

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	11
ระยะเวลาในการดำเนินการ	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจต่อ การให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ ให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามระดับชั้น เพศ และรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	33
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการศึกษา	74
อภิปรายผล	86
ข้อค้นพบ	88
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	94
แบบสอบถาม	95
ประวัติผู้เขียน	102

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนนักศึกษาในโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยีใน จังหวัดลำปาง	10
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้น	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่พัก อาศัยปัจจุบัน	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพผู้ปกครอง ที่รับภาระเลี้ยงดูท่าน	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของครอบครัว	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะทางจาก ที่พักอาศัยถึงโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเข้าศึกษาต่อ ในโรงเรียนนี้ โดยมีแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการศึกษา	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุด เข้าศึกษาต่อในโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี	18
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาย บริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ในด้านผลิตภัณฑ์	19
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาย บริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ในด้านราคา	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาย บริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ในการจัดจำหน่าย	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาย บริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ในด้านการส่งเสริมการตลาด	27
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาย บริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ในด้านบุคลากร	29
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาย บริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ในด้านกระบวนการให้บริการ	30
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาย บริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	32
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี	34
19 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของ โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี	35
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของ โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามระดับชั้น	37
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านราคาของ โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามระดับชั้น	39
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการจัด จำหน่ายของ โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามระดับชั้น	40
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการ ส่งเสริมการตลาดของ โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตาม ระดับชั้น	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากร ของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามระดับชั้น	43
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามระดับชั้น	45
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามระดับชั้น	46
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ	48
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การให้บริการด้านราคาของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ	50
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการด้านการจัดจำหน่ายของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ	51
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนลำปางพณิชยการและ เทคโนโลยี จำแนกตามเพศ	52
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการด้านบุคลากรของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนก ตามเพศ	54
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและ เทคโนโลยี จำแนกตามเพศ	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ	56
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	57
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านราคาของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	60
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดจำหน่ายของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	62
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	64
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากรของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	67
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	69
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	71
41 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามระดับชั้น	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ	78
43	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	82