

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ ที่มีผลต่อผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รวมถึงปัญหาของผู้ประกอบการในการใช้บริการศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดิน จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบการของนักเรียนที่เรียนอยู่ในศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 ราย เนื่องจากผู้ประกอบการบางรายมีนักเรียนในปกครองที่เป็นสมาชิกของศูนย์ฯ มากกว่า 1 คน

#### สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 100 เป็นเพศหญิงและชายในอัตราส่วนใกล้เคียงกันแต่มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทและ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน วันที่นักเรียนส่วนใหญ่เรียนคือวันจันทร์-ศุกร์ เหตุผลสำคัญที่เลือกศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ คือคุณภาพการสอน นักเรียนส่วนใหญ่ไม่เคยเรียนที่อื่นมาก่อน ผู้ปกครองเลือกชำระค่าบริการเป็นรายเดือน มีนักเรียนในปกครองจำนวน 1 คน อายุของนักเรียนอยู่ระหว่าง 5-7 ปี ระยะเวลาที่นักเรียนเรียนคือ 1 เดือน – 1 ปี ผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ด้านยิมนาสติกและการเดินมาก่อน และจะรับข้อมูลข่าวสารจากการบอกต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 64 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยย่อย อันดับ 1	ปัจจัยย่อย อันดับ 2
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	2.93 (มาก)	หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน	การเรียนการสอนเน้นทั้งคุณภาพทางคุณธรรม จริยธรรม
ด้านราคา	2.36 (น้อย)	อัตราค่าเล่าเรียน	ค่าเล่าเรียนมีหลายอัตราให้เลือก
ด้านสถานที่	3.24 (มาก)	ศูนย์ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและช่วงเวลาของการเรียน	มีความสะดวกต่อการเดินทาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.25 (น้อย)	แจ้งข่าวสารโดยใช้แผ่นพับ	การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า
ด้านบุคลากร	3.38 (มาก)	ครูผู้สอนมีประสบการณ์ด้านการสอน	ครูผู้สอนมีคุณวุฒิสามารถเป็นครูสอน (จบการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์และการเดิน โดยตรง) และครูผู้สอนมีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้นักเรียนชื่นชอบ
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	2.83 (มาก)	อุปกรณ์มีความทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน	คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนอยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่ชำรุดเสียหาย
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.13 (มาก)	กระบวนการจัดกลุ่มการเรียนเหมาะสม	ศูนย์มีการจัดกลุ่มการเรียนที่เหมาะสม

ตารางที่ 65 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัยย่อย อันดับ 1	ปัจจัยย่อย อันดับ 2
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	มีหลักสูตรให้เลือกน้อย	ศูนย์ไม่มีการรับประกัน ผลการเรียน
ด้านราคา	ศูนย์ฯไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต	อัตราค่าเล่าเรียนแพง
ด้านสถานที่	อากาศร้อน อบอ้าว	ศูนย์มีสถานที่จอดรถไม่ เพียงพอ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อย	ขาดการประชาสัมพันธ์
ด้านบุคลากร	ศูนย์มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	พนักงานให้คำแนะนำไม่ ชัดเจน
ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	อุปกรณ์ไม่มีความทันสมัยและ เพียงพอต่อความต้องการ	ศูนย์ไม่มีสถานที่สำหรับ ผู้ปกครองมานั่งรอ
ด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่อำนวยความสะดวกในการ จัดตารางเรียน	ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อ

## อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกกีฬามาสติกและการเดินจังหวัด เชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ (Service marketing mix หรือ 7P's) ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2546) ได้กล่าวถึง ผลิตภัณฑ์/บริการ ราคาสถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร สิ่งนำเสนอทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ดังนี้

### ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อหลักสูตรการสอนมีมาตรฐานเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัญญา บุรณุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง ที่ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของเครื่องดนตรีที่ใช้ในการเรียนการสอน

### ด้านราคา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่ออัตราค่าเล่าเรียนเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัญญา บุรณุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง ที่ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมงไม่เกิน 200 บาท

### ด้านสถานที่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อศูนย์ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและช่วงเวลาของการเรียนเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยุทธนา ชันติยะ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่า มีบริเวณสถานที่กว้างขวางแต่มีที่ตั้งห่างจากตัวเมือง

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการรับทราบข้อมูลข่าวสารโดยใช้แผ่นพับเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัญญา บุรณุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง ที่ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การนำเสนอการบริการ โดยใช้พนักงานของโรงเรียนดนตรีโดยตรง

### ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อครูผู้สอนมีประสบการณ์ด้านการสอนเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิคม สุวดี (2541) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนอนุบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากร ผู้ปกครองเห็นว่าครูควรมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ด้านการสอนครูควรได้รับการอบรมด้านจิตวิทยาเด็ก

### ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่ออุปกรณ์มีความทันสมัย และเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้เรียนเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยุทธนา ชันดิยะ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกในสถานบริการออกกำลังกายภาคเอกชนเลือกเพราะมีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ทันสมัย การได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อมาใช้บริการ

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดกลุ่มการเรียนเหมาะสมเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัญญา บุรณุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง ที่ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสำคัญมากได้แก่ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการให้บริการที่ดี เช่น การจัดตารางเรียน การทำตารางนัดหมาย การนัดชดเชย เป็นต้น

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าเหตุผลสำคัญที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเต้นจังหวัดเชียงใหม่คือ คุณภาพการสอน ชื่อเสียงของครูผู้สอน และราคา โดยนักเรียนส่วนใหญ่มีอายุ 1-7 ปี และมีระยะเวลาที่เรียน 1 เดือนถึง 3 ปี นอกจากนี้เมื่อจำแนกปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และอายุของนักเรียนในปกครองของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองเพศส่วนใหญ่ให้ความสำคัญตรงกันยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (สมาชิกมีสิทธิ์ซื้อสินค้าแบรนด์เนมที่เข้าร่วมรายการในราคาพิเศษ) และด้านบุคลากร(ความเป็นกันเองของพนักงาน) ที่เพศชายให้ความสำคัญมากกว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มอายุ 40-49 ปี ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาราคา น้อย และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาราคามาก แต่กลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ครอบครัวที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาราคาน้อย แต่ครอบครัวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาราคามาก และครอบครัวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ จำแนกตามอายุของนักเรียนในปกครองที่เรียนในศูนย์ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุของนักเรียนในปกครองมากกว่า 13 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์-บริการ น้อย



ตารางที่ 66 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ ที่มีผลต่อผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกโยนิมาสถิก และการเดิน จังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญตามลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ครูผู้สอนมีประสบการณ์ด้านการสอน	3.69 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีคุณวุฒิสามารถเป็นครูสอน (จบการศึกษาทางด้านโยนิมาสถิกและการเดินโดยตรง)	3.62 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้นักเรียนชื่นชอบ	3.62 (มากที่สุด)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี - มีความจริงใจในการให้บริการ	3.52 (มากที่สุด)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี- มีความเป็นกันเอง	3.47 (มาก)
การตรงต่อเวลาในการสอน	3.45 (มาก)
ช่วงเวลาของการเรียน	3.40 (มาก)
ศูนย์ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม	3.40 (มาก)
หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน	3.40 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี - บริการด้วยกิริยาวาจาสุภาพ	3.38 (มาก)
อุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน	3.38 (มาก)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญตามลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่ชำรุดเสียหาย	3.37 (มาก)
การเรียนการสอนเน้นทั้งคุณภาพและคุณธรรม จริยธรรม	3.35 (มาก)
มีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.34 (มาก)
ชื่อเสียงของครูผู้สอนประจำศูนย์เป็นที่รู้จัก	3.34 (มาก)
กระบวนการจัดกลุ่มการเรียนเหมาะสม	3.34 (มาก)
พนักงานของศูนย์ให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี	3.32 (มาก)
ศูนย์มีการจัดกลุ่มการเรียนที่เหมาะสม	3.30 (มาก)
พนักงานได้รับการฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของ การบริการ	3.29 (มาก)
ระยะเวลาของการเรียน	3.27 (มาก)
สถานที่เรียนกว้างขวางโอ้โถง	3.26 (มาก)
ชื่อเสียงของศูนย์เป็นที่รู้จัก	3.24 (มาก)
ติดต่อได้สะดวก	3.24 (มาก)



ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญตามลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
มีการให้บริการเสมอภาค	3.24 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของศูนย์อยู่ให้แหล่งชุมชน	3.22 (มาก)
สถานที่เรียนจัดเป็นระเบียบ อากาศถ่ายเทสะดวก บรรยากาศดี	3.21 (มาก)
การรับสมัครไม่ยุ่งยาก	3.19 (มาก)
ศูนย์มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.15 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.15 (มาก)
ศูนย์ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.12 (มาก)
ศูนย์มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.11 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาของลูกค้า	3.11 (มาก)
ศูนย์สามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ต้องการได้	3.11 (มาก)
ศูนย์มีกระบวนการในการให้บริการที่ดี	3.09 (มาก)
ศูนย์มีการให้บริการที่ดี	3.09 (มาก)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญตามลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นกับผู้จัดการศูนย์ได้โดยตรง	3.07 (มาก)
อัตราค่าเล่าเรียน	3.06 (มาก)
ศูนย์มีระบบดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว	3.05 (มาก)
ศูนย์จัดให้มีการแสดงหรือแข่งขันของผู้เรียน	2.98 (มาก)
ศูนย์จัดให้มีการประเมินเพื่อแยกชั้นแก่ผู้เรียน	2.95 (มาก)
ศูนย์จัดให้มีสถานที่ไว้สำหรับให้ผู้ปกครองนั่งรอบุตรหลาน	2.95 (มาก)
ศูนย์มีการรับประกันผลการเรียนการสอน	2.93 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ไว้บริการ-พัฒนา	2.92 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ไว้บริการ-เครื่องทำน้ำเย็น	2.92 (มาก)
ศูนย์มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองและบุตรหลานในการจัดตารางเรียนและการนัดชดเชย การนัดหมาย การประชุม	2.90 (มาก)
แจ้งข่าวสารโดยใช้แผ่นพับ	2.83 (มาก)
ป้ายชื่อศูนย์เป็นที่โดดเด่นและดูใจ	2.74 (มาก)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญตามลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ศูนย์มีหลักสูตรการเรียนการสอนให้เลือกหลายประเภท	2.69 (มาก)
การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า	2.61 (มาก)
สมาชิกมีสิทธิซื้อสินค้าแบรนด์เนมที่เข้าร่วมรายการโปรโมชั่นในราคาพิเศษ	2.52 (มาก)
การให้ข้อมูลต่างๆ ของศูนย์ผ่านหนังสือพิมพ์	2.45 (น้อย)
สมาชิกจะได้รับสิทธิพิเศษส่วนลดสินค้าและบริการของศูนย์ 10 %	2.41 (น้อย)
มีการทดลองเรียนก่อนการตัดสินใจเรียน	2.40 (น้อย)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ไว้บริการ-โทรทัศน์	2.33 (น้อย)
ค่าเล่าเรียนมีหลายอัตราให้เลือก	2.32 (น้อย)
การให้ข้อมูลต่างๆ ของศูนย์ผ่านสื่อทางวิทยุ	2.12 (น้อย)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ไว้บริการ-คอมพิวเตอร์	2.12 (น้อย)
การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ผ่านสื่อทางโทรศัพท์	2.07 (น้อย)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ไว้บริการ-เครื่องปรับอากาศ	2.04 (น้อย)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญตามลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สมัครเรียนเป็นสมาชิกเรียนฟรี 1 ชั่วโมง	1.98 (น้อย)
เรียน 10 ชั่วโมง จ่ายเงินล่วงหน้า แลมฟรี 1 ชั่วโมง	1.91 (น้อย)
การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษต่างๆ	1.88 (น้อย)
แนะนำสมาชิกใหม่ 1 คน เรียนฟรี 1 คน	1.83 (น้อย)
ศูนย์มีบริการดูแลนักเรียนที่ต้องการพักอาศัยอยู่ที่ศูนย์	1.73 (น้อย)
ศูนย์รับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต	1.72 (น้อย)

ตารางที่ 67 แสดงร้อยละ ปัญหาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกวิทยนาสตติกและการเต้นจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับค่าร้อยละ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อย	58	58.0
ขาดการประชาสัมพันธ์	52	52.0
อากาศร้อน อบอ้าว	45	45.0
ศูนย์มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	40	40.0
มีหลักสูตรให้เลือกน้อย	37	37.0
ศูนย์ฯ ไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต	37	37.0
ศูนย์มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	33	33.0
อุปกรณ์ไม่มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	30	30.0
ศูนย์ไม่มีการรับประกันผลการเรียน	28	28.0
ขาดโปรแกรมส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจ	28	28.0
ศูนย์ไม่มีการรับประกันผลการเรียน	28	28.0
ศูนย์ไม่มีการประเมินผลการเรียน	24	24.0
ศูนย์ไม่มีสถานที่สำหรับผู้ปกครองมานั่งรอ หรือมีที่นั่งไม่เพียงพอ	23	23.0
ศูนย์ไม่มีความเป็นระเบียบและไม่สะอาด	22	22.0
ไม่อำนวยความสะดวกในการจัดตารางเรียน	21	21.0
พนักงานให้คำแนะนำไม่ชัดเจน	20	20.0
ศูนย์มีบริการที่ไม่ดีพอ	19	19.0
ศูนย์ไม่มีกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจ	19	19.0
ศูนย์ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก	19	19.0
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	16	16.0
ชื่อเสียงของศูนย์ไม่เป็นที่ยอมรับ	15	15.0
อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนอยู่ในสภาพที่ไม่ปลอดภัย	15	15.0
ศูนย์ไม่สามารถจัดเวลาเรียนตามที่ต้องการได้	15	15.0
ศูนย์ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม	14	14.0

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ครูผู้สอน ไม่มีเทคนิคการสอนและจูงใจนักเรียนชั้นชอบ	14	14.0
บรรยากาศของศูนย์ไม่จูงใจในการเรียนการสอน	14	14.0
กระบวนการจัดกลุ่มการเรียนรู้ไม่เหมาะสม	14	14.0
อัตราค่าเล่าเรียนแพง	13	13.0
พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค	13	13.0
พนักงานมีบุคลิกไม่เหมาะสม	12	12.0
พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้	11	11.0
ทำเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการเดินทางมาเรียน	10	10.0
ครูผู้สอนไม่มีประสบการณ์	10	10.0
การเรียนการสอนไม่มีคุณภาพ	7	7.0
ศูนย์ดำเนินงานล่าช้า	6	6.0
ครูผู้สอนไม่ตรงต่อเวลา	5	5.0
พนักงานไม่สุภาพ	5	5.0
ชื่อเสียงของบุคลากรประจำศูนย์ฯ ไม่เป็นที่รู้จัก	5	5.0
หลักสูตรที่ศูนย์ฯ ใช้สอน ไม่มีมาตรฐาน	4	4.0

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปกครองนักเรียน และผู้ที่มีความสนใจ ควรให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่รวมถึงปัญหาที่ต้องแก้ไขทุกปัญหา เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีและน่าเชื่อถือ ดังนี้

### ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการที่ควรให้ความสำคัญ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ คือ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน การเรียนการสอนเน้นทั้งคุณภาพและคุณธรรม จริยธรรม และระยะเวลาของการเรียน

ด้านสถานที่ คือ ช่วงเวลาของการเรียน ศูนย์ฯ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและมีความสะดวกต่อการเดินทาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ แจกข่าวสารโดยใช้แผ่นพับ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า และสมาชิกมีสิทธิ์ซื้อสินค้าแบรนด์เนมที่เข้าร่วมรายการ โปรโมชันในราคาพิเศษ ปัญหาที่พบอันดับแรกคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อย

ด้านบุคลากร คือ ครูผู้สอนมีประสบการณ์ด้านการสอน ครูผู้สอนมีเทคนิคการสอนและการตั้งใจให้รักเรียนขึ้นชอบ และครูผู้สอนมีคุณวุฒิสามารถเป็นครูสอน (จบการศึกษาทางด้านยิมนาสติกและการเดินโดยตรง)

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ คือ อุปกรณ์มีความทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนอยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่ชำรุดเสียหาย และสถานที่เรียนกว้างขวาง โอ่โล่ง

