

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้กล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ ของศูนย์คุ่มอง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครอง นักเรียนที่ใช้บริการกับศูนย์คุ่มอง 3 แห่ง คือ ศูนย์เชียงใหม่แมคคอมมิค ศูนย์เชียงใหม่นิมมานเหมินท์ และศูนย์เชียงใหม่ช่างกลาน จำนวน 192 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ปัจจุบันประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีนักเรียนในปกครองอายุระหว่าง 6 - 9 ปี มีความสัมพันธ์กับนักเรียนในฐานะของผู้ปกครอง คือเป็นบิดาหรือมารดา ปัจจุบันนักเรียนในปกครองเลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์กับศูนย์คุ่มอง นักเรียนส่วนใหญ่เคยเรียนกับศูนย์คุ่มองมาแล้วก่อนหน้านี้แล้วตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป ช่วงเวลาที่นักเรียนนิยมเข้าชั้นเรียนกับศูนย์คุ่มองมากที่สุดคือระหว่างเวลา 16.01 - 20.00 น. ส่วนมากนักเรียนเลือกเข้าชั้นเรียนในช่วงวันจันทร์ถึงศุกร์มากกว่าวันหยุดช่วงสุดสัปดาห์ และในขณะนี้นักเรียนส่วนใหญ่เรียนกับศูนย์คุ่มองในระดับ 1

สำหรับการรู้จักศูนย์คุ่มองของผู้ปกครอง และการเสนอแนะศูนย์คุ่มองให้กับบุคคลอื่นของผู้ปกครองซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า ส่วนใหญ่รู้จักศูนย์คุ่มองจากการแนะนำของเพื่อน หลังจากนักเรียนเข้าชั้นเรียนกับศูนย์คุ่มองแล้วผู้ปกครองส่วนใหญ่เห็นว่านักเรียนในปกครองมีพัฒนาการทางด้านการเรียนดีขึ้นจึงต้องการให้นักเรียนได้เข้าชั้นเรียนกับศูนย์คุ่มองต่อไปอีก ตลอดจนจะทำการแนะนำศูนย์คุ่มองให้แก่เพื่อนที่รู้จัก

5.1.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดศูนย์ค่อมอง

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจส่วนประสมการตลาดของศูนย์ค่อมอง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) สรุปได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจ และพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับเดียวกัน ประกอบด้วย เรื่องวันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียนไปทบทวนด้วยตนเองหรือทบทวนกับผู้ปกครอง คุณภาพการเสริมความรู้และทักษะทางคณิตศาสตร์ และภาษาให้กับนักเรียน ชื่อเสียงของแบบเรียน และบริษัทค่อมอง มีระบบการวัดผลที่ได้รับการยอมรับ และเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับพอใจ ประกอบด้วย เรื่องรูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียน ค่าเล่าเรียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ส่วนลดพิเศษ เช่น มีส่วนลดเมื่อนักเรียนสมัครเรียนต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น และเรื่องความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียนแต่ละระดับชั้นเรียน

ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจ และพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับเดียวกัน ประกอบด้วย เรื่องสถานที่ตั้งของศูนย์ค่อมองอยู่ในชุมชนเสาะหาได้ง่าย สถานที่ตั้งของศูนย์ค่อมองติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก ภายในศูนย์มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ดิจิตอลปรับอากาศ เป็นต้น การตกแต่งและจัดภายในเป็นสัดส่วนให้แก่แก่นักเรียน ครู และผู้ปกครอง สถานที่ที่กว้างขวาง สะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ ความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์การเรียนการสอน และเรื่องความกว้างขวางและความสะดวกสบายของที่นั่งเรียน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับปานกลางทุกเรื่อง ประกอบด้วย เรื่องการจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือนแก่ลูกค้า (KUMON PAL) มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าเก่า การวางแจกเอกสารแนะนำแบบเรียนค่อมอง (Learning How to Learn) ในสถานที่ต่างๆ จัดหมายเผยแพร่ระบบแบบเรียนค่อมองในสถานศึกษา ให้พนักงานแจกแผ่นแนะนำศูนย์ค่อมองแก่ลูกค้า การโฆษณาด้วยแผ่นป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ และเรื่องการเผยแพร่ศูนย์ค่อมองผ่านสื่อวิทยุหรือหนังสือพิมพ์

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจ และพึงพอใจปัจจัยย่อยในทุกเรื่องในระดับพอใจ ประกอบด้วย เรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้สอนและเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดและข้อเสนอแนะ ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี ความสามารถของผู้สอนและเจ้าหน้าที่ ในการช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหาการเรียน เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ และสามารถอธิบายระบบแบบเรียนคุมองให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ความรู้แก่นักเรียนให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี และเรื่องจำนวนบุคลากรในศูนย์มีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจ และพึงพอใจปัจจัยย่อยในทุกเรื่องในระดับพอใจ ประกอบด้วย เรื่องคุณภาพและความสามารถในการสอนของผู้สอน การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา การแจ้งตารางการเรียนให้นักเรียนทราบ มีความสม่ำเสมอด้านคุณภาพการให้บริการ ความชัดเจนของขั้นตอนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เด็กเรียน การปรับปรุงเทคนิคการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียน และเรื่องขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพอใจ และพึงพอใจปัจจัยย่อยในทุกเรื่องในระดับพอใจ ประกอบด้วย เรื่องการมีเอกสารแบบเรียนเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน สภาพบรรยากาศของศูนย์คุมองเหมาะสมต่อการเรียนการสอน ความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์มหรือการตกแต่งภายในสำนักงาน สภาพความโอ่โถงของสถานที่ภายในศูนย์คุมอง และเรื่องจุดให้บริการผู้ปกครองและนักเรียนภายในศูนย์คุมองตั้งอยู่ในจุดที่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง

5.1.3 พัฒนาการทางการเรียน ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านพัฒนาการทางการเรียนของนักเรียนหลังจากเข้าชั้นเรียนกับศูนย์คุมอง ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีพัฒนาการและทักษะทางด้านการเรียนดีขึ้นกว่าเดิม

ด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบในขณะที่ใช้บริการกับศูนย์คุมอง ผู้ปกครองนักเรียนเห็นปัญหาของศูนย์คุมองที่พบมากที่สุดคือ สถานที่ค่อนข้างคับแคบ ตลอดจนสถานที่จอดรถไม่สะดวกต่อการไปติดต่อหรือการพานักเรียนไปเข้าชั้นเรียน

ข้อเสนอแนะผู้ปกครองนักเรียนมีข้อเสนอแนะให้ศูนย์คุมอง ควรหาหนังสืออ่านเล่นไว้ให้กับผู้ปกครองนักเรียนอ่านในขณะที่รอนักเรียนหรือมีหลักสูตรสำหรับผู้ใหญ่เพื่อเรียนไปพร้อม ๆ กับนักเรียน เป็นต้น นอกจากนี้ต้องการให้ศูนย์คุมองพิจารณาขยายพื้นที่ให้กว้างขวางเพื่อสะดวกต่อการจัดแบ่งชั้นเรียนและการนั่งรอของผู้ปกครอง

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ กับศูนย์ค่อมองในครั้งนี้ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดในแต่ละปัจจัยแตกต่างกัน และเมื่อนำไปพิจารณาร่วมกับผลการวิจัยของสายจิตลิลิต³⁷ วิริยะ ฤาชัยพาณิชย์³⁸ และนลินี เสนาป่า³⁹ พบว่ามีความสอดคล้องกันในบางปัจจัย และแตกต่างกันในบางปัจจัย ดังปรากฏรายละเอียดในการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับพอใจ มีปัจจัยย่อยสำคัญที่ทำให้ผู้ปกครองเกิดความพึงพอใจ คือ วันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของ นลินี เสนาป่า ที่พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกสถาบันภาษาในระดับมาก เช่นเดียวกับการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ และ สายจิต ลิลิต ที่พบว่า ปัจจัยผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาของนักเรียนในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีปัจจัยย่อยที่ทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ คือ รูปแบบของการชำระเงินค่าเล่าเรียน ซึ่งความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาในระดับเดียวกันนั้นเป็นระดับเดียวกับการศึกษาของ วิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ แต่แตกต่างจากการศึกษาของ นลินี เสนาป่า คือถูกค่าให้ความสำคัญกับราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมงไม่ได้คำนึงถึงรูปแบบของการชำระเงิน และแตกต่างจากการศึกษาของสายจิต ลิลิต ที่พบว่าเมื่อผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนในระดับมาก คือถูกค่าต้องการให้กำหนดอัตราค่าเล่าเรียนไม่แตกต่างหรือควรต่ำกว่าโรงเรียนอื่น ทั้งนี้เป็นเพราะการเรียนในโรงเรียนกวดวิชาทั่วไป หรือสถาบันสอนภาษาจะกำหนดระยะเวลาเรียนที่ชัดเจน เช่น การเรียนกวดวิชาในประถมศึกษากำหนดจำนวนชั่วโมง พร้อมกับเนื้อหาที่จะเรียน ในขณะที่การเรียนของค่อมองอาศัยพัฒนาการของเด็กเป็นรายบุคคลเพื่อเปลี่ยนระดับสูงขึ้นทำให้ผู้ปกครองคาดเดาได้ยากว่านักเรียนจะใช้เวลาเรียนนานเพียงใด ซึ่งการใช้เวลาเรียนที่นานจะทำให้ผู้ปกครองต้องรับภาระค่าเล่าเรียนเพิ่มขึ้นด้วย

³⁷ สายจิต ลิลิต, "กลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนกวดวิชา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่", หน้า ข-ค.

³⁸ วิริยะ ฤาชัยพาณิชย์, "ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมปลาย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่", หน้า ข-ค.

³⁹ นลินี เสนาป่า, "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการในการเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่", หน้า ข-ค.

ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับพอใจ มีปัจจัยย่อยที่ทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ คือ การตกแต่งและจัดภายในเป็นส่วนสำคัญให้นักเรียน ครู และผู้ปกครอง ระดับความพึงพอใจที่ผู้ปกครองนักเรียนมีต่อปัจจัย เป็นระดับเดียวกันกับการศึกษาของ นลินี เสนาป่า เช่นเดียวกับการศึกษาของสายจิต ลิลิต ในขณะที่ผลการศึกษาของ วิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยเดียวกันนี้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โรงเรียนกวดวิชาของนักเรียน ในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะการเรียนในโรงเรียนกวดวิชามักอาศัยชื่อเสียงของผู้ดำเนินการสอนมากกว่า อีกทั้งนักเรียนมักนิยมไปเรียนรวมกันเป็นหมู่คณะทำให้ค่านิ่งถึงทำเลหรือสถานที่ตั้งน้อยหรือมากแล้วแต่กรณีดังสังเกตได้จากการศึกษาของสายจิต ลิลิต ที่นักเรียนให้ความสำคัญในระดับมาก แต่ในการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ นักเรียนกลับให้ความสำคัญน้อย แต่ศูนย์ค่อมองและสถาบันสอนภาษาเป็นการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างไปจากโรงเรียนกวดวิชา ศูนย์ค่อมองซึ่งรับนักเรียนตั้งแต่อายุ 2.5 ปีขึ้นไปจำเป็นต้องพึ่งพาผู้ปกครอง ในขณะที่โรงเรียนสอนภาษามีกลุ่มเป้าหมายค่อนข้างหลากหลายทั้งนักเรียนหรือผู้มีงานทำแล้วจำเป็นต้องหาแหล่งเรียนที่อยู่ใกล้สถานทำงานหรือใกล้บ้านเป็นสำคัญ ดังนั้นลูกค้าของศูนย์ค่อมองกับสถาบันสอนภาษาจึงให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้งมากกว่าโรงเรียนกวดวิชา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ปกครองยังมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยระดับปานกลางทุกเรื่อง การศึกษาครั้งนี้ได้ผลเช่นเดียวกับการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ และสายจิต ลิลิต

