

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนเนิร์สเซอร์รี่ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ / ความพึงพอใจของผู้ปกครอง
ชื่อนักศึกษา	กรณัณพิมล เจมส์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองของเด็กปฐมวัยในเนิร์สเซอร์รี่ในพัทยา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กในเนิร์สเซอร์รี่ในพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของเนิร์สเซอร์รี่ ในพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อเนิร์สเซอร์รี่ กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ผู้ปกครองของเด็กที่เข้าเรียนในเนิร์สเซอร์รี่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 343 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองต่อเนิร์สเซอร์รี่ อยู่ในระดับมาก มาก ( $\bar{X} = 3.69$ ,  $SD = 0.52$ ) (2) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อเนิร์สเซอร์รี่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ (3) คุณภาพการบริการของเนิร์สเซอร์รี่ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของเนิร์สเซอร์รี่ ด้านการบริการให้คำปรึกษาและด้านความปลอดภัย