

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับในการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
แนวคิดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด	7
แนวคิดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	9
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	11
วิธีการคัดเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่าง	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
การรายงานผลการศึกษา	15
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	21

ส่วนที่ 3 ปัญหาของการใช้บริการโรงเรียนดนตรี	55
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา	68
อภิปรายผลการศึกษา	74
ข้อค้นพบ	76
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก ก   หลักสูตรที่เปิดสอนและอัตราค่าเล่าเรียน	83
ภาคผนวก ข   แบบสอบถาม	85
ประวัติผู้เขียน	93

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่เรียนดนตรี	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงเรียนที่สอน	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยเรียนที่อื่นมาก่อน	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ด้านดนตรี	20
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่	21
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	23
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	23
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	24
14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	25
15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	26

ตาราง	หน้า	
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนดนตรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	27
17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนดนตรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน	28
18	แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	29
19	แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา	38
20	แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	40
21	แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	42
22	แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	46
23	แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	48
24	แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	51
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านผลิตภัณฑ์	54
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านราคา	55
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านสถานที่	55

ตาราง	หน้า	
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของการใช้ บริการ โรงเรียนดนตรีด้านการส่งเสริมการตลาด	56
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของการใช้ บริการ โรงเรียนดนตรีด้านบุคลากร	57
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของการใช้ บริการ โรงเรียนดนตรีด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	58
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของการใช้ บริการ โรงเรียนดนตรีด้านกระบวนการให้บริการ	59
32	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
33	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านราคา จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
34	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
35	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านการ ส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
36	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
37	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
38	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาการใช้บริการ โรงเรียนดนตรีด้านการกระบวนการ ให้บริการจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
39	แสดงการสรุปปัจจัยแต่ละด้านที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด)	71
40	แสดงการสรุปปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการใช้บริการ โรงเรียนดนตรี	73