

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ YMCA ลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-11)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน (ตารางที่ 12-26)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย (ตารางที่ 27 -42)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	55	39.9
หญิง	83	60.1
รวม	138	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.1 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 39.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-25 ปี	14	10.1
26-30 ปี	19	13.8
31-35 ปี	44	31.9
36-40 ปี	37	26.8
40 ปีขึ้นไป	22	15.9
รวม	138	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31 – 35 ปีมากที่สุด ร้อยละ 31.9 รองลงมา อายุ 36-40 ปี ร้อยละ 26.8 และ อายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	.7
มัธยมศึกษา	19	13.8
อนุปริญญา	26	18.8
ปริญญาตรี	82	59.4
สูงกว่าปริญญาตรี	10	7.2
รวม	138	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 59.4 รองลงมาได้แก่ อนุปริญญา ร้อยละ 18.8 และมัธยมศึกษา ร้อยละ 13.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	0	0.0
ข้าราชการ	30	21.7
เจ้าของกิจการ	24	17.4
รัฐวิสาหกิจ	16	11.6
บริษัทเอกชน	51	37.0
อื่นๆ	17	12.7
รวม	138	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เกษตรกร 6 ราย ทำสวน 11 ราย

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 37.0 รองลงมาได้แก่อาชีพข้าราชการ ร้อยละ 21.7 และเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 21.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	7	5.1
5,000-10,000 บาท	43	31.2
10,000-15,000 บาท	35	25.4
15,001-20,000 บาท	25	18.1
20,001-25,000 บาท	20	14.5
มากกว่า 25,000 บาท	8	5.8
รวม	138	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 31.2 รองลงมาได้แก่ 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 25.4 และ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 18.1

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะห่างระหว่างบ้าน กับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน

ระยะห่างระหว่างบ้านกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน	จำนวน	ร้อยละ
3 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า	18	13.0
4-10 กิโลเมตร	60	43.5
11-20 กิโลเมตร	47	34.1
มากกว่า 20 กิโลเมตรขึ้นไป	13	9.4
รวม	138	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากระยะทางห่างจากที่พักอาศัยกับ ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน คือ 4-10 กิโลเมตร ร้อยละ 43.5 รองลงมาได้แก่ 11-20 กิโลเมตร ร้อยละ 34.1 และ 3 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า ร้อยละ 13.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับนักเรียนที่เข้าเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ ลำพูน

ความสัมพันธ์กับนักเรียนที่เข้าเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ ลำพูน	จำนวน	ร้อยละ
บิดา/มารดา	118	85.5
อื่นๆ	20	14.5
รวม	138	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ญาติ (11) พี่ (4) ป้า (3) ลุง (2)

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับนักเรียนที่เข้าเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ ลำพูน คือ เป็นบิดา/มารดา ร้อยละ 85.5 และ อื่น ๆ ร้อยละ 14.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นของเด็กนักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศวาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน

ระดับชั้น	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ B. Starter	70	50.7
ระดับ Y. เตรียม	12	8.7
ระดับ Y.1-Y.12	56	40.6
รวม	138	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีเด็กนักเรียนในปกครองที่กำลังเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศวาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน คือ ในระดับ B. Starter ร้อยละ 50.7 รองลงมาได้แก่ ระดับ Y.1-Y.12 ร้อยละ 40.6 และระดับ Y. เตรียม ร้อยละ 8.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูล เกี่ยวกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน

ทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	0	0.0
วิทยุ	13	9.4
แผ่นพับ	47	34.1
ป้ายโฆษณา	7	5.1
เพื่อนแนะนำ	66	47.8
รู้จักกับบุคลากรในศูนย์	8	5.8
ครู/อาจารย์ในสถาบันการศึกษาแนะนำ	7	5.1
อื่นๆ	5	3.6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 138 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ขับรถผ่านเห็นเอง (3) พี่แนะนำ (2)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน คือ จากเพื่อนแนะนำ ร้อยละ 47.8 รองลงมาได้แก่ แผ่นพับ ร้อยละ 34.1 และ วิทยุ ร้อยละ 9.4

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสข้างหน้าจะให้นักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.

