สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		ค
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ฉ
สารบัญ		ช
สารบัญตาราง		ฌ
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์	3
	ประโยชน์ที่ได้รับ	3
	นิยามศัพท์	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดและทฤษฎี	5
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	14
	ขอบเขตการศึกษา	14
	วิธีการศึกษา	15
	สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	17
	ระยะเวลาในการศึกษา	17
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	21
	ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	51

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	54
	สรุปผลการศึกษา	54
	อภิปรายผลการศึกษา	68
	ข้อค้นพบ	70
	ข้อเสนอแนะ	71
	ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป	72
บรรณานุกรม		73
ภาคผนวก		74
	แบบสอบถามการค้นคว้าแบบอิสระ	75
ประวัติผู้เขียน		83

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	18
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	19
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากแหล่งใด	20
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	21
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	22
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	21
9	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	23
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	24
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	25
12	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	25
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	27
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	28

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	28
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	29
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	30
18	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดของ ผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	31
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	32
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	34
21	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	36
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	37
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	38
24	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	39

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ	40
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ	41
27	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	42
28	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	43
29	แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	44
30	แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	47
31	แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามการศึกษา	49
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการในอนาคตกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	50
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	59
35	การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านกระบวนการบริการผู้ใช้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	62
36	การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านกระบวนการบริการผู้ใช้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	65
37	การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านกระบวนการบริการผู้ใช้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามการศึกษา	67
38	แสดงผล การศึกษาด้านระดับความพึงพอใจ ครั้งนี้เทียบกับ การศึกษาที่ผ่านมา	68

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved