 (22.0)	4.03	มาก
มีห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (9.0)	50 (50.0)	41 (41.0)	4.32	มาก
มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียนรู้ไม่มี เสียงรบกวนจากภายนอก	0 (0.0)	3 (3.0)	11 (11.0)	49 (49.0)	37 (37.0)	4.20	มาก
สะอาด	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (8.0)	51 (51.0)	41 (41.0)	4.33	มาก
มีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุก ช่วงเวลา	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (12.0)	46 (46.0)	42 (42.0)	4.30	มาก
มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยก เป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ	0 (0.0)	2 (2.0)	9 (9.0)	48 (48.0)	41 (41.0)	4.28	มาก
มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วย เครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	0 (0.0)	0 (0.0)	34 (34.0)	42 (42.0)	24 (24.0)	3.90	มาก
มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความ ต้องการ	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (9.0)	52 (52.0)	39 (39.0)	4.30	มาก
มีอาคารใหญ่โต	0 (0.0)	13 (13.0)	52 (52.0)	19 (19.0)	16 (16.0)	3.38	ปานกลาง
มีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย	0 (0.0)	8 (8.0)	40 (40.0)	41 (41.0)	11 (11.0)	3.55	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการด้านลักษณะทางกายภาพของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านสะอาด มีห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ มีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความต้องการ มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียนรู้ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก มีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไป กว้างขวาง ร่มรื่นมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และมีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีอาคารใหญ่โต มีความคาดหวังระดับ “ปานกลาง”

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. The lamp has a flame and radiating lines. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on the sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของ
ออสเตรเลียนเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ออสเตรเลียนเซ็นเตอร์ เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไปกว้างขวาง ร่มรื่นมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น	0 (0.0)	3 (3.0)	35 (35.0)	52 (52.0)	10 (10.0)	3.73	มาก
มีห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ	3 (3.0)	27 (27.0)	57 (57.0)	13 (13.0)	0 (0.0)	4.05	มาก
มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียนรู้ไม่มี เสียงรบกวนจากภายนอก	0 (0.0)	11 (11.0)	32 (32.0)	47 (47.0)	10 (10.0)	3.91	มาก
สะอาด	0 (0.0)	11 (11.0)	22 (22.0)	58 (58.0)	9 (9.0)	4.05	มาก
มีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุก ช่วงเวลา	0 (0.0)	9 (9.0)	34 (34.0)	34 (34.0)	23 (23.0)	3.88	มาก
มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยก เป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ	0 (0.0)	1 (1.0)	50 (50.0)	36 (36.0)	13 (13.0)	3.82	มาก
มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วย เครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	0 (0.0)	0 (0.0)	26 (26.0)	58 (58.0)	16 (16.0)	3.82	มาก
มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความ ต้องการ	0 (0.0)	2 (2.0)	49 (49.0)	43 (43.0)	6 (6.0)	3.50	มาก
มีอาคารใหญ่โต	0 (0.0)	1 (1.0)	32 (32.0)	59 (59.0)	8 (8.0)	3.34	ปานกลาง
มีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย	0 (0.0)	1 (1.0)	32 (32.0)	59 (59.0)	8 (8.0)	3.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพของ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีเครื่องปรับอากาศ สะอาด มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียนรู้ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก มีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียน ทุกช่วงเวลา การจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ และมีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ มีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไป กว้างขวาง ร่มรื่นมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น และมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ต่อปัจจัยย่อยด้าน อาคารใหญ่โต และมีการ ตกแต่งที่ทันสมัย

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 a sunburst pattern. The entire emblem is set against a light gray background. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path around the bottom of the emblem. Thai text "มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" is written in a circular path around the top of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทางกายภาพต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจ ต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

รายการ	ความคาดหวังต่อ โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้อง		ความพึงพอใจต่อ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่		ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
มีสภาพของโรงเรียนโดยทั่วไปกว้างขวาง ร่มรื่นมีต้นไม้ให้ความร่มเย็น	4.03	มาก	3.73	มาก	-0.30
มีห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ	4.32	มาก	4.05	มาก	-0.27
มีบริเวณโรงเรียนเหมาะแก่การเรียนรู้ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	4.20	มาก	3.91	มาก	-0.29
สะอาด	4.33	มาก	4.05	มาก	-0.28
มีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา	4.30	มาก	3.88	มาก	-0.42
มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ	4.28	มาก	3.82	มาก	-0.46
มีพนักงานที่ให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.90	มาก	3.82	มาก	-0.08
มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่ความต้องการ	4.30	มาก	3.50	มาก	-0.80
มีอาคารใหญ่โต	3.38	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	-0.04
มีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย	3.55	มาก	3.19	ปานกลาง	-0.36

จากตารางที่ 27 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าในทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจยังอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง โดยมีที่จอตลอดสะดวกและเพียงพอแก่ความต้องการ มีการจัดพื้นที่การให้บริการด้านต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อและมีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ

ด้านกระบวนการบริการ

ตารางที่ 28 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความคาดหวังด้านกระบวนการบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (11.0)	63 (63.0)	26 (26.0)	4.15	มาก
มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว	0 (0.0)	2 (2.0)	8 (8.0)	55 (55.0)	35 (35.0)	4.23	มาก
มีการสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (18.0)	47 (47.0)	35 (35.0)	4.17	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อกระบวนการบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว มีการสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม และมีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงความถี่ จำนวน ร้อยละ และแปลผลความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของ
 ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน	0 (0.0)	0 (0.0)	47 (47.0)	38 (38.0)	15 (15.0)	3.68	มาก
มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว	0 (0.0)	1 (1.0)	41 (41.0)	45 (45.0)	13 (13.0)	3.70	มาก
มีการสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม	0 (0.0)	2 (2.0)	46 (46.0)	42 (42.0)	10 (10.0)	3.60	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกระบวนการบริการของ
 ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในระดับ “มาก” ต่อปัจจัยย่อยด้านมีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่
 สะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน และมีการสอบวัดระดับใช้
 เวลาที่เหมาะสม

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการบริการต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยียมกับความพึงพอใจ ต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

รายการ	ความคาดหวังต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยียม		ความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่		ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน	4.15	มาก	3.68	มาก	-0.47
มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว	4.23	มาก	3.70	มาก	-0.53
มีการสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม	4.17	มาก	3.60	มาก	-0.57

จากตารางที่ 30 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการบริการต่อโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยียมกับความพึงพอใจต่อออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในทุกปัจจัยย่อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าในทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจยังอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง โดยมีการสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว และ มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ที่กำลังเรียนที่อังกฤษออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่นั้น มีผู้ทำการเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นแก่โรงเรียน สามารถแยกได้ดังนี้

ด้านราคา

- ค่าเล่าเรียนแพง จำนวน 2 ราย

ด้านลักษณะทางกายภาพ

- ควรมีหลังคาที่จ่อครด จำนวน 2 ราย
- เครื่องปรับอากาศไม่เย็น จำนวน 1 ราย
- เก้าอี้นั่งไม่สะดวกเพราะมีขนาดเล็กเกินไป จำนวน 1 ราย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

- ควรมีการทดลองเรียนก่อนตัดสินใจเรียน จำนวน 1 ราย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่

- น้ำในห้องน้ำไม่ไหลบ่อยครั้ง จำนวน 1 ราย
- ควรมีตู้แช่ขายเครื่องดื่มให้กับผู้เรียน จำนวน 1 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved