

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ปกครองนักเรียนที่ใช้บริการ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน จำนวน 138 ราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 138 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 35 ปี มากที่สุด การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพทำงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 5,000-10,000 บาท ส่วนใหญ่ระยะห่างระหว่างบ้านกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน คือ 4-10 กิโลเมตร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับนักเรียนที่เรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน คือ เป็นบิดา มารดา และระดับชั้นของเด็กนักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน คือ ระดับ B. Starter การทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน คือ เพื่อนแนะนำ ส่วนใหญ่โอกาสข้างหน้าจะให้ให้นักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. คือ ให้เรียนแน่นอน และส่วนใหญ่ความคิดเห็นในการแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน คือ แนะนำแน่นอน

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ เรียงลำดับ คือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ครบถ้วน รองลงมา มีเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร และ ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ คือ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน รองลงมา ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ และความเหมาะสมของค่าลงทะเบียนเรียนกับคุณภาพการสอน

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมา สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ และการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ เท่ากัน

**ด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน และครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน เท่ากัน รองลงมาครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครองทุกคน โดยเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไปกว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ ความร่มเย็น รองลงมา สถานที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน และ สภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษาเหมาะสมต่อการเรียนการสอน

**ด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุตรหลานของท่านมีพัฒนาการด้านภาษารองลงมา ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียนการแจ้งผลการเรียน เป็นต้น และ การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์  
ภาษาต่างประเทศสวย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ  
เรียงลำดับ คือ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้าน  
ผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด

โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ  
มาก 3 อันดับแรก คือความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น รองลงมา เป็นศูนย์ภาษาที่  
มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง และ มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เสริมจาก  
การเรียนการสอนปกติ เช่น กิจกรรมภาคฤดูร้อน ค่ายวิชาการศึกษา ทำกัน และ มีเอกสารประกอบการ  
เรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3  
อันดับแรก คือค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ รองลงมา ความ  
เหมาะสมของค่าลงทะเบียนเรียนกับคุณภาพการสอน และความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย  
อยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อ  
การเดินทาง รองลงมา สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก และ มี  
ร้านขายอาหารให้แก่ นักเรียนและผู้ปกครองเพียงพอกับความต้องการ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่  
ในระดับมาก คือ การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ

**ด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ  
มาก 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ รองลงมา เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น  
และข้อเสนอแนะของท่าน และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่  
ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือสภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ให้  
ความร่มเย็น รองลงมาจุดให้บริการผู้ปกครองนักเรียนภายในศูนย์ภาษาตั้งอยู่ในจุดที่สามารถให้  
บริการได้ทั่วถึง และการจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ

**ด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกการสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม และการรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลาเท่ากัน รองลงมา ขบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา และมีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศวทย. เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน** จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติเช่นกิจกรรมภาคฤดูร้อน ค่าวิชาชีพการ และมีเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วน และความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,001 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ และความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ และการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือคิดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ เท่ากัน ) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น และการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือคิดป้ายผ้าตามสถานที่ต่างๆ เท่ากัน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,001 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่าย และชัดเจน ครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ เท่ากัน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่าย

และชัดเจน ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครองทุกคนโดยเท่าเทียมกัน และครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไปกว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น สภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษา เหมาะสมต่อการเรียนการสอน และจำนวนห้องเรียนมากเพียงพอกับจำนวนนักเรียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไปกว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไปกว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น และสถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียนการแจ้งผลการเรียน เป็นต้น การสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา และขบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรของท่านมีพัฒนาการด้านภาษาเท่ากัน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย. เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เป็นศูนย์ภาษาที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติ เช่น กิจกรรมภาคฤดูร้อน ค่าวิชาการ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษา มีความสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษา มีความสะดวกต่อการเดินทาง มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น



**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือคิดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือคิดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียน และผู้ปกครองทุกคนโดยเท่าเทียมกัน และครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ ความร่มเย็น และสภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษาเหมาะสมต่อการเรียนการสอน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ ความร่มเย็น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

**ด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสอบวัดระดับใช้เวลาที่

เหมาะสม และ ขบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

### อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน จากการศึกษาโดยใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542) และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541) ที่ได้กล่าวถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์รวม และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละปัจจัย ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** เป็นสิ่งที่นำเสนอแก่ตลาด เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก และปรับแต่งบริการให้เข้ากับความ ต้องการของลูกค้าเฉพาะรายและต้องสร้างคุณค่า (Value) ให้เกิดขึ้น จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อย่อยด้าน ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พงษ์ชัย ทวีพานิช (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครองนักเรียนให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่อง วันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม และผลการ

ศึกษายังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิริยะ ฤาชัยพานิช (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่อง รูปแบบหลักสูตร เช่น เนื้อหาล่วงหน้าอย่างละเอียด เน้นแนวข้อสอบ Entrance และ Quota เพิ่มประสบการณ์ทำโจทย์ต่างๆ มีหลักสูตรแบบให้เด็กเรียนเฉพาะวิชา

**ด้านราคา** เป็นคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ซึ่งลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าการบริการกับราคาของบริการนั้น จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้าน ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พงษ์ชัย ทวีพานิช (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการนักเรียนให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องรูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ค่าเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่น และค่าเรียนเหมาะสมกับคุณภาพการสอน

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** เป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาดจนถึงผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ โดยกลยุทธ์ที่ให้บริการควรจะทำอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพการบริการ และสะดวกต่อการใช้บริการมากที่สุด จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ภูมามีความสะดวกต่อการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พงษ์ชัย ทวีพานิช (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการนักเรียนให้ความสำคัญในระดับมาก สถานที่ตั้งของศูนย์คุ่มองอยู่ในชุมชนสะดวกหาได้ง่าย และสอดคล้องกับการศึกษาของ วิริยะ ฤาชัยพานิช (2544) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่อง สถานที่หาพบได้ง่าย และสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวก

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** เป็นการสื่อสารการตลาดที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขายและเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก ในเรื่อง การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง การมีแผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประกาศ ติดตามโรงเรียนต่าง ๆ

**ด้านบุคลากร** เป็นการคัดเลือก การฝึกอบรม และการจูงใจ พนักงาน เพื่อให้สร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งเป็นอย่างมาก จากการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับการศึกษา พงษ์ชัย ทวีพานิช (2545) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** เป็นการแสดงให้เห็นคุณภาพของการบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นคุณค่าของการบริการที่ส่งมอบ จากการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้าน สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง การมีสภาพร่มรื่น ห้องเรียนสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม แต่ผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พงษ์ชัย ทวีพานิช (2545) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านการมีเอกสารแบบเรียนเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง

**ด้านกระบวนการ** เป็นการอาศัยกระบวนการบางอย่างเพื่อจัดส่งบริการให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความแตกต่างและส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและประทับใจลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยด้าน การสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา ซึ่งผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับการศึกษา พงษ์ชัย ทวีพานิช (2545) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความสามารถในการสอนของผู้สอน และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง การมีจำนวนห้องอย่างเพียงพอมีเอกสารประกอบการเรียนจัดเตรียมไว้เป็นรูปเล่มทุกวิชา

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ พบว่า ผู้ตอบซึ่งเป็นผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท โดยผู้ปกครองนักเรียนมาจากหลายกลุ่มอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับนักเรียนที่เข้าเรียนส่วนใหญ่เป็นบิดา/มารดา

จากการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของ ศูนย์ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ผลจากการศึกษายังพบว่าผู้ปกครองยังมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังอยู่ค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

และจากการศึกษายังพบว่าแหล่งข้อมูลที่ผู้ปกครองนักเรียนใช้มากจากที่สุด ได้แก่ จากเพื่อนแนะนำ และพบว่าโอกาสข้างหน้าผู้ปกครองนักเรียนส่วนมากจะให้นักเรียนในปกครอง เข้าเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศวาย.เอ็ม.ซี.เอ. แนนอน และจะมีการแนะนำให้ญาติหรือคนรู้จัก มาเรียนที่วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ต่อไป

เมื่อนำเอาปัจจัยรายได้มาศึกษา พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในระดับมาก ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ และมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ส่วนในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

ผู้ปกครองนักเรียนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ในด้านบุคลากร แต่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน และในด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ปกครองนักเรียนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ในด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ผู้ปกครองนักเรียนที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนในด้านด้านผลิตภัณฑ์ และช่องทางการจัดจำหน่าย มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเช่นกัน

สำหรับการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเช่นกัน

ผู้ประกอบการนักเรียนที่มีรายได้ มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ด้านราคา และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนในด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน มีข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาดบริการ เพื่อเพิ่มความพอใจ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ควรมีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย เช่น หลักสูตรสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับเด็ก หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ หรือภาษาญี่ปุ่นสำหรับคนทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และเป็นการเพิ่มทักษะด้านภาษาของผู้เรียนให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรมีเอกสารประกอบการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับหลักสูตร ซึ่งจะสามารถทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และห้องเรียนควรมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับครูผู้สอนและทำให้ผู้เรียนเข้าใจในบทเรียนได้ง่ายยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านราคา ควรปรับปรุงในเรื่องความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน โดยผู้ประกอบการสามารถเลือกชำระในหลายรูปแบบ เช่น การชำระด้วยบัตรเครดิต หรือการผ่อนชำระสำหรับกรณีพิเศษ นอกจากนี้ควรพิจารณาในเรื่องความเหมาะสมของค่าลงทะเบียนเรียนกับคุณภาพการสอนให้สอดคล้องกัน และเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพของผู้ปกครองเพื่อให้ผู้ปกครองได้รับรู้ถึงคุณค่าที่นักเรียนในปกครองได้รับจากการเรียนด้วย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ควรขยายพื้นที่จ่อครดโดยการเช่าพื้นที่บริเวณโดยรอบ เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนรถยนต์ของผู้ปกครองที่มาติดต่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ทางศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ควรมีการตอบแทน หรือมอบของสมนาคุณในรูปแบบต่าง ๆ เช่นพิจารณาส่วนลดพิเศษให้กรณีผู้ปกครองได้ลงทะเบียนเรียนหลายคน กรณีนามสกุลเดียวกัน 5 คน เรียนฟรี 1 คน หรือกำหนดส่วนลดพิเศษให้แก่นักเรียนที่สามารถชักชวนเพื่อนให้มาเรียนกับวาย.เอ็ม.ซี.เอ.ให้แก่ผู้เรียน นอกจากนี้ควรมีการเช่าพื้นที่สำหรับการโฆษณาในสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น และมีการส่งวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งให้ผู้ปกครองได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ ลำพูน ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่ทาง วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ได้จัดขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากร ทางศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ควรมีการคัดเลือกครูผู้สอนที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมเป็นที่น่าเชื่อถือ และควรมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลิกภาพของครูผู้สอนอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ต้องเพิ่มจำนวนของมีครูผู้สอนชาวต่างประเทศที่เป็นเจ้าของภาษาให้มากขึ้น โดยขอความร่วมมือจาก วาย.เอ็ม.ซี.เอ ต่างประเทศ ส่งอาสาสมัครแลกเปลี่ยน มาช่วยในหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ และกิจกรรมอื่น ๆ สำหรับสมาชิก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเรียนการสอนให้มากยิ่งขึ้น

ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ ควรพิจารณาในเรื่องการจัดสภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษาให้เหมาะสมต่อการเรียนการสอนโดยมีการปรับปรุงห้องเรียนและจัดสถานที่ให้มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียน จัดที่นั่งเรียนให้มีความสะดวกสบาย ปลอดภัย และมีที่พักที่เหมาะสม สะดวกสบาย และเพียงพอสำหรับต้อนรับผู้ปกครองที่มารอรับนักเรียน นอกจากนี้ทางศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ควรมีการขยายห้องเรียนให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อเตรียมรองรับสำหรับหลักสูตรต่าง ๆ ที่กำลังจะเปิดเพิ่มขึ้นในอนาคต

ปัจจัยด้านกระบวนการ ควรรักษากระบวนการในการให้บริการอย่างเคร่งครัดตั้งแต่เริ่มต้นบริการ การรับสมัคร จนถึงกระบวนการสุดท้ายคือการแจ้งผลการเรียนให้รวดเร็วกว่าที่ปฏิบัติอยู่ โดยการเพิ่มจุดบริการผู้ปกครองหรือผู้ที่มาติดต่อให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปกครองไม่ต้องใช้ระยะเวลานานในการรอรับบริการ ในด้านการบริการร้านอาหารในบริเวณศูนย์ฯ ควรมีบริการไว้สำหรับนักเรียน หรือผู้ปกครอง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือขบวนการเรียนการสอนที่จะสามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีการพัฒนาทางด้านภาษา ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของหลักสูตร และการเรียนการสอนอีกด้วย และกระบวนการดังที่กล่าวมาแล้วนั้นจะช่วยทำให้ผู้ปกครองตัดสินใจให้นักเรียนได้เรียนในระดับชั้นที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง