

ชื่อเรื่อง	การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการบริการของสถาบันภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ (ภาคเหนือ) NILC (Thailand) จังหวัดเชียงใหม่
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เทียน เสรามัญ
วันที่อนุมัติผลงาน	27 เมษายน 2553
จำนวนหน้า	94 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการบริการของสถาบันภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ (ภาคเหนือ) NILC (Thailand) จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของผู้เรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ (ภาคเหนือ) NILC (Thailand) จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยสอบถามจากผู้เรียนของสถาบันภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ (ภาคเหนือ) NILC (Thailand) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 222 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด โดยผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาท และส่วนใหญ่เคยใช้บริการของสถาบันภาษาต่างประเทศฯ แห่งอื่น มีภูมิลำเนาอยู่ใน จ.เชียงใหม่ รับรู้ข้อมูลจากการมีคำแนะนำ และตัดสินใจเรียนด้วยตนเอง ซึ่งผู้เรียนส่วนใหญ่เลือกซื้อชั่วโมงในหลักสูตร 20 ชั่วโมง โดยสนใจเรียนภาษาอังกฤษ เนื่องจากต้องการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในชีวิตประจำวัน ส่วนใหญ่สนใจเรียนช่วงปิดเทอม และพิจารณาว่าภาษาอังกฤษเป็นปัญหาของผู้เรียน เลือกเรียนวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.01-20.00 น. เมื่อเรียนหลักสูตรแล้วผู้เรียนได้รับการตอบสนองจากหลักสูตรภาษาอังกฤษ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อทุกปัจจัยคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านการมีมารยาทที่ดี ด้านความเข้าใจ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ด้านการเข้าถึงได้ง่าย ด้านความพึงพอใจ ด้านความพร้อมในการตอบสนอง ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถในการแข่งขัน และด้านสิ่งที่สัมผัสได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการบริการของสถาบันภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ (ภาคเหนือ) NILC (Thailand) จังหวัดเชียงใหม่ระหว่างนักศึกษาและอาชีพอื่นๆ พบว่าทั้งนักเรียนและอาชีพอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

PAYAP UNIVERSITY