### ปัญหาที่ควรแก้ไขในปัจจัยด้านต่างๆ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัญหาที่พบคือ มีหลักสูตรให้เลือกน้อย ศูนย์ไม่มีการรับประกันผลการเรียน และศูนย์ไม่มีการประเมินผลการเรียน ดังนั้นทางศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ควรจัดให้มีหลักสูตรเพิ่มเติมเช่น ยิมนาสติกสำหรับแม่และลูกน้อย และควรมีหนังสือรับรองหรือใบประกาศเกียรติประวัติให้แก่นักเรียนที่ออกจากศูนย์ซึ่งอยู่ในนามของส่วนกลางที่สามารถรับรองได้ว่าหลักสูตรการสอนจากศูนย์แห่งนี้ มีมาตรฐานทัดเทียมเหมือนกันกับที่อื่นๆ

ด้านราคา คือ อัตราค่าเล่าเรียน แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไม่มีปัญหาในด้านราคา แต่การกำหนดอัตราค่าเล่าเรียนก็มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจให้บุตรหลานมาเรียนด้วย จึง



ควรตั้งราคาที่เหมาะสม มีการชำระเงินที่ไม่ยุ่งยาก เช่น กำหนดการชำระเงินของแต่ละช่วงเวลา ที่เรียนว่าจะชำระในช่วงวันไหนในแต่ละเดือน และควรมีหลักฐานที่ชัดเจนว่าได้รับชำระเงินเรียบร้อยแล้ว เพื่อป้องกันการผิดพลาดในเรื่องการชำระเงิน

ด้านสถานที่ ปัญหาที่พบคือ อากาศร้อน อบอุ่น ศูนย์มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และศูนย์ไม่สามารถจัดเวลาเรียนตามที่ต้องการได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่พบคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆน้อยดั่งนั้น ทางศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ควรจะมีงานหรือกิจกรรมประจำปีและตารางการเรียนการสอนการแข่งขันของแต่ละปี ไว้ล่วงหน้า และแจ้งการแข่งขันก่อน 1-2 เดือน มีงานแสดงผลงานของนักเรียนในศูนย์ฯ การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในกิจกรรมต่างๆ ที่ศูนย์ฯ จัดขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นไปรวมทั้งเพื่อให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นควรมีการแนะนำให้ความรู้ข้อมูลตามศูนย์การค้า เลือกรวันและเวลาที่มีครอบครัวมาเที่ยว ให้มีการโชว์ การแสดง บอร์ดแสดงความสำเร็จ สถานที่ เวลา ราคา และมีโปรโมชั่นในงาน

ด้านบุคลากร ปัญหาที่พบคือ ศูนย์มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พนักงานให้คำแนะนำไม่ชัดเจน ดั่งนั้น ทางศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ ควรจะเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ และครูผู้สอนที่ประสบการณ์ด้านการสอนเพิ่มขึ้นหรือมีการส่งครูและเจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถอยู่เสมอ เพื่อรองรับการบริการผู้ปกครองและนักเรียนได้อย่างทั่วถึงและเสมอภาค ทำให้สามารถชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ปกครองในบางประเด็นที่สำคัญๆ ได้มากขึ้น

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาที่พบคือ อุปกรณ์ไม่มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ ศูนย์ไม่มีสถานที่สำหรับให้ผู้ปกครองนั่งรอ และศูนย์ไม่มีความเป็นระเบียบ ไม่สะอาด ดั่งนั้น ทางศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ ควรซื้ออุปกรณ์ใหม่ เช่น ฟลอร์หรือเบาะ เพิ่มอุปกรณ์การเรียนที่เหมาะสมสำหรับเด็กๆ ควรมีร้านจำหน่ายชุดยิมนาสติกและอุปกรณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาที่พบไม่อำนวยความสะดวกในการจัดตารางเรียน ดั่งนั้น ทางศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีกระบวนการจัดกลุ่มนักเรียนที่ชัดเจนเช่น จัดกลุ่มตามอายุของนักเรียน หรือจัดกลุ่มตามระดับความสามารถของนักเรียน จัดเวลาให้แยกจากกัน เพื่อขจัดปัญหาที่ครูผู้สอนให้ความสำคัญไม่ทัดเทียมกันระหว่างนักเรียนแต่ละกลุ่ม มีการสำรวจความต้องการในเรื่องเวลาเรียนกับผู้ปกครอง เพื่อจัดตารางเรียนให้เหมาะสม