

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม	4
2.1 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	4
2.2 กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	12
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
3.1 ขอบเขตการศึกษา	18
3.2 จำนวนตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง	18
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา	20
3.5 ระยะเวลาในการศึกษา	20
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	21
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.2 ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ส่วนประสมการตลาดศูนย์คummings	30
4.3 ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจศูนย์คummings	38
4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการเรียนของนักเรียนในปกครอง	70
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
5.1 สรุปผลการศึกษา	73

5.2 อภิปรายผลการศึกษา	76
5.3 ข้อค้นพบ	78
5.4 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	
- แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้เขียน	90

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากศูนย์คุมองเชียงใหม่ ทั้ง 3 แห่ง	19
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	22
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	22
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	23
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	24
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ของนักเรียนในปกครอง	24
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความสัมพันธ์กับเด็กในปกครอง	25
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	25
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาที่นักเรียนเรียนกับศูนย์คุมอง	26
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่วงเวลาเรียนของนักเรียน	26
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วันเรียนของนักเรียน	27
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับชั้นเรียนของนักเรียน	27
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์คุมอง	28
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การให้นักเรียนในปกครองเรียนกับศูนย์คุมองในอนาคต	29
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การแนะนำแบบเรียนคุมองให้แก่เพื่อน	29

17	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ	30
18	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของสถาบัน พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ	31
19	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านปัจจัยด้านสถานที่ ช่องทาง การจัดจำหน่ายของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ	32
20	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของ สถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ	33
21	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของสถาบัน พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ	34
22	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ	35
23	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ	36
24	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดของสถาบัน พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ	37
25	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38
26	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	39
27	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่ายของสถาบัน พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	40
28	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบัน พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	41
29	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
30	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสถาบันพัฒนา ทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43

31	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสถาบันพัฒนา ทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
32	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาด ของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45
33	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุของนักเรียน	46
34	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน	47
35	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่ายของ สถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน	48
36	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบัน พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน	49
37	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของสถาบันพัฒนา ทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน	50
38	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสถาบัน พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน	51
39	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสถาบัน พัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน	52
40	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามอายุนักเรียน	53
41	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	54
42	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	55
43	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่าย ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตาม วิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	56
44	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ของสถาบันพัฒนา ทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	57

45	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	58
46	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของสถาบันพัฒนา ทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	59
47	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของสถาบันพัฒนา ทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	60
48	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาด ของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามวิชาที่นักเรียนเลือกเรียน	61
49	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน	62
50	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน	63
51	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่ายของ สถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับ ชั้นเรียนของนักเรียน	64
52	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของสถาบันพัฒนา ทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน	65
53	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของสถาบันพัฒนาทักษะ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน	66
54	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสถาบันพัฒนา ทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน	67
55	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสถาบันพัฒนา ทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน	68
56	ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน	69
57	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น ต่อพัฒนาการของนักเรียนหลังจากเรียนกับศูนย์คummings	70
58	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น ต่อปัญหาที่พบในขณะที่ใช้บริการกับศูนย์คummings	71
59	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะ	72