บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

ผลสรุปการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1. พฤติกรรมของผู้บริโภค

ตอนที่ 2. แผนงานด้านการตลาด

ตอนที่ 3. แผนงานด้านการผลิต

ตอนที่ 4. แผนงานด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 5. แผนงานด้านการเงิน

ตอนที่ 1 พฤติกรรมของผู้บริโภค

1. ลักษณะของผู้ที่สนใจเรียนพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 เป็น หญิง จำนวน 471 คน คิดเป็นร้อยละ 73.71 ในนี้แบ่งเป็นผู้ปกครองนักเรียนในช่วงอายุ 41-50 ปี สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.42 ส่วนในกลุ่มบุคคลทั่วไปที่เป็นนิสิต นักศึกษา และบุคคลวัยทำงาน เป็นกลุ่มในช่วงอายุ 17-20 ปี สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.28 ในด้านการศึกษา กลุ่มผู้ปกครองส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับ ปริญญาตรีสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 46.54 ส่วนในกลุ่มบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 41.43 ในเรื่องของรายได้ กลุ่มผู้ปกครองมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 25,001-30,000 บาท สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 24.21 ส่วนกลุ่มบุคคลวัยทำงานส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท สูงสุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.67

2. ในด้านพฤติกรรมการเรียนเสริมภาษาอังกฤษพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเคยเรียนเสริมภาษาอังกฤษจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 67.92 และกลุ่มผู้ไม่เคยเรียนเสริมภาษาอังกฤษมีความสนใจที่จะเรียนเมื่อมีโอกาสคิดเป็นร้อยละ 21.6 และในด้านเหตุผลที่ผู้เรียนใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการเรียนเสริมภาษาอังกฤษ เหตุผลสำคัญ คือ เลือกที่จะเรียนเสริมภาษาอังกฤษเพราะเรียนตามเพื่อน, เป็นความต้องการของผู้ปกครอง และอาจารย์ผู้สอนมีทักษะเทคนิคการสอนดีทำให้เข้าใจง่าย

ตอนที่ 2 แผนงานด้านการตลาด

1. ผลิตภัณฑ์

ด้านสถาบัน จากการที่สถาบันสอนภาษาเปิดดำเนินการเป็นปีแรกถือว่ายังใหม่ซึ่งยังไม่เป็นที่รู้จักของผู้คนในท้องถิ่น จึงควรเน้นกลยุทธ์ในเรื่องของคุณภาพของการสอน และคุณภาพของบริการ โดยที่คุณภาพในเรื่องของการสอนสถาบันจะเน้นเรื่อง หลักสูตร ตำราเรียนที่มีคุณภาพและทันสมัย และเป็นสถาบันสอนภาษาที่มีสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย โดยหลักสูตรที่เปิดสอนมีตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงกลุ่มบุคคลวัยทำงาน เพื่อสร้างฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในหลักสูตรที่เปิดสอนแต่ละหลักสูตรจะจัดให้มีการรับจำนวนนักเรียนที่เหมาะสมในแต่ละหลักสูตร เพื่อที่อาจารย์ผู้สอนจะได้ดูแลได้อย่างใกล้ชิดทำให้การสอนมีประสิทธิภาพและสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียนการสอน ห้องเรียนไม่แออัด

ด้านอาจารย์ผู้สอน สถาบันสอนภาษาอังกฤษอิงลิชพลัส มีอาจารย์ผู้สอนเป็นชาวต่างประเทศจากประเทศของเจ้าของภาษา เป็นอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ มีเทคนิคการสอนที่เข้าใจง่าย มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน สร้างบรรยากาศการเรียนในห้องที่ดี ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจารย์ผู้สอนแต่ละท่านจะได้รับการอบรม และการรับรองคุณวุฒิจากสำนักงานใหญ่ ทำให้มั่นใจได้ว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสอนในหลักสูตรที่เปิดสอนอย่างแท้จริง

2. การกำหนดราคา

การกำหนดราคาในแต่ละหลักสูตร (course) ที่เปิดสอน จากผลการวิจัยพบว่าผู้สนใจส่วนใหญ่มีความสนใจในอัตราค่าเรียนอยู่ที่ประมาณ 2,000 บาท ต่อหลักสูตร ซึ่งอัตราค่าเรียนในแต่ละหลักสูตรของสถาบันสอนภาษาอิงลิชพลัส นับว่าสูงกว่าอัตราดังกล่าว จึงควรต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์ด้านราคาต่อไป เพื่อจะได้มีการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานที่สามารถเป็นราคาที่แข่งขันได้กับคู่แข่งสถาบันสอนภาษาแห่งอื่นๆ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย

สถาบันสอนภาษาอังกฤษอิงลิชพลัส ตั้งอยู่ที่บริเวณศูนย์การค้าปทุมทอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ตรงข้ามโรงพยาบาลพุทธชินราช ซึ่งนับเป็นทำเลที่ดีอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และใกล้แหล่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การเดินทางเข้าถึงสะดวก มีสถานที่จอดรถสะดวกและพอเพียง ทั้งนี้ภายในตัวอาคารของสถาบันยังมีการตกแต่งให้ดูทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญพร้อม ในแต่ละ

ห้องเรียนมีพื้นที่กว้างขวาง และตัวอาคารมีความปลอดภัยตามกฎเทศบัญญัติในด้านความปลอดภัยของตัวอาคาร

4. **การส่งเสริมการตลาด**

การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ จะใช้สื่อในการโฆษณาในหลายรูปแบบ ได้แก่ การโฆษณาผ่านแผ่นพับ ใบปลิว ป้าย หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น และทางอินเทอร์เนต เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากที่สุด ในด้านการส่งเสริมการตลาดจะมีการให้ส่วนลดแก่นักเรียนเก่า ให้ส่วนลดแก่ผู้สมัครเรียนเป็นกลุ่ม มีการแจกของที่ระลึก รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อสถาบัน เช่น เป็นผู้สนับสนุนให้เงินช่วยเหลือในการทำกิจกรรมของเด็กนักเรียนในโรงเรียนกลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 3 แผนงานด้านการผลิต

สถาบันสอนภาษาอังกฤษอิงลิชพลัส นับเป็นธุรกิจการให้บริการรูปแบบหนึ่ง ถือได้ว่าเป็นการให้บริการทางด้านการสอน ดังนั้นทางสถาบันจึงต้องเน้นคุณภาพทางด้านคุณภาพการสอนของหลักสูตร และการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งประสิทธิภาพในการให้บริการหรือการสอนที่ดีมาจาก หลักสูตร วิชาที่เปิดสอน และสถานที่ ตัวอาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนการสอน

1. **ด้านหลักสูตร (course) ที่เปิดสอน**

หลักสูตรที่ทางสถาบันเปิดสอนมีทั้งหมด 7 หลักสูตร โดยแต่ละหลักสูตรที่เปิดสอนจะมีความเหมาะสมแก่แก่ผู้เรียน ตามช่วงวัย และระดับการศึกษา ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

2. **ด้านตัวอาคาร สถานที่**

สถาบันสอนภาษาอังกฤษอิงลิชพลัส ตั้งอยู่ที่บริเวณศูนย์การค้าปทุมทอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ตรงข้ามโรงพยาบาลพุทธชินราช เป็นอาคาร 4 ชั้น 2 คูหา แบ่งเป็นห้องเรียน 6 ห้อง แต่ละห้องมีพื้นที่ ประมาณ 25 ตารางเมตร ซึ่งจะรองรับผู้เรียนในแต่ละห้องสูงสุดไม่เกิน 15 คน เพื่อไม่ให้แออัดเกินไป และเพื่อการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพสูงสุด

ตอนที่ 4 แผนงานด้านการบริหารจัดการ

สถาบันสอนภาษาอังกฤษอิงลิชพลัส ซึ่งเป็นสถาบันสอนภาษาในรูปแบบแฟรนไชส์ นับเป็นองค์กรขนาดเล็กทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

1. **ผู้บริหาร**

ประกอบไปด้วยผู้จัดการ 1 คน และรองผู้จัดการจำนวน 2 คน ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นทั้ง 3 คน คอยทำหน้าที่ดูแล บริหารกิจการในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การวางแผนทางด้านการตลาด การเงิน บัญชี การกำหนดจำนวนหลักสูตรที่จะเปิดในแต่ละปี และประสานงานร่วมกับทางเจ้าของแฟรนไชส์ เป็นต้น

2. **ที่ปรึกษาจากเจ้าของแฟรนไชส์** (Franchiser)

ให้คำปรึกษาในด้านการบริหาร การตลาด และหลักสูตรที่เปิดสอน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพสังคม และวัฒนธรรมในท้องถิ่นนี้

3. **อาจารย์ผู้สอน**

ทางเจ้าของแฟรนไชส์ (Franchiser) จะเป็นผู้จัดหาให้ โดยจะเป็นอาจารย์ชาวต่างประเทศจากประเทศเจ้าของภาษา และได้รับประกาศณียบัตรรับรองมาจากเจ้าของแฟรนไชส์

4. **เจ้าหน้าที่**

จะแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการทั่วไป และเจ้าหน้าที่ด้านบัญชี จำนวน 2 ตำแหน่ง โดยทั้งสองตำแหน่งจะทำหน้าที่เรื่องธุรการทั่วไป การรับสมัครเรียน จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ให้คำแนะนำหลักสูตรแก่ผู้สนใจเรียน จัดทำสรุปรายงานต่างๆ โดยเจ้าหน้าที่บัญชีจะรับผิดชอบในงานด้านบัญชีด้วย

5. **แม่บ้าน**

ทำหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดสถานที่ภายในตัวอาคาร และช่วยเหลืองานทั่วไป

ตอนที่ 5 แผนงานด้านการเงิน

จากแผนการเงินของโครงการจัดตั้งสถาบันสอนภาษาอังกฤษ จะเห็นว่าแผนการเงินของโครงการแสดงถึงความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจนี้ได้อัตรากำไรขั้นต่ำ (IRR) อยู่ที่ร้อยละ 66% และสามารถจะคืนทุนภายในระยะเวลา 26 เดือน พร้อมกับโครงการมีสัดส่วนแหล่งเงินทุนที่เป็นเงินกู้ต่ำทำให้มีความเสี่ยงทางธุรกิจต่ำไปด้วย โครงการนี้จึงถือว่าเหมาะสมต่อการลงทุน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความเป็นไปได้ของแผนธุรกิจนี้ คณะผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่จะทำให้โครงการมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

1. จากการศึกษาแผนงานทางด้านการเงินพบว่า ในสภาพคล่องของสถาบันสอนภาษา มีกระแสเงินสดสูง ผู้บริหารจึงควรมีการวางแผนการใช้จ่ายทางด้านการเงินที่เหมาะสม เพื่อที่จะสามารถสร้างผลตอบแทนจากสภาพคล่องที่สูงนี้ เช่นอาจนำเงินสดสุทธิที่มีอยู่ไปลงทุนในธุรกิจอื่นเพื่อสร้างรายได้ หรือถ้าในอนาคต อุปสงค์ความต้องการของผู้เรียนเสริมภาษาอังกฤษมากขึ้นยังสามารถพิจารณาลงทุนเพิ่มโดยการลงทุนเพิ่มในตัวอาคารสถานที่เดิม หรือ ลงทุนเปิดสาขาใหม่ในทำเลที่เหมาะสมต่อไป ในขณะเดียวกันเมื่อกิจการมีสภาพคล่องสูงโดยมีเงินสดในมือสูงผู้บริหารควรจ่ายคืนเงินกู้ระยะสั้น ในแต่ละปี เพื่อจะจ่ายคืนครบภายในระยะเวลา 5 ปี และเป็นการลดความเสี่ยงในการบริหาร

2. จากการศึกษาในการจัดตั้งสถาบันสอนภาษาหรือ โรงเรียนกวดวิชา พบว่าในธุรกิจนี้สามารถสร้างกำไรให้แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง ทั้งนี้ผู้แข่งขันรายใหม่ยังสามารถเข้ามาแข่งขันในธุรกิจนี้ได้โดยง่าย เพียงแค่มีเงินลงทุนเพียงพอซึ่งเงินลงทุนขั้นต้นก็ไม่สูงนัก ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจนี้จึงควรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านการตลาดให้เหมาะสมตามสถานการณ์ในช่วงต่างๆ เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด และเพิ่มลูกค้าผู้สนใจเรียนใหม่ และสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้นอยู่ตลอดเวลา

3. มีการเปิดหลักสูตร (course) การสอนให้พอเหมาะกับความต้องการของผู้สนใจเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษา และประถมศึกษา มีความต้องการเรียนเสริมภาษาอังกฤษ มากกว่า วัยอื่นๆ ทางสถาบันจึงควรมีการปรับเปลี่ยน จำนวนหลักสูตรที่เปิดสอน ช่วงเวลาเรียน ให้ตรงความต้องการกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้เพียงพอ

4. จำนวนห้องเรียนที่เปิดสอน นับเป็นต้นทุนคงที่ที่รวมอยู่ในค่าเช่าด้านตัวอาคาร สถานที่ ดังนั้นจึงควรมีการใช้ห้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต้องมีการปรับปรุงจำนวนรอบการสอนต่อ**หลักสูตรที่เปิดสอน และสัมพันธ์กับจำนวนอาจารย์ผู้สอนที่มี เพื่อให้เกิดประโยชน์จากห้องเรียนมากที่สุดไม่ปล่อยให้ห้องว่างไม่ได้ใช้ประโยชน์**

5. ด้านค่าใช้จ่ายในส่วนของ ค่าจ้างอาจารย์ผู้สอนซึ่งนับเป็นต้นทุนผันแปรของโครงการ

จะเห็นว่าเป็นต้นทุนที่มีสัดส่วนสูงถึง 40% ของต้นทุนรวม ดังนั้นในรอบการสอนแต่ละหลักสูตรต้องรับผู้เรียนให้เต็มจำนวนของหลักสูตรนั้น ซึ่งผู้บริหารต้องใช้กลยุทธ์ทางด้านการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้สนใจเรียนกับทางสถาบัน

6. ในอนาคตเมื่อธุรกิจด้านนี้เริ่มถึงจุดอิ่มตัว ผู้บริหารควรหาโอกาสทางธุรกิจที่สร้างรายได้โดยต่อยอดจากธุรกิจเดิม โดยใช้กลยุทธ์ในแนวราบ (Horizontal strategy) เช่น การเป็นตัวแทนประสานงานหาสถานศึกษาในต่างประเทศให้แก่ผู้สนใจศึกษาต่อต่างประเทศ

7. จากการศึกษาพบว่า ในการตัดสินใจเรียนเสริมภาษาอังกฤษเหตุผลที่สำคัญเหตุผลหนึ่งคือ ผู้ปกครองมีส่วนช่วยในการตัดสินใจหรือเลือกสถานที่เรียนให้แก่บุตร หลาน ดังนั้นในการใช้สื่อโฆษณาผู้บริหารควรใช้สื่อที่เหมาะสม เพื่อให้ข้อมูล รายละเอียด ของสถาบัน เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งที่เป็นผู้เรียนเอง และผู้ปกครองด้วย

8. ในเรื่องของการเลือกแฟรนไชส์ (Franchise) ของผู้ประกอบการนับเป็นความเสี่ยงอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ ดังนั้นผู้ประกอบการที่จะเป็น ผู้รับสิทธิ์ (Franchisee) ต้องมีการพิจาณาอย่างรอบคอบ หรือ สอบถามจากประสบการณ์ของผู้รับสิทธิ์ ที่ดำเนินธุรกิจมาก่อนในเขตจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าของแฟรนไชส์ (Franchiser) จะเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ดี มีความรับผิดชอบและยุติธรรมต่อผู้รับสิทธิ์ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งสองฝ่ายด้วยกัน

9. ในเรื่องวัฒนธรรม ระหว่างอาจารย์ผู้สอนที่เป็นชาวต่างชาติกับผู้เรียน หรือ ระหว่างอาจารย์ผู้สอนกับผู้ประกอบการอาจมีความแตกต่างกัน จึงเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญเพื่อที่จะให้การดำเนินงานเป็นไปได้ด้วยดี และไม่เกิดความขัดแย้งกันทั้งทาง ผู้ประกอบการ อาจารย์ผู้สอนและผู้เรียน