

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ความพึงพอใจของลูกค้า	4
ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	4
ทบทวนวรรณกรรม	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
ขอบเขตเนื้อหา	8
วิธีการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	11
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย	16
ส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงเรียนกวดวิชาที่ขอดเยี่ยม	
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย	27
ส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่	
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ	38
โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผลการศึกษา	72
ข้อค้นพบ	73
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก : แบบสอบถาม	78
ประวัติผู้เขียน	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	11
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของโรงเรียน	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	12
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง	12
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน	13
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางระหว่างบ้านและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	13
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางระหว่างโรงเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในปัจจุบันและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	14
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิชาที่เรียน	14
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาเรียน	15
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม	16
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม	17
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม	18
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม	20
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม	21

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม	24
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียน โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยม	26
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	27
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	28
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่ายของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	29
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	31
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	32
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกายภาพ ของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	35
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการบริการของ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา	37
24	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	38
25	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา	40

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาพัฒนา เกี่ยวกับ ปัจจัยด้านช่อง ทางจัดจำหน่าย	42
27	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาพัฒนา เกี่ยวกับปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด	44
28	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาพัฒนา เกี่ยวกับ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	46
29	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาพัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยด้านกายภาพ	50
30	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่าง โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาพัฒนา เกี่ยวกับปัจจัย ด้านกระบวนการจัดการ	53
31	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นในภาพรวมของของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่าง โรงเรียนกวดวิชาที่ยอดเยี่ยมและ โรงเรียนกวดวิชาพัฒนา เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวม	55
32	แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการของ โรงเรียนกวดวิชาพัฒนาและ โรงเรียนกวดวิชา ที่ยอดเยี่ยม	64
33	แสดงลำดับค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคิดเห็นด้านความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการบริการของ โรงเรียนกวดวิชาพัฒนาและ โรงเรียนกวดวิชาที่ ยอดเยี่ยม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด	68