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับพอใจ มีปัจจัยย่อยที่ทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างดี เช่นเดียวกับการศึกษาของ วิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ ที่พบว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงเรียนกวดวิชาของนักเรียน เช่นเดียวกับการศึกษาของ นลินี เสนาป่า ที่พบว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของลูกค้า แต่การศึกษาของ สายจิต ลิลิต พบว่าปัจจัยนี้ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักเรียนในการใช้บริการ โรงเรียนกวดวิชา ทั้งนี้เพราะนักเรียนที่เลือกโรงเรียนกวดวิชาจะให้ความสำคัญกับการรับคำแนะนำจากเพื่อนและนักเรียนรุ่นพี่ มากกว่าการคำนึงถึงบุคลากรภายในโรงเรียนกวดวิชา อย่างไรก็ตามความแตกต่างของสายจิต ลิลิต นั้นเมื่อพิจารณาจากรายละเอียดของการศึกษาพบว่า นักเรียนให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลของโรงเรียนกวดวิชาในทางอ้อมผ่านเพื่อนและนักเรียนรุ่นพี่ กล่าวคือ โรงเรียนกวดวิชามักจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งบางครั้งอาจเป็นบุคคลที่ยังไม่มีชื่อเสียง เมื่อเพื่อนหรือรุ่นพี่ได้รับสัมผัสกับวิธีการสอนแล้วเห็นว่าจะทำให้ผลการเรียนของนักเรียนดีขึ้น หรือสามารถสอบเข้าเรียนต่อในระดับอุดมศึกษาได้จำนวนมาก จึงได้แนะนำรุ่นน้องหรือเพื่อนให้มาเรียนในสถาบันดังกล่าว และสิ่งที่ยืนยันความสำคัญของ

ปัจจัยบุคลากรคือ สายจิต ลิลิต พบว่า ผู้ประกอบการโรงเรียนกวดวิชาเอาใจใส่การเลือกสรรบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักเรียนเป็นอย่างมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับพอใจ มีปัจจัยย่อยที่ทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ คือ คุณภาพและความสามารถในการสอนของผู้สอน เช่นเดียวกับการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ ซึ่งพบว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาในระดับมาก ส่วนการศึกษาของ สายจิต ลิลิต และการศึกษาของ นลินี เสนาป่า ที่พบว่าปัจจัยนี้ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงเรียนกวดวิชาและสถาบันสอนภาษา แต่พบว่าโรงเรียนกวดวิชา และสถาบันสอนภาษาให้ความสำคัญกับการสร้างความน่าเชื่อถือทางวิชาการให้เป็นไปตามที่นักเรียนคาดหวัง อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่าการศึกษาของสายจิต ลิลิต และนลินี เสนาป่า ไม่ได้ทำการประเมินอิทธิพลจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยตรง แต่ทำการประเมินวิธีการให้บริการของโรงเรียนกวดวิชา และสถาบันสอนภาษา เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับพอใจ มีปัจจัยย่อยที่ทำให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ คือ การมีเอกสารแบบเรียนเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่พบในการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ ที่พบว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนกวดวิชาในระดับมาก โดยเฉพาะชื่อเสียงของโรงเรียนที่ได้รับการยอมรับจากกรณีมีนักเรียนสามารถสอบเข้าเรียนต่อในระดับอุดมศึกษาได้เป็นจำนวนมาก และการศึกษาของ นลินี เสนาป่า ที่พบว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของลูกค้าในระดับมาก โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับใบรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนการศึกษาของสายจิต ลิลิต ก็ไม่พบอิทธิพลจากปัจจัยนี้เพราะไม่ได้ทำการประเมินลักษณะทางกายภาพของโรงเรียนกวดวิชา

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ กับศูนย์คุ่มอง พบว่า ผู้ตอบซึ่งเป็นผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน และผู้ปกครองนักเรียนมาจากหลายกลุ่มอาชีพ

ด้านการเล่าเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนที่นิยมมาเรียนกับสถาบันพัฒนาและทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ มีอายุระหว่าง 6-9 ปี วิชาที่นักเรียนนิยมเรียนมากที่สุดคือวิชาคณิตศาสตร์ นักเรียนส่วนมากเคยเรียนหรือกำลังเรียนกับศูนย์คุ่มอง โดยใช้เวลามาแล้วหรือต้องใช้

เวลาสำหรับการเรียนมากกว่า 4 เดือนขึ้นไป โดยเรียนในช่วงเวลา 16.01 – 20.00 น. ของวันจันทร์ – ศุกร์ นักเรียนกว่าครึ่งหนึ่งกำลังศึกษาอยู่ในชั้นเรียนระดับ 1

ผู้ปกครองทราบการเรียนหรือแบบเรียนคุมมองจากเพื่อนมากกว่าจากสื่ออื่น ส่วนผลการเรียนของนักเรียนปรากฏว่าดีขึ้น ผู้ปกครองต้องการให้นักเรียนได้เรียนกับศูนย์ต่อไปอีกรวมทั้งจะช่วยประชาสัมพันธ์แบบเรียนคุมมองให้แก่เพื่อนที่รู้จักอีกด้วย

ผู้ปกครองพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับพอใจ โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่องวันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม และผู้ปกครองที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท พึงพอใจปัจจัยย่อยเรื่องมีวิชาให้เลือกหลายวิชาสูงกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ต่ำกว่า ส่วนผู้ปกครองที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือนพึงพอใจความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้นต่ำกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้สูงกว่า

ผู้ปกครองพึงพอใจปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยย่อยเรื่องรูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียนผู้ปกครองมีความพอใจในระดับพอใจ ผู้ปกครองที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท มีความพอใจค่าเล่าเรียน และระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน สูงกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ที่ต่ำกว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน พึงพอใจการเหมาจ่ายค่าเล่าเรียน และพึงพอใจส่วนลดพิเศษต่ำกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้สูงกว่า และผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษพอใจระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกันสูงกว่าผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนวิชาคณิตศาสตร์

ผู้ปกครองพอใจปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับพอใจ โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่องสถานที่ตั้งของศูนย์คุมมองอยู่ในชุมชนเพราะสะดวกหาได้ง่ายผู้ปกครองพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครองปัจจัยย่อยอื่น ผู้ปกครองที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจความสะดวกความสบาย ความกว้างขวาง และความสะอาดภายในศูนย์คุมมองต่ำกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า เช่นเดียวกับผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความกว้างขวางและความสะดวก สบายของที่เรียนต่ำกว่าผู้ปกครองที่นักเรียนเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ส่วนผู้ปกครองที่มีนักเรียนอายุระหว่าง 2.5-5 ปี พึงพอใจความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนการสอนต่ำกว่าผู้ปกครองที่มีนักเรียนอายุสูงกว่า

ผู้ปกครองพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง โดยเฉพาะปัจจัยย่อยเรื่องการจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือน (KUMON PAL) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจสูงกว่าปัจจัยย่อยอื่น และผู้ปกครองที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเกินกว่า 30,000 บาท พึงพอใจการจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือนแก่ลูกค้าสูงกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ต่ำกว่า เช่นเดียวกับผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนในระดับ 3 ขึ้นไป ส่วนผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษพอใจใน

เรื่องการจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือน และส่วนลดพิเศษสูงกว่าผู้ปกครองที่มีนักเรียน
เลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์

ผู้ปกครองพอใจปัจจัยด้านบุคลากรในระดับพอใจ และพอใจปัจจัยย่อยทุกเรื่องในระดับพอใจ

ผู้ปกครองพอใจปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับพอใจ และพอใจปัจจัยย่อย
ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องในระดับพอใจ

ผู้ปกครองพึงพอใจปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับพอใจ และพอใจปัจจัยย่อย
ทุกเรื่องในระดับพอใจ ผู้ปกครองที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท พึงพอใจสภาพความ
โอ่โถงของสถานที่และภายในศูนย์คุ่มองต่ำกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ต่ำกว่า ผู้ปกครองที่มีนักเรียน
อายุระหว่าง 2.5-5 ปี พึงพอใจสภาพความโอ่โถงของสถานที่และภายในศูนย์คุ่มอง และพึงพอใจ
ความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์มหรือการตกแต่งภายในต่ำกว่าผู้ปกครองที่มีนักเรียนอายุสูงกว่า
ส่วนผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียนในระดับ 4 ขึ้นไป พึงพอใจความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์มหรือ
การตกแต่งภายใน และจุดให้บริการผู้ปกครองภายในศูนย์คุ่มองต่ำกว่าผู้ปกครองที่มีนักเรียนเรียน
ระดับต่ำกว่า

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะ
คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ กับศูนย์คุ่มอง มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนา
ยุทธศาสตร์การตลาดบริการของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มความพอใจ
ของลูกค้า ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคลากร ควรสร้างมนุษยสัมพันธ์ ความตั้งใจในบริการ และการรับฟังความคิด
เห็นของลูกค้าของเจ้าหน้าที่ ศูนย์คุ่มองควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่
และผู้สอนอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรแจ้งผู้ปกครองทราบถึงเจตนารมณ์ในการกำหนดจำนวนวิชาเรียน
ที่เฉพาะเจาะจง ศูนย์คุ่มองไม่เน้นการเรียนวิชาที่หลากหลายเหมือนกับโรงเรียนกวดวิชา ศูนย์คุ่มอง
มุ่งเน้นการเพิ่มทักษะด้านภาษาและคณิตศาสตร์ เพราะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในวิชาในชั้น
เรียนปกติได้อย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ศูนย์คุ่มองควรปรับระยะเวลาเรียนในแต่ละระดับชั้นให้
เหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหาและความยากง่ายในแต่ละระดับชั้นเรียน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรรักษากระบวนการให้บริการอย่างเคร่งครัดตั้งแต่
เริ่มต้นบริการ คือการรับสมัครนักเรียน จนถึงกระบวนการสุดท้ายคือการแจ้งผลการเรียนให้รวดเร็ว
กว่าที่ปฏิบัติอยู่ กระบวนการบริการที่รวดเร็วจะช่วยให้ผู้ปกครองตัดสินใจให้นักเรียนได้เรียนใน

ระดับชั้นสูงได้เร็วขึ้น ควรพิจารณาปรับปรุงเทคนิคการสอน โดยนำสื่อการสอนมาใช้ให้เหมาะสมกับวัยของนักเรียน เพราะเทคนิคและสื่อการสอนจะช่วยทำให้นักเรียนเกิดความสนใจมีความตั้งใจ การพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเองเพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ควรสร้างบรรยากาศของสถานที่ให้เหมาะสมกับวัยของนักเรียนแต่ละวัย เพราะนักเรียนแต่ละวัยจะให้ความสนใจกับสิ่งแวดล้อมใกล้ตัวแตกต่างกัน ควรกำหนดชุดฟอร์มของบุคลากรให้สามารถใช้ได้ในทุกสถานการณ์ คือ สามารถใช้สำหรับการต้อนรับนักเรียนในแต่ละวัย สำหรับการต้อนรับผู้ปกครอง นอกจากนี้ควรทำให้ศูนย์คุมองมีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับนักเรียนและผู้ปกครองเมื่อมาติดต่อกับศูนย์

ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อจำนวนรถยนต์ของผู้ปกครอง ส่วนพื้นที่ภายในก็ควรปรับให้มีมุมกว้างขวางเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ปกครองในขณะที่รอรับนักเรียน ควรมีการดูแลความสะอาดสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรทำการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ และสื่อการสอนให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับวัยของนักเรียน

ปัจจัยด้านราคา ควรปรับปรุงอัตราค่าเล่าเรียนให้เหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพของผู้ปกครอง และเหมาะสมกับความยากง่ายของวิชาในแต่ละระดับการเรียน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับศูนย์ภาษาหรือสถาบันการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ควรมีการปรับอัตราค่าเล่าเรียนในวิชาคณิตศาสตร์ให้ต่ำกว่าปัจจุบัน ควรพิจารณารูปแบบการจ่ายเงินให้ผู้ปกครองได้เลือกชำระในหลายรูปแบบ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรปรับปรุง และเพิ่มสาระแบบเรียนคุมองทั้งวิชาคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษลงในข่าวสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือน ให้มีจำนวนใกล้เคียงกัน ควรพิจารณาเผยแพร่แบบเรียนคุมองผ่านสื่อสารมวลชน สื่อบุคคล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้กว้างขวางเพิ่มขึ้น และควรทำการพิจารณาส่วนลดพิเศษให้แก่นักเรียนที่เรียนต่อเนื่องมาแล้วหลายเดือน หรือต่อเนื่องหลายระดับชั้น มีส่วนลดให้กรณีผู้ปกครองนำนักเรียนในปกครองมาเรียนหลายคน หรือกำหนดส่วนลดพิเศษให้แก่นักเรียนที่สามารถชักชวนเพื่อนให้มาเรียนกับศูนย์คุมอง เป็นต้น