

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด	6
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.2.1 ฟังก์ชันของอุปสงค์	6
2.2.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	8
2.2.3 แนวคิดความพอใจของลูกค้า	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
3.2 การรวบรวมข้อมูล	20
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	21

บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองนักเรียน	22
4.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ปกครอง	25
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ของผู้ปกครอง	28
4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครอง	36
4.5 ข้อเสนอแนะ	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	39
5.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ปกครอง	39
5.3 ผลการวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจของผู้ปกครองแบ่งตามปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด	40
5.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครอง	40
5.5 ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาจากผู้ปกครอง	41
5.6 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	51
เอกสารอ้างอิง	43
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	46

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 โรงเรียนเอกชนประเภทสามัญทั่วไปและโรงเรียนสองภาษา ปี 2550-2551	2
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนเอกชนสองภาษา	24
4.2 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับโรงเรียนเอกชนสองภาษา	26
4.3 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อดีของการเข้าเรียน โรงเรียนเอกชนสองภาษา	27
4.4 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อเสียของการเข้าเรียน โรงเรียนเอกชนสองภาษา	28
4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและลำดับของปัจจัยด้านกระบวนการเรียนการสอน	29
4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและลำดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	30
4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและลำดับของปัจจัยด้านบุคลากรและการบริหาร	31
4.8 ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสื่อการเรียนการสอน	33
4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและลำดับของปัจจัยด้านราคา	34
4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	35
4.11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยโดยรวม	36
4.12 ตารางแสดงความพึงพอใจในบุตรหลานหลังเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนสองภาษา	36
4.13 ตารางความพึงพอใจในโรงเรียนเอกชนสองภาษาที่ผู้ปกครองเลือกให้บุตรหลานเข้าเรียน	37

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค	12
2.2 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง	14
2.3 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา	15
2.4 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม	15
2.5 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากประสบการณ์พื้นฐานในอดีต	16
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	19