

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
ระยะเวลาการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อ ส่วนประสมทางการตลาดบริการของ โรงเรียนกวศวิหารัชดาวิทยาในเขต กรุงเทพมหานคร	28
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดบริการของ โรงเรียนกวศวิหารัชดาวิทยาในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ เกรดเฉลี่ยสะสม และสาขาของโรงเรียน กวศวิชาที่เรียน	38
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการของ โรงเรียนกวศวิหารัชดาวิทยา	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการศึกษา	76
อภิปรายผล	92
ข้อค้นพบ	94
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	103
ภาคผนวก ก หนังสือยินยอมให้ใช้ข้อมูล	104
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	105
ประวัติผู้เขียน	113

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาของ โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาที่กำลังศึกษา	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้น ที่กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกที่ กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเกรดเฉลี่ย สะสมในระดับมัธยมศึกษา	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อ เดือนของผู้ปกครอง	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่ เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชา	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่ใช้ ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิชาที่เลือก เรียนในโรงเรียนกวดวิชา	22
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่าย เฉลี่ยต่อเดือนในการเรียนกวดวิชา	23
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวน สถาบันที่เรียนกวดวิชา	23
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ที่เรียนในแต่ละวันของนักเรียน	24
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่เลือก เรียนโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิชาที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา	26
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มเรียนกับโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา	27
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา	28
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน	30
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้ง	31
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อด้านส่งเสริมการตลาด	32
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร	34
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ	35
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	37
23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา	39
24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา	41
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา	43
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบุคลากร จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา	45
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการกระบวนการ จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา	47
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา	49
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชาวิชาชีพฯ จำแนกตามเพศ	51
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน จำแนกตามเพศ	53
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อทำเลที่ตั้ง จำแนกตามเพศ	54
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	55
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบุคลากร จำแนกตามเพศ	57
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการกระบวนการ จำแนกตามเพศ	58
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	60
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชาวิชาชีพฯ จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน ราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	63
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน ทำเลที่ตั้ง จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	65
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	67
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน บุคลากร จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	69
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน กระบวนการ จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	71
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	73
44	แสดงจำนวนปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
45	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาใน โรงเรียนรัชดาวิทยาแต่ละสาขา โดยสรุป	83
46	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกสถาบันกวดวิชาใน 4 ลำดับแรกของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา แต่ละสาขา	84
47	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก	85
48	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับแรก	86
49	แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลของปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงตาม ลำดับ โดยเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาแต่ละสาขา	87
50	แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลของปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เรียงตาม ลำดับ โดยเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาแต่ละสาขา	90