

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจในกรุงเทพฯและปริมณฑล ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอน ระดับมหาบัณฑิต	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจในกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิด การสอนระดับมหาบัณฑิต จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ เพศ และอายุ	40
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการศึกษา	103
อภิปรายผล	119
ข้อค้นพบ	122
ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	129
ภาคผนวก	130
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม (สำหรับเจ้าของกิจการ)	131
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม (สำหรับผู้บริหารกิจการ)	138
ประวัติผู้เขียน	145

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ (เจ้าของกิจการ)	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ (ผู้บริหารกิจการ)	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินการของกิจการ (เจ้าของกิจการ)	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (ผู้บริหารกิจการ)	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน (เจ้าของกิจการ)	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน (ผู้บริหารกิจการ)	20
10	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์	21
11	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านราคา	24
12	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	26
13	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด	28
14	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	32
16	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบริการลูกค้า	34
17	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการบริการ	37
18	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต	39
19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ	40
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ	43
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ	45
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ	47
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ	49
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ	51
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบริการ ลูกค้า จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ	53
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน กระบวนการบริการ จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ	55
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามเพศ	60
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	62
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	63
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	65
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ จำแนกตามเพศ	67
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบริการ ลูกค้า จำแนกตามเพศ	69
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน กระบวนการบริการ	71
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	73
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอายุ	79
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	84
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	87
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	90
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ จำแนกตามอายุ	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบริการลูกค้า จำแนกตามอายุ	96
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอายุ	100