การให้นักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ	จำนวน	ร้อยละ
ให้เรียนแน่นอน	121	87.7
อาจจะให้เรียน	13	9.4
ยังไม่ตัดสินใจ	4	2.9
อาจจะไม่ให้เรียน	0	0.0
ไม่ให้เรียน	0	0.0
รวม	138	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีโอกาสจะให้นักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. คือ ให้เรียนแน่นอน ร้อยละ 87.7 รองลงมาได้แก่ อาจจะให้เรียน ร้อยละ 9.4 และยังไม่ตัดสินใจ ร้อยละ 2.9

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นในการแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน

ความคิดเห็นในการแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำแน่นอน	120	87.0
อาจจะไม่แนะนำ	5	3.6
ไม่แน่ใจ	13	9.4
อาจจะไม่แนะนำ	0	0.0
ไม่แนะนำ	0	0.0
รวม	138	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีความคิดเห็นในการแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาเรียนที่ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน คือ แนะนำแน่นอน ร้อยละ 87.0 รองลงมาได้แก่ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 9.4 และ อาจจะไม่แนะนำ ร้อยละ 3.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศวาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เป็นศูนย์ภาษาที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง	46 (33.3)	80 (58.0)	12 (8.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)
มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย	48 (34.8)	75 (54.3)	14 (10.1)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.23 (มาก)
มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติ เช่น กิจกรรมภาคฤดูร้อน ค่าวิชาการ	25 (18.1)	82 (59.4)	30 (21.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.95 (มาก)
ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ครบถ้วน	81 (58.7)	41 (29.7)	15 (10.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.46 (มาก)
มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียนไปทบทวนด้วยตนเอง	33 (23.9)	84 (60.9)	21 (15.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)
มีเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร	68 (49.3)	60 (43.5)	9 (6.5)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.41 (มาก)
ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น	61 (44.2)	63 (45.7)	14 (10.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.25 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา มีเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เป็นศูนย์กลางที่มีชื่อเสียงและ รู้จักกันอย่างกว้างขวาง	17 (12.3)	95 (68.8)	26 (18.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย	1 (0.7)	58 (42.0)	79 (57.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.43 (ปานกลาง)
มีการจัดการเรียนการสอนใน รูปแบบใหม่ๆ เสริมจากการเรียน การสอนปกติ เช่น กิจกรรม ภาคฤดูร้อน ค่าวิชาการ	15 (10.9)	102 (73.9)	18 (13.0)	3 (2.2)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการ สอน ที่ครบถ้วน	5 (3.6)	74 (53.6)	57 (41.3)	1 (0.7)	1 (0.7)	3.59 (มาก)
มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้ นักเรียนไปทบทวนด้วยตนเอง	4 (2.9)	99 (71.7)	34 (24.6)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.77 (มาก)
มีเอกสารประกอบการเรียนการ สอนเหมาะสมกับหลักสูตร	11 (8.0)	103 (74.6)	22 (15.9)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
ความเหมาะสมของระยะเวลา เรียนแต่ละระดับชั้น	35 (25.4)	85 (61.6)	16 (11.6)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดย
รวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือความ
เหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา เป็นศูนย์กลางที่มีชื่อเสียง
และรู้จักกันอย่างกว้างขวาง และ มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เสริมจากการเรียน
การสอนปกติ เช่น กิจกรรมภาคฤดูร้อน ค่าวิชาการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ มีเอกสาร
ประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความเหมาะสมของค่าลงทะเบียน เรียนกับคุณภาพการสอน	88 (63.8)	38 (27.5)	12 (8.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)
ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมา จ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติม อื่น ๆ	94 (68.1)	30 (21.7)	12 (8.7)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.57 (มากที่สุด)
ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน	90 (65.2)	40 (29.0)	8 (5.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.59 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.57 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ คือ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และความเหมาะสมของค่าลงทะเบียนเรียนกับคุณภาพการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความเหมาะสมของค่าลงทะเบียน เรียนกับคุณภาพการสอน	63 (45.7)	57 (41.3)	17 (12.3)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.32 (มาก)
ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมา จ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติม อื่น ๆ	69 (50.0)	56 (40.6)	12 (8.7)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.40 (มาก)
ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน	60 (43.5)	46 (33.3)	32 (23.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.31 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ความเหมาะสมของค่าลงทะเบียนเรียนกับคุณภาพการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สถานที่ตั้งของศูนย์ภูษาภิความ สะดวกต่อการเดินทาง	96 (69.6)	32 (23.2)	10 (7.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.62 (มากที่สุด)
สถานที่ตั้งของศูนย์ภูษาภิคิด ถนนใหญ่และมีทางเข้าออก สะดวก	93 (67.4)	33 (23.9)	11 (8.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.58 (มากที่สุด)
มีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ที่มีติดต่อ	69 (50.0)	48 (34.8)	15 (10.9)	6 (4.3)	0 (0.0)	4.31 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของศูนย์ภูษาภิความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา สถานที่ตั้งของศูนย์ภูษาภิคิดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.58) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านมีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ที่มีติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง	66 (47.8)	50 (36.2)	21 (15.2)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.31 (มาก)
สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก	57 (41.3)	46 (33.3)	30 (21.7)	5 (3.6)	0 (0.0)	4.12 (มาก)
มีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ที่มีติดต่	4 (2.9)	42 (30.4)	82 (59.4)	10 (7.2)	0 (0.0)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาที่มีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ที่มีติดต่ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีการสื่อสารหรือจดหมายข่าว สำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครอง อย่างสม่ำเสมอ	6 (4.3)	63 (45.7)	64 (46.4)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.51 (มาก)
มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ ท้องถิ่น	5 (3.6)	52 (37.7)	71 (51.4)	10 (7.2)	0 (0.0)	3.38 (ปานกลาง)
การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติด ป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ	7 (5.1)	61 (44.2)	65 (47.1)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.51 (มาก)
มีของสมนาคุณหรือตอบแทน ผู้เรียน ในรูปแบบต่าง ๆ	7 (5.1)	27 (19.6)	92 (66.7)	8 (5.8)	4 (2.9)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีการสื่อสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ และ การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียน ในรูปแบบต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีการสื่อสารหรือจดหมายข่าว สำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครอง อย่างสม่ำเสมอ	1 (0.7)	72 (52.2)	58 (42.0)	7 (5.1)	0 (0.0)	3.49 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ ท้องถิ่น	1 (0.7)	58 (42.0)	62 (44.9)	17 (12.3)	0 (0.0)	3.31 (ปานกลาง)
การแจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติด ป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ	5 (3.6)	77 (55.8)	48 (34.8)	8 (5.8)	0 (0.0)	3.57 (มาก)
มีของสมนาคุณหรือตอบแทน ผู้เรียน ในรูปแบบต่าง ๆ	17 (12.3)	99 (71.7)	21 (15.2)	1 (0.7)	0 (0.0)	2.96 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การแจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57) สำหรับปัจจัยย่อยที่เหลือมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	92 (66.7)	42 (30.4)	4 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.64 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้ นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	94 (68.1)	39 (28.3)	5 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.64 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อ นักเรียนและผู้ปกครองทุกคน โดยเท่าเทียมกัน	93 (67.4)	38 (27.5)	7 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.62 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับ นักเรียน	96 (69.6)	35 (25.4)	7 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.64 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีความสามารถในการ เข้าใจความต้องการของนักเรียน แต่ละคนได้เป็นอย่างดี	92 (66.7)	36 (26.1)	10 (7.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.59 (มากที่สุด)
จำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละ ห้องมีจำนวนเหมาะสม	87 (63.0)	38 (27.6)	13 (9.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.54 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	82 (59.4)	45 (32.6)	10 (7.2)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)
ความสามารถของครูผู้สอนใน การช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหา	90 (65.2)	36 (26.1)	12 (8.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.57 (มากที่สุด)
มีครูผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา	84 (60.9)	35 (25.4)	9 (6.5)	10 (7.2)	0 (0.0)	4.40 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มา ติดต่อได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	73 (52.9)	55 (39.9)	9 (6.5)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.45 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มา ติดต่อได้อย่างรวดเร็ว	72 (52.2)	56 (40.6)	9 (6.5)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.44 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ สุภาพ	82 (59.5)	50 (36.2)	6 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	88 (63.8)	46 (33.3)	4 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.61 (มากที่สุด)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามด้านบุคลากร

(ต่อ)

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน	76 (55.0)	55 (39.9)	7 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี	75 (54.3)	55 (39.9)	8 (5.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มาติดต่อ	83 (60.1)	49 (35.5)	6 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิด และข้อเสนอแนะของท่าน	84 (60.9)	47 (34.1)	7 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ	81 (58.7)	50 (36.2)	7 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.54 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	86 (62.3)	45 (32.6)	7 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.57 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.55 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่าย และชัดเจน และครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครองทุกคน โดยเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.62) และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถ ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	21 (15.2)	104 (75.4)	11 (8.0)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.04 (มาก)
ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้ นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	29 (21.0)	92 (66.7)	15 (10.9)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.07 (มาก)
ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อ นักเรียนและผู้ปกครองทุกคน โดย เท่าเทียมกัน	32 (23.2)	73 (52.9)	32 (23.2)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.99 (มาก)
ครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับ นักเรียน	40 (29.0)	81 (58.7)	17 (12.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
ครูผู้สอนมีความสามารถในการ เข้าใจความต้องการของนักเรียน แต่ละ คนได้เป็นอย่างดี	35 (25.4)	76 (55.1)	25 (18.1)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.04 (มาก)
จำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละ ห้องมีจำนวนเหมาะสม	39 (28.3)	82 (59.4)	16 (11.6)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.15 (มาก)
ครูผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	6 (4.3)	50 (36.2)	78 (56.5)	4 (2.9)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)
ความสามารถของครูผู้สอนใน การช่วยนักเรียนแก้ไข้ปัญหา	21 (15.2)	97 (70.3)	16 (11.6)	4 (2.9)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
มีครูผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา	1 (0.7)	14 (10.1)	93 (67.4)	29 (21.0)	1 (0.7)	2.89 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มา ติดต่อได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	18 (13.0)	97 (70.3)	20 (14.5)	3 (2.2)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มา ติดต่อได้อย่างรวดเร็ว	20 (14.5)	96 (69.6)	21 (15.2)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ สุภาพ	53 (38.4)	73 (52.9)	11 (8.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.29 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	33 (23.9)	87 (63.0)	16 (11.6)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.09 (มาก)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านบุคลากร

(ต่อ)

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการ ให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน	41 (29.7)	81 (58.7)	15 (10.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี	10 (7.2)	61 (44.2)	67 (48.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.59 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มาติดต่อ	17 (12.3)	90 (65.2)	31 (22.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะของท่าน	42 (30.4)	81 (58.7)	15 (10.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมเสมอใน การให้บริการ	37 (26.8)	84 (60.9)	17 (12.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	40 (29.0)	83 (60.1)	15 (10.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่
ให้บริการมีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ
ท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น	93 (67.4)	40 (29.0)	4 (2.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.63 (มากที่สุด)
สภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษา เหมาะสมต่อการเรียนการสอน	93 (67.4)	33 (23.9)	11 (8.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.58 (มากที่สุด)
จำนวนห้องเรียนมากเพียงพอกับ จำนวนนักเรียน	89 (64.6)	34 (24.6)	13 (9.4)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)
จุดให้บริการผู้ปกครอง นักเรียน ภายในศูนย์ภาษาตั้งอยู่ในจุดที่ สามารถให้บริการได้ทั่วถึง	65 (47.1)	66 (47.8)	7 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
สถานที่ที่กว้างขวางและมีแสงสว่าง เพียงพอเหมาะสมกับการเรียน	82 (59.4)	44 (31.9)	11 (8.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)
ความสะดวกสบายของที่นั่งเรียน	85 (61.6)	41 (29.7)	11 (8.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)
การจัดพื้นที่การให้บริการแยก เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ	69 (50.0)	61 (44.2)	7 (5.1)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.43 (มาก)
มีที่พักของผู้ปกครองที่มารอรับ หรือผู้ที่มาติดต่อ	70 (50.7)	56 (40.6)	11 (8.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.41 (มาก)
สถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน	90 (65.2)	40 (29.0)	8 (5.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.59 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.51 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไปกว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา สถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน (4.59) และ สภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษาเหมาะสมต่อการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น	61 (44.2)	61 (44.2)	15 (10.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.32 (มาก)
สภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษา เหมาะสมต่อการเรียนการสอน	10 (7.2)	43 (31.2)	80 (58.0)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.42 (ปานกลาง)
จำนวนห้องเรียนมากเพียงพอกับ จำนวนนักเรียน	8 (5.8)	81 (58.7)	46 (33.3)	3 (2.2)	0 (0.0)	3.68 (มาก)
จุดให้บริการผู้ปกครอง นักเรียน ภายในศูนย์ภาษาตั้งอยู่ในจุดที่ สามารถให้บริการได้ทั่วถึง	6 (4.3)	107 (77.5)	24 (17.4)	1 (0.7)	0 (0.0)	3.86 (มาก)
สถานที่กว้างขวางและมีแสงสว่าง เพียงพอเหมาะสมกับการเรียน	3 (2.2)	25 (18.1)	104 (75.4)	6 (4.3)	0 (0.0)	3.18 (ปานกลาง)
ความสะดวกสบายของที่นั่งเรียน	4 (2.9)	25 (18.1)	101 (73.2)	8 (5.8)	0 (0.0)	3.18 (ปานกลาง)
การจัดพื้นที่การให้บริการแยก เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ	7 (5.1)	98 (71.0)	31 (22.5)	2 (1.4)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
มีที่พักของผู้ปกครองที่มารอรับ หรือผู้ที่มาติดต่อ	4 (2.9)	25 (18.1)	102 (73.9)	7 (5.1)	0 (0.0)	3.19 (ปานกลาง)
สถานที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน	5 (3.6)	96 (69.6)	33 (23.9)	4 (2.9)	0 (0.0)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือสภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาจุดให้บริการผู้ปกครองนักเรียนภายในศูนย์ภาษาตั้งอยู่ในจุดที่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กระบวนการในการให้บริการมี ความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียนการแจ้งผล การเรียน เป็นต้น	74 (53.6)	62 (44.9)	2 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)
มีขั้นตอนในการสอบถามราย ละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน	73 (52.9)	59 (42.8)	6 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)
การสอบวัดระดับใช้เวลา ที่เหมาะสม	71 (51.4)	63 (45.7)	4 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)
การรักษาเวลาหรือการตรงต่อ เวลา	75 (54.3)	60 (43.5)	3 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)
กระบวนการในการให้บริการ สามารถทำให้บุคลากรมี พัฒนาการด้านภาษา	96 (69.6)	40 (29.0)	2 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.68 (มากที่สุด)
มีร้านอาหารให้นักเรียน และผู้ปกครองเพียงพอกับความ ต้องการ	14 (10.1)	73 (52.9)	46 (33.3)	5 (3.6)	0 (0.0)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ย						4.40 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ กระบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรมีพัฒนาการด้านภาษา (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียนการแจ้งผลการเรียน เป็นต้น และ การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กระบวนการในการให้บริการมี ความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียนการแจ้งผล การเรียน เป็นต้น	39 (28.3)	85 (10.1)	14 (10.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)
มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน	43 (31.2)	81 (58.7)	13 (9.4)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
การสอบวัดระดับใช้เวลา ที่เหมาะสม	45 (32.6)	84 (60.9)	8 (5.8)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.25 (มาก)
การรักษาเวลาหรือการตรงต่อ เวลา	46 (33.3)	81 (58.7)	10 (7.2)	1 (0.7)	0 (0.0)	4.25 (มาก)
กระบวนการในการให้บริการ สามารถทำให้บุคลากรของท่าน มีพัฒนาการด้านภาษา	47 (34.1)	77 (55.8)	12 (8.7)	2 (1.4)	0 (0.0)	4.22 (มาก)
มีร้านอาหารให้นักเรียน และผู้ปกครองเพียงพอกับความ ต้องการ	2 (1.4)	76 (55.1)	53 (38.4)	7 (5.1)	0 (0.0)	3.53 (มาก)
						4.11 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม และการรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ กระบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรมีพัฒนาการด้านภาษา (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 26 สรุปค่าระดับความระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศวช.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.25	มาก	3.81	มาก
ด้านราคา	4.57	มากที่สุด	4.31	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.30	มาก	3.81	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.40	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	4.55	มากที่สุด	3.96	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.51	มากที่สุด	3.60	มาก
ด้านกระบวนการ	4.50	มากที่สุด	4.11	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศวช.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน ในด้านด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ แต่มีความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น และยังพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และช่องทางการจัดจำหน่าย มีระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในระดับมากเท่ากัน ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศวทย.เอ็ม.ซี.เอ.

คำพูน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นศูนย์ภาษาที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง	3.86 (มาก)	4.30 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)
มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย	3.71 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)	4.39 (มาก)	4.23 (มาก)
มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติเช่นกิจกรรมภาคฤดูร้อน ค่าวิชาการ	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	3.64 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)
ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ครบถ้วน	3.71 (มาก)	4.35 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียนไปทบทวนด้วยตนเอง	3.86 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	3.84 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)
มีเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น	3.86 (มาก)	4.35 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย มีความคาดหวังต่อบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติเช่นกิจกรรมภาคฤดูร้อน ค่าวิชาการ และมีเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วน และความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น (ค่าเฉลี่ย 4.35) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น (ค่าเฉลี่ย 4.54) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.60) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.64) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นศูนย์กลางที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)
มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย	3.86 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ เสริมจากการเรียนการสอนปกติเช่นกิจกรรมภาคฤดูร้อน ค่าวิชาการ	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)
ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ครบถ้วน	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)
มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียนไปทบทวนด้วยตนเอง	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)
มีเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)
ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น	3.86 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เป็นศูนย์กลางที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น (ค่าเฉลี่ย 4.14,4.26,4.11) มากกว่า ปัจจัยย่อยด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านราคา	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเหมาะสมของค่าลงทะเบียนเรียนกับคุณภาพการสอน	3.86 (มาก)	4.42 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ	3.71 (มาก)	4.49 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน	4.00 (มาก)	4.49 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	4.47 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,001 ขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ และความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.49) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.66) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.79) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านราคา	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเหมาะสมของค่าลงทะเบียนเรียนกับคุณภาพการสอน	3.86 (มาก)	4.21 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)
ค่าลงทะเบียนเป็นลักษณะเหมาจ่ายไม่จำเป็นต้องจ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ	3.86 (มาก)	4.30 (มาก)	4.43 (มาก)	4.44 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)
ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.39 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	4.22 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นรายได้ มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และในรายละเอียดของแต่ละปีจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่าปีจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.30, 4.43, 4.44) มากกว่าปีจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.61) มากกว่าปีจัยย่อยด้านอื่น

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง	3.86 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก	3.86 (มาก)	4.49 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
มีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ที่มีติดต่	3.71 (มาก)	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	4.47 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.50 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,001 ขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

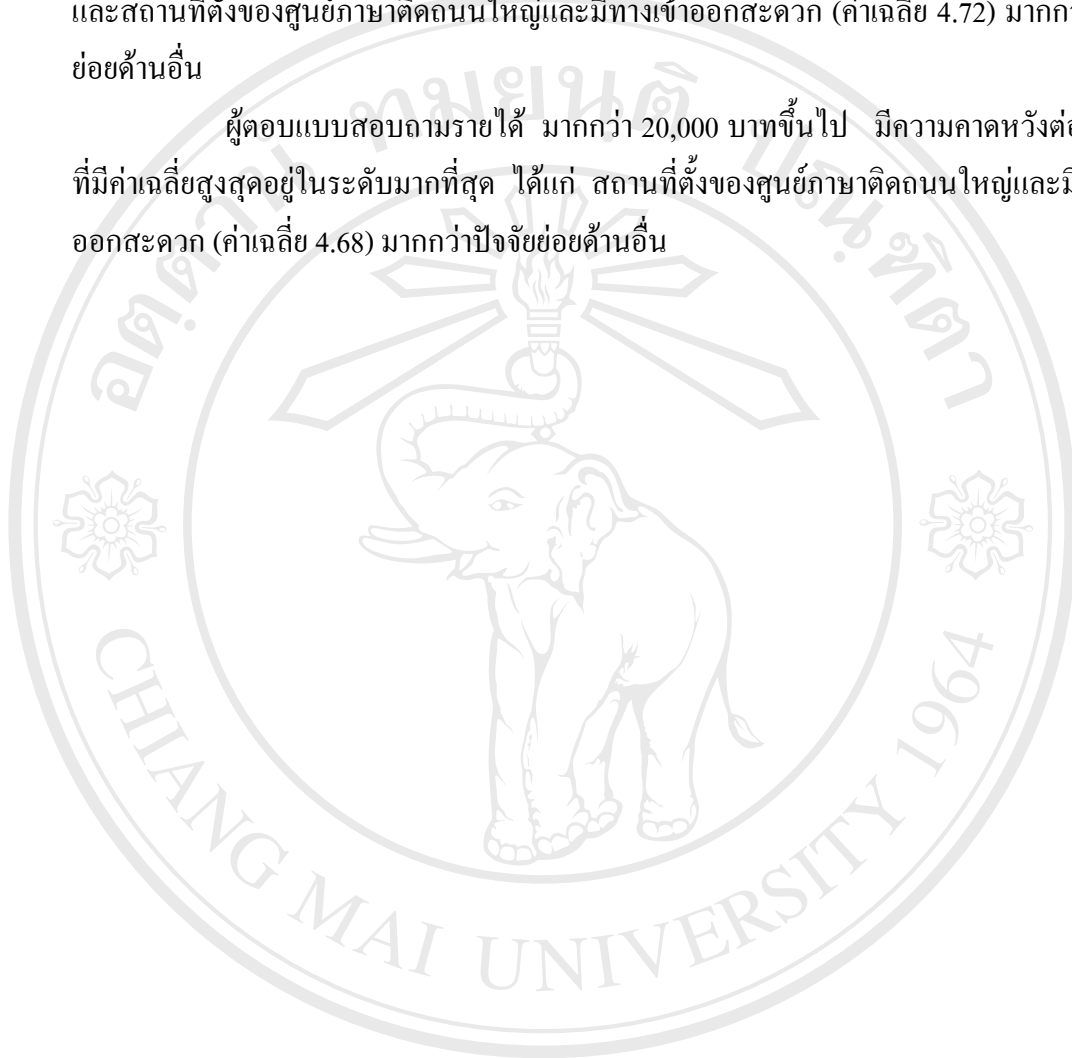
และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001 –10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.58) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.74) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.72) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.68) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง	4.00 (มาก)	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.31 (มาก)
สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.32 (มาก)	4.12 (มาก)
มีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ที่มีติดต่	3.86 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง และสถานที่ตั้งของศูนย์ภาษาติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของศูนย์ภาษามีความสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.35,4.20,4.32,4.46) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ	3.29 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น	3.14 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
การแจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียน ในรูปแบบต่าง ๆ	3.14 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29 (ปานกลาง)	3.59 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย มีความคาดหวังต่อบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ และการแจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น และการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.28) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,001 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.28) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ	3.29 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาตามสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การแจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ	3.43 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
มีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียน ในรูปแบบต่าง ๆ	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย มีความพึงพอใจต่อบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.43 ,3.39) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับผู้เรียนหรือผู้ประกอบการอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.43 ,3.39) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท และ15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแจกแผ่นพับ โบปลิว หรือติดป้ายผ้าตามสถานที่ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66,3.72) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.74 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน	4.14 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครองทุกคนโดยเท่าเทียมกัน	4.29 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน	4.29 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักเรียนแต่ละ คนได้เป็นอย่างดี	4.14 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
จำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้องมีจำนวนเหมาะสม	4.14 (มาก)	4.49 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
ครูผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.14 (มาก)	4.47 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
ความสามารถของครูผู้สอนในการช่วยนักเรียนแก้ไขปัญห	3.86 (มาก)	4.47 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
มีครูผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา	3.14 (ปานกลาง)	4.33 (มาก)	4.49 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มาติดต่อได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	3.71 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

(ต่อ)

ด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว	4.00 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ	4.00 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ปกครองและนักเรียน	4.00 (มาก)	4.47 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.49 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มาติดต่อ	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิด และข้อเสนอแนะของท่าน	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมเสมอในการให้บริการ	4.00 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาทและมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.43) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน ครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.58) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.74) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความสามารถในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.76) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครองทุกคน โดยเท่าเทียมกัน และครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.71) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ครูผู้สอนมีความรู้ความ สามารถในวิชาที่สอนเป็น อย่างดี	4.29 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)
ครูผู้สอนสามารถอธิบายให้ นักเรียนเข้าใจได้ง่ายและ ชัดเจน	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)
ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อนักเรียนและผู้ปกครองทุก คนโดยเท่าเทียมกัน	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	4.18 (มาก)	3.99 (มาก)
ครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับ นักเรียน	4.43 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)
ครูผู้สอนมีความสามารถในการ เข้าใจความต้องการของนัก เรียนแต่ละ คนได้เป็นอย่างดี	4.29 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)
จำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ ละห้องมีจำนวนเหมาะสม	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)
ครูผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.14 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ความสามารถของครูผู้สอนใน การช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหา	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)
มีครูผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา	3.43 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล ต่าง ๆ แก่ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มาติดต่อได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้อง	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

(ต่อ)

ด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูล ต่างๆ แก่ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่มาติดต่อได้อย่าง รวดเร็ว	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ สุภาพ	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.29 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.71 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	4.36 (มาก)	4.09 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อ การให้บริการผู้ปกครองและ นักเรียน	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่ มาติดต่อ	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)
เจ้าหน้าที่รับฟังความคิด และ ข้อเสนอแนะของท่าน	3.86 (มาก)	4.28 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมเสมอใน การให้บริการ	3.86 (มาก)	4.19 (มาก)	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	4.36 (มาก)	4.14 (มาก)
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.86 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย มีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนและผู้ปกครองทุกคน โดยเท่าเทียมกัน และครูผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.43) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.40,4.44,4.43) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไปกว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ ความร่มเย็น	4.29 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
สภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษาเหมาะสมต่อการเรียนการสอน	4.29 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
จำนวนห้องเรียนมากเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	4.29 (มาก)	4.47 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
จุดให้บริการผู้ปกครองนักเรียนภายในศูนย์ภาษาตั้งอยู่ในจุดที่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง	4.14 (มาก)	4.49 (มาก)	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
สถานที่กว้างขวางและมีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียน	4.14 (มาก)	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ความสะดวกสบายของที่นั่งเรียน	4.14 (มาก)	4.42 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
การจัดพื้นที่การให้บริการแยกเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ	4.00 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.36 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
มีที่พักของผู้ปกครองที่มีรถรับหรือผู้ที่มาติดต่อ	4.14 (มาก)	4.42 (มาก)	4.46 (มาก)	4.32 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
สถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน	4.00 (มาก)	4.49 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.49 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาทและมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไปกว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น สภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษาเหมาะสมต่อการเรียนการสอน และจำนวนห้องเรียนมากเพียงพอกับจำนวนนักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.29) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไปกว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น (ค่าเฉลี่ย 4.60) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.71) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.68) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไปกว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ความร่มเย็น และสถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.68) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ ความร่มเย็น	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)	4.49 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)
สภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษา เหมาะสมต่อการเรียนการสอน	4.14 (มาก)	3.65 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
จำนวนห้องเรียนมากเพียงพอ กับจำนวนนักเรียน	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)
จุดให้บริการผู้ปกครองนักเรียน ภายในศูนย์ภาษาตั้งอยู่ในจุดที่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
สถานที่ที่กว้างขวางและมีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียน	4.00 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ความสะดวกสบายของที่นั่งเรียน	3.86 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
การจัดพื้นที่การให้บริการแยก เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
มีที่พักของผู้ปกครองที่มีรถรับ หรือผู้ที่มาติดต่อ	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
สถานที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักเรียน	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ ความร่มเย็น และสภาพบรรยากาศของศูนย์ภาษา เหมาะสมต่อการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพของศูนย์ภาษาโดยทั่วไป กว้างขวาง มีความร่มรื่น มีต้นไม้ ให้ ความร่มเย็น (ค่าเฉลี่ย 4.30,4.49,4.24,4.25) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านกระบวนการ	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียนการแจ้งผล การเรียน เป็นต้น	4.29 (มาก)	4.47 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน	4.14 (มาก)	4.40 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
การสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม	4.29 (มาก)	4.35 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา	4.29 (มาก)	4.47 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
ขบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุตรหลานของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา	4.29 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
มีร้านอาหารให้นักเรียนและผู้ปกครองเพียงพอกับความต้องการ	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)	3.63 (มาก)	3.36 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	4.36 (มาก)	4.45 (มาก)	4.37 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

และในรายละเอียดของแต่ละปีจึงขอย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียนการแจ้งผลการเรียน เป็นต้น การสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา และกระบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) มากกว่าปีจ้อย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุคลากรของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา (ค่าเฉลี่ย 4.53, 4.80, 4.76, 4.79)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย

ด้านกระบวนการ	รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียนการแจ้งผล การเรียน เป็นต้น	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)
มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ซับซ้อน	3.86 (มาก)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.36 (มาก)	4.20 (มาก)
การสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)	4.16 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)
การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
กระบวนการในการให้บริการสามารถทำให้นุทรหลานของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)
มีร้านอาหารให้นักเรียนและผู้ปกครองเพียงพอกับความต้องการ	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	4.18 (มาก)	4.40 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม และ กระบวนการในการให้บริการสามารถทำให้นุทรหลานของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.28) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสอบวัดระดับใช้เวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กระบวนการในการให้บริการสามารถทำให้บุตรหลานของท่านมีพัฒนาการด้านภาษา (ค่าเฉลี่ย 4.31) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.31) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ตารางที่ 41 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศสาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน

การให้บริการ	ระดับความคาดหวัง									
	ต่ำกว่า 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ความคาดหวัง
ด้านผลิตภัณฑ์	3.86	มาก	4.25	มาก	4.29	มาก	4.16	มาก	4.37	มาก
ด้านราคา	3.86	มาก	4.47	มาก	4.64	มากที่สุด	4.68	มากที่สุด	4.73	มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.81	มาก	4.47	มาก	4.58	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.29	ปานกลาง	3.59	มาก	3.29	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	4.02	มาก	4.52	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.16	มาก	4.49	มาก	4.54	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ	4.17	มาก	4.36	มาก	4.45	มากที่สุด	4.37	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.86) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ในด้าน บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ในด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.62) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.68) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.73) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 42 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อศูนย์ภาษาต่างประเทศสาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	ต่ำกว่า 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		มากกว่า 20,001 ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.88	มาก	3.82	มาก	3.83	มาก	3.73	มาก	3.81	มาก
ด้านราคา	3.95	มาก	4.22	มาก	4.31	มาก	4.31	มาก	4.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.95	มาก	3.91	มาก	3.78	มาก	3.88	มาก	4.08	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.18	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.99	มาก	3.93	มาก	3.93	มาก	3.97	มาก	4.02	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.94	มาก	3.63	มาก	3.50	มาก	3.54	มาก	3.62	มาก
ด้านกระบวนการ	3.95	มาก	4.10	มาก	4.14	มาก	4.02	มาก	4.08	มาก

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.63) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.50) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.88) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.62) สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24)