

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญญัตราง	ญ
สารบัญญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	15

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามระดับ ชั้นปีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา	40
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญกับระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	73
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	102
สรุปผลการศึกษา	102
อภิปรายผล	123
ข้อค้นพบ	127
ข้อเสนอแนะ	129
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก	133
แบบสอบถาม	134
ประวัติผู้เขียน	141

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี การศึกษาในระดับมัธยมศึกษา	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนการเรียน ที่กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษา	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม ในระดับมัธยมศึกษา	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของผู้ปกครอง	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือก เรียนโรงเรียนกวดวิชา	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายใน การเรียนกวดวิชา โดยเฉลี่ยต่อเดือน	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิชาที่เลือกเรียน ที่โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ เริ่มเรียนกับ โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิจนถึงปัจจุบัน	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสถาบัน ที่เรียนกวดวิชา	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับ ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	24

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า	
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	26
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความสำคัญต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	28
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านราคา ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	29
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความสำคัญต่อการจัดจำหน่าย ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	30
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความพึงพอใจต่อการจัดจำหน่าย ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	31
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาด ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	32
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	33
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความสำคัญต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	34
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	35

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความสำคัญต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	36
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	37
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความสำคัญต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	38
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ของโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	39
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ของนักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	40
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ของนักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	42
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตาม ระดับชั้นปีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ของนักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	45
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ของนักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	47
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับชั้นปีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ของนักเรียนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	49





## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	69
41	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ โรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	71
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	73
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	75
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	77
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	78
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	80
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	82
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	84
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	85
50	แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	89
51	แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	90
52	แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย	90
53	แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การส่งเสริมการตลาด	91
54	แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร	91

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ	92
56	แสดงหมายเลขตัวแทนของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ	92
57	แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant A:Concentrate Here	93
58	แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant B : Keep up good work	95
59	แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant C : Low Priority	98
60	แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่อยู่ใน Quadrant D : Possible Overkill	100
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยย่อย ส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวศวิชาห้วยกะทิง อำเภอมะนัง เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากน้อยไปมาก	121



สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	โมเดลวิเคราะห์ความสำคัญและระดับการดำเนินงาน	7
2	แสดง Quadrant Analysis ผลระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่	86
3	แสดง Quadrant Analysis ผลระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโรงเรียนกวดวิชาหัวกะทิ อำเภอเมือง เชียงใหม่ หลังปรับเปลี่ยนจุดตัดใหม่และปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ	88