

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษา
ต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน

ผู้เขียน นางสาวทิตตา ประพิน

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรถ มณีสงฆ์

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
ต่อบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน จังหวัดลำพูน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยสอบถามจากผู้ปกครองนักเรียนที่มาใช้บริการ จำนวน
138 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 35 ปี มาก
ที่สุด การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี อาชีพทำงานบริษัทเอกชน รายได้ 5,000-10,000 บาท ระยะ
ห่างจากที่พักอาศัยกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน คือ 4 -10 กิโลเมตร และผู้ตอบ
แบบสอบถามมีสถานะเป็นบิดา/มารดา ส่วนระดับชั้นของเด็กนักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์
ภาษาต่างประเทศวาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน คือ ระดับ B. Starter แหล่งข้อมูลที่สำคัญคือ คำแนะนำ
จากเพื่อน ในอนาคตจะให้นักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.
แน่นอน และส่วนใหญ่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.
ลำพูน

ผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า
ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังใน
ระดับมากที่สุดต่อยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศสวาย.เอ็ม.ซี.เอ.
ลำดับ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ แต่มีความพึงพอใจ
ในระดับมาก

ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และช่องทางการจัดจำหน่าย มีระดับความคาดหวังกับ
ความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน

ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ
ปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Parents' Satisfaction Towards the Services of YMCA Language Center, Lamphun Province

Author Ms.Thitta Prapin

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Nitaya Watanakun

Chairperson

Assist. Prof. Orachorn Maneesong

Member

ABSTRACT

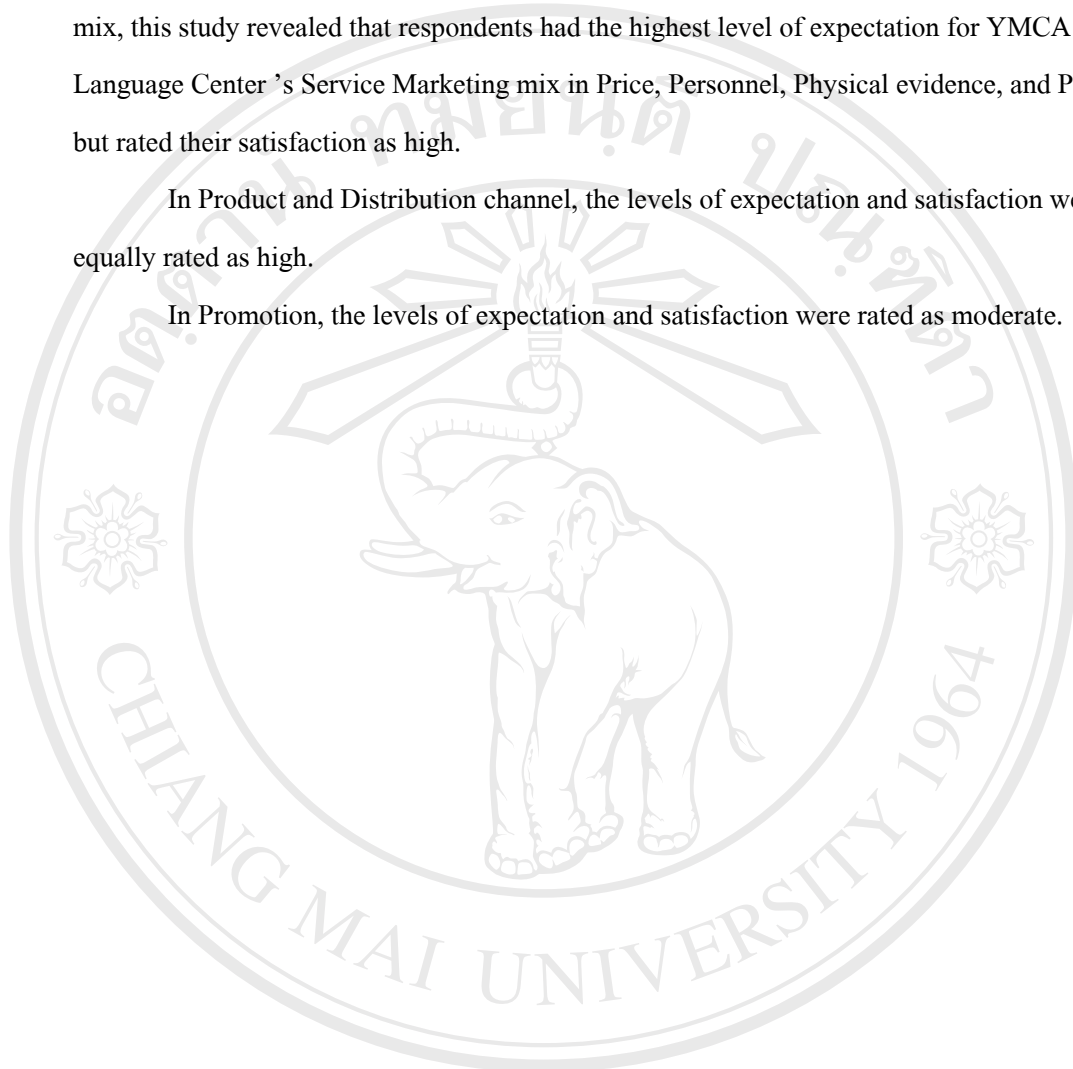
The purpose of this independent study was to assess parents' satisfaction towards the services of YMCA Language Center, Lamphun province . Questionnaires were used to collect data from 138 parents whose children used the services. The data was analyzed using descriptive statistics, e.g. frequency, percentage and means.

The majority of respondents were 31-35 year-old females. The highest level of their education was a Bachelor's Degree. The respondents worked in private companies and earned a monthly income of THB 5,000 – 10,000. Their residences were located 4-5 kilometers from the YMCA Language Center. The respondents are parents of students who were enrolled in the B. Starter level of the YMCA Language Center. An important information source was recommendations from friends. The respondents stated firmly that they would let their children continue to study at YMCA Language Center. Most respondents would advise their relatives or friends to study at YMCA Language Center.

By comparing respondents' expectations to their satisfaction in 7 Service Marketing mix, this study revealed that respondents had the highest level of expectation for YMCA Language Center 's Service Marketing mix in Price, Personnel, Physical evidence, and Process, but rated their satisfaction as high.

In Product and Distribution channel, the levels of expectation and satisfaction were equally rated as high.

In Promotion, the levels of expectation and satisfaction were rated as moderate.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved