

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	4
ทฤษฎีความพึงพอใจ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	8
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	10

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา	68
อภิปรายผล	77
ข้อค้นพบ	79
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก คำอธิบายหลักสูตรแต่ละระดับชั้น	85
ภาคผนวก ข ตารางการเรียนการสอน	87
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	88
ประวัติผู้เขียน	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะห่างระหว่างบ้านกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับนักเรียนที่เข้าเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ ลำพูน	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นของเด็กนักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน	17
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสข้างหน้าจะให้นักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ	18
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นในการแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน	19
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	20
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	21
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	22
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	24
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	25
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	26
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบ ถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	27
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการบุคลากร	28
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร	30
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	33
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการบริการ	34
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการบริการ	35
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	37
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	39
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	41
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	43
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	44
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	46
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริม การตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	47
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริม การตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	49
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	50
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	53
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทาง กายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	56
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทาง กายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	58
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการ การ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย	62
41	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศสวาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน	64
42	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศสวาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน	66