

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดทฤษฎี	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
2.3 โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	17
3.2 วิธีการศึกษา	19
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	21
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสม การตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่	32
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่	51
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสม การตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ภูมิภาค เพศ และประสบการณ์ การเรียนนวดไทย	59
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	118
5.2 อภิปรายผล	134
5.3 ข้อค้นพบ	136
5.4 ข้อเสนอแนะ	150
บรรณานุกรม	155
ภาคผนวก	157
ภาคผนวก ก	158
ภาคผนวก ข	173
ประวัติผู้เขียน	189

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงจำนวนนักเรียนจำแนกตามทวีป ของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย โบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553	18
3.2	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	19
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาค (ทวีป)	22
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	23
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	23
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	24
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	24
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	25
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	25
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประสบการณ์การเรียนรู้ นวดไทย	26
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรที่ เคยเรียนที่ โรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทย	26
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรใน ปัจจุบันที่เลือกเรียนที่ โรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ	27
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา เข้าเรียนที่ โรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ	28
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ใช้ในการตัดสินใจเรียนที่ โรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ	28
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดย เฉลี่ยในการเรียนต่อหลักสูตร	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ	29
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ	30
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการทราบข้อมูลของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ	31
4.17	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	32
4.18	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	35
4.19	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่	37
4.20	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	39
4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร	42
4.22	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	44
4.23	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	47
4.24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	51
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	52
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่	53
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	54
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร	55
4.30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	56
4.31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	57
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามภูมิภาค	59
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามภูมิภาค	62
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามภูมิภาค	64
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิภาค	66
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิภาค	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามภูมิลำเนา	72
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิลำเนา	75
4.39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา	78
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	80
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	83
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	85
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	87
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	89
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	91
4.46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	93
4.47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวดไทย	97
4.49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวดไทย	100
4.50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวดไทย	102
4.51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวด ไทย	104
4.52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวดไทย	107
4.53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวด ไทย	110
4.54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม ประสบการณ์การเรียนนวดไทย	113
4.55	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวดไทย	116
5.1	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่	137
5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอที เอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่	139

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ ส่วนประชากรตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวคไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่	140
5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประชากรตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวคไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิภาค	141
5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประชากรตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวคไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	144
5.6	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประชากรตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวคไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวคไทย	147

ณ

สารบัญภาพ

ภาพ

2.1

โครงสร้างองค์กรของโรงเรียน ไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ

หน้า

12



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved