

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สถาบันสอนภาษาจีน
ชื่อผู้เขียน	นายอักษร วิไลนาโชคชัย
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถาบันสอนภาษาจีน ซึ่งรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ และส่งแบบสอบถามแบบกระดาษ ตลอดช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม พ.ศ.2557 โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 411 ชุด

ผลวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถาบันสอนภาษาจีน มี 8 ปัจจัย เรียงตามลำดับตามอิทธิพลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสารกับผู้เรียนและการบริการ ปัจจัยด้านครูผู้สอนและเทคนิคการสอน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียน ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของสถาบัน โดยทั้งปัจจัยทั้ง 8 ล้วนมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถาบันสอนภาษาจีน

คำสำคัญ : สถาบันสอนภาษา