

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	น
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
นิยามศัพท์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ประชากร	9
กลุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่างของการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
วิธีทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	10
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	11
ระยะเวลาในการดำเนินการ	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ โรงเรียนวิชาชีพวิทยา จังหวัดเชียงใหม่	16
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของโรงเรียนวิชาชีพวิทยา จังหวัดเชียงใหม่	32
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงเรียนวิชาชีพวิทยา จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้	46
บทที่ 5	69
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการศึกษา	69
การอภิปรายผล	74
ข้อค้นพบ	80
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	87
แบบสอบถาม	88
ประวัติผู้เขียน	99

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	15
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	16
7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	17
8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย	19
9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	20
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	21
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านกายภาพ	23
13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	24
14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	26
15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย	27
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	27
17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	29
18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	30
19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเลือกใช้บริการของโรงเรียนวิษัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยด้านกายภาพ	31
20	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่างของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่างของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
22	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่างของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านช่องทางจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
23	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่างของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
24	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่างของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
25	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่างของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
26	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่างของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
27	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่าง ของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	46
28	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่าง ของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	51
29	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่าง ของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านช่องทางจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	54
30	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่าง ของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	56
31	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่าง ของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	59
32	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่าง ของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
33	แสดงค่าเฉลี่ย และผลการทดสอบความแตกต่าง ของความความคาดหวัง และการรับรู้ ในปัจจัยย่อยด้านกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	66
34	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ในแต่ละปัจจัยย่อยของส่วนประสมตลาดบริการของผู้ปกครอง โรงเรียนวิชัยวิทยากับระดับความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวในงานวิจัยของ วงจันทร์ อรุณเจริญพรชัย (2549)	74