

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสถาบันสอนภาษาต่างประเทศระหว่างกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มผู้ทำงาน (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มที่มุ่งเอาประโยชน์ และกลุ่มที่มุ่งตอบสนองอารมณ์และจิตใจ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เรียนในการใช้บริการการสอนภาษาต่างประเทศของสถาบัน สอนภาษาต่างประเทศ YMCA เชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เรียนภาษาต่างประเทศสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ สมาคม YMCA เชียงใหม่สาขาสันติธรรม ในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม 2546 จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ของผู้เรียน ภาษาต่างประเทศ แบบวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษา ด้านการสอนภาษาต่างประเทศ และแบบวัดการรับรู้บรรทัดฐานของการเรียนภาษาต่างประเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการทางสถิติวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน และทดสอบความแตกต่างด้วยค่า T-Test

ผลการวิจัยพบว่า

T 155443

1. ผู้เรียนที่มีการรับรู้บรรทัดฐานภาษาต่างประเทศที่แตกต่างกันที่แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มมุ่งเอาประโยชน์เป็นสำคัญ และกลุ่มมุ่งตอบสนองอารมณ์เป็นสำคัญ มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการเรียนภาษาต่างประเทศ สถาบันสอนภาษาต่างประเทศ สมาคม YMCA เชียงใหม่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ผู้เรียนที่มีสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกันที่แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ทำงาน และกลุ่มนักเรียนนักศึกษา มีความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่มีความพึงพอใจต่อการเรียนภาษาต่างประเทศ สถาบันสอนภาษาต่างประเทศ สมาคม YMCA เชียงใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เพียง 2 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนการสอน การเรียน และด้านการประยุกต์ใช้ภาษาต่างประเทศ
3. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เรียนภาษาต่างประเทศสถาบันสอนภาษา สมาคม YMCA เชียงใหม่มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Three purposes of this research were (1) To compare the expectations and satisfaction of educational services for foreign languages between students having different working status (Working Group and Student Group). (2) To compare the expectations and satisfaction of educational services for foreign languages of students having different perceptions of the utility of foreign languages. These students were divided into 2 groups, the utilitarian group and the hedonic group. (3) To study the relationships between students' expectations and students' satisfaction of educational services for foreign languages.

Data were collected from a population of 359 foreign language students from YMCA Santitham branch participated in this study from July to August 2003. The research instruments consisted of a demographic data questionnaire, a scale for measuring students' expectations and satisfaction and a perception of foreign languages utility questionnaire. The collected data was analyzed through the application of frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and Pearson Correlation Coefficient.

The Results were as follows:

1. No significant difference of expectations and satisfaction with educational services of foreign languages of YMCA language institute was found between the students belonging to the utilitarian and the hedonic groups.

2. No significant difference of expectations with educational services of foreign languages of YMCA language institute between the students who were different working status

However, there were significant differences of satisfaction with educational services of foreign languages of YMCA language institute at .001 level in the educational support factors languages part and the foreign language application part.

3. The significant positive relationship between students' expectations and satisfaction with educational services of foreign languages of YMCA language institute was found at .01 level.