

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมและและ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
บริษัท SEP Company

ผู้จัดทำ : นางสาวจิตกานต์ สว่างศรี

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : ตุลาคม 2547

จำนวนหน้า : 114 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “พฤติกรรมและและ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท SEP Company” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการเลือกศึกษาต่อต่างประเทศของลูกค้าบริษัท SEP Company และเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการของบริษัทและภายหลังจากการเข้าศึกษาในสถาบันสอนภาษาภายใต้การประสานงานและการดูแลจากตัวแทนต่างประเทศ

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่เข้ารับคำปรึกษาและรับการแนะนำการศึกษาจากบริษัท SEP Company จำนวนทั้งสิ้น 20 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ลูกค้าบริษัทที่มีสัดส่วนของเพศหญิงใกล้เคียงกับเพศชาย คือ เป็นเพศหญิง 11 คน และเพศชาย 9 คน มีอายุเฉลี่ย 21.55 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และจบการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา นิยมเดินทางไปศึกษาต่อที่ประเทศนิวซีแลนด์มากที่สุด ระยะเวลาในการศึกษาต่อคือตั้งแต่ 3 - 6 เดือนในหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร/สนทนาภาษาอังกฤษทั่วไป และขนาดห้องเรียนที่ต้องการจะอยู่ในช่วงระหว่าง 11คน- 15 คน

การศึกษาวุฒิกรรมการตัดสินใจศึกษาต่อต่างประเทศ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เคยเดินทางไปศึกษาต่อประเทศอื่นมาก่อน ประกอบด้วยประเทศนิวซีแลนด์ รองลงมาคือสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ อังกฤษ มาเลเซียและแคนาดา ตามลำดับ สาเหตุของการศึกษาต่อส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาเพิ่มเติม ต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป ต้องการท่องเที่ยวหาประสบการณ์และเรียนควบคู่และเพื่อเป็นประโยชน์ในหน้าที่การงานในอนาคต รองลงมา

คือ พ่อ-แม่ต้องการให้ไปเรียนเพิ่มเติม และเพราะต้องเตรียมตัวเข้าศึกษาต่อในสถาบันสองภาษา (นานาชาติ) ตามลำดับ เหตุผลอื่นๆ ในการศึกษาต่อคือต้องการหาประสบการณ์ในการทำงานและเรียนควบคู่ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อต่างประเทศโดยส่วนใหญ่ไม่มี เพราะลูกค้าจะเลือกด้วยตนเอง รองลงมาคือครอบครัว เพื่อน และบุคคลอื่นๆ ได้แก่ อาจารย์สอนภาษา อาจารย์แนะแนวและอาจารย์ที่กลับมาจากการศึกษาต่อต่างประเทศหรือจากการไปท่องเที่ยวต่างประเทศ ตามลำดับ

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อต่างประเทศ ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ สถานที่ การส่งเสริมการขาย บุคลากร กระบวนการและประสิทธิภาพในการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและมาตราส่วนการประมาณค่า ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการดำเนินการ/ ด้านกระบวนการ มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลិតภัณฑ์ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการและด้านสถานที่/ ด้านวิธีการจำหน่ายมีความสำคัญมาก และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายมีความสำคัญในระดับปานกลาง

การศึกษาความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการของบริษัทและภายหลังเข้าศึกษาในสถาบันสองภาษาภายใต้การประสานงานและการดูแลจากตัวแทนต่างประเทศ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากในปัจจัยด้านการดำเนินการ/ ด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลិតภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายและปัจจัยด้านสถานที่/ ด้านวิธีการจำหน่าย

คำแนะนำเพิ่มเติมของลูกค้าที่ผู้สนใจและต้องการไปศึกษาต่อต่างประเทศจะต้องเตรียมให้พร้อม ได้แก่ การเตรียมเงินหรืองบประมาณอย่างพอเพียง ต้องเตรียมตัวให้พร้อมในทุกด้านก่อนเดินทาง ต้องมีการวางแผนก่อนการเดินทาง ต้องมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาและดำเนินการตามเป้าหมายให้ได้มากที่สุด ต้องทำการหาข้อมูลที่ถูกต้องจากหลายๆแหล่งต้องมีผู้ดูแลแนะนำ(พี่เลี้ยง) ที่ดีและต้องดำเนินการตามกฎหมาย กฏระเบียบ กฎหมายและใช้ชีวิตอย่างถูกต้องเมื่ออยู่ต่างประเทศ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้ากิจการจะต้องมีการติดตาม สอบถามและดำเนินการแก้ปัญหาให้ในเวลาที่ถูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ทั้งนี้บริษัทและตัวแทนจะต้องดำเนินการในด้านต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว ทันเวลาและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างแท้จริง