

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



250006

วารสารวิจัยคุณภาพบริการ : กรณีของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ในจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลก

เศกสิทธิ์ ทองใบ

วิทยานิพนธ์เสนอแนะให้มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของเอกสารศึกษา

หลักสูตรปรัชญาการบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

เมษายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

600254670

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



250006

การรับรู้คุณภาพบริการ : กรณีของโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ
ในจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลก

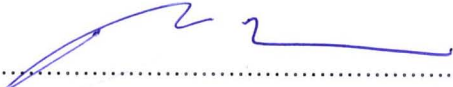


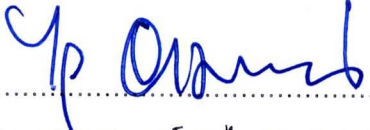
เศกสิทธิ์ ทองใบ

วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
เมษายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้คุณภาพบริการ: กรณีของโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษในจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลก” ของ เศกสิทธิ์ ทองใบ เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร


.....ประธาน
(ดร.นันทวัน เหลี่ยมปรีชา)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไว จามรมาน)


.....กรรมการ
(ดร.ภาคพร วัฒนดำรงค์)

อนุมัติ



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คินีนิจ ภูพัฒน์วิบูลย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

11 เมษายน 2555

ประกาศคุณูปการ

ในการทำรายงานวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการ: กรณีของโรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษในจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลก ครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา อนุเคราะห์ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา การวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษาในการทำวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เสนอแนวคิดที่เป็น ประโยชน์ ตลอดจนขั้นตอนการทำวิจัยโดยละเอียดและการตรวจสอบที่เป็นประโยชน์ รวมทั้ง เจ้าหน้าที่และคณาจารย์จากคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ ที่คอยแนะนำ ช่วยเหลือ ในการปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ไว จามรมาน อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมในการวิจัย ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการช่วยเหลือให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อ การศึกษา และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด จนการทำวิทยานิพนธ์สำเร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.นันทวัน เหลี่ยมปรีชา ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.ภคพร วัฒนดำรงค์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาแนะนำ ในการแก้ไขเนื้อหาในวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ จนสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ อังศิริวิชิต ที่ได้ให้คำแนะนำ ชี้แนะเกี่ยวกับ โครงร่างวิทยานิพนธ์ และรูปแบบของคำถามในแบบสอบถาม ในการตรวจสอบที่เป็นประโยชน์ ต่อการปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณธรรมศักดิ์ เอื้ออภิธร ผู้จัดการทั่วไปโรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษ เป็นอย่างสูงที่อนุญาตและเอื้อเฟื้อในการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่โรงเรียน กวดวิชาภาษาอังกฤษทั้งจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลก ที่ช่วยเหลือเป็นอย่างดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ตลอดจน ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจเสมอมา จนการศึกษาใน ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณความดีจากการศึกษาครั้งนี้ แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การ ศึกษาวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ หวังว่าจะมีประโยชน์แก่ท่านไม่มากนักน้อย และหากมีข้อบกพร่อง ประการใด ผู้ทำวิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เศกสิทธิ์ ทองใบ

ชื่อเรื่อง	การรับรู้คุณภาพบริการ: กรณีของโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ ในจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลก
ผู้วิจัย	เศกสิทธิ์ ทองใบ
ประธานที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ไว จามรमान
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2554
คำสำคัญ	การรับรู้ คุณภาพบริการ

บทคัดย่อ

250006

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการว่ามีทิศทางบวกกับการรับรู้คุณภาพบริการ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักเรียนมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 4 - 6 โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ ในจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลก รวมทั้งสิ้น 420 คน เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค = 0.978 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติที่ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สาขานครสวรรค์ มีทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ต่างกัน เนื่องจากโปรแกรมเรียน ระยะเวลาเรียน จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร และจำนวนหลักสูตรต่อปี แตกต่างกัน และมีการรับรู้คุณภาพบริการต่างกัน เนื่องจาก ระดับการศึกษาผู้ปกครอง ต่างกันและสาขาพิษณุโลก มีทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการต่างกัน เนื่องจาก ระดับชั้น โปรแกรมเรียน เกรดเฉลี่ยภาษาอังกฤษสะสม ระยะเวลาเรียน ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อภาคเรียนและหลักสูตรต่างกัน และการรับรู้คุณภาพบริการต่างกัน เนื่องจาก ระดับชั้น โปรแกรมเรียน เกรดเฉลี่ยภาษาอังกฤษสะสม จำนวนหลักสูตรต่อปี ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

250006

ส่วนทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้
คุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน ในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก ทั้งสาขานครสวรรค์และพิษณุโลก อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Title	THE PERCEIVED SERVICE QUALITY: THE CASE OF ENGLISH TUTORIAL SCHOOLS IN NAKHONSAWAN AND PHITSANULOK PROVINCE
Author	Seksit Tongbai
Advisor	Assistant Professor Nutthaches Pooncharoen, Ph.D.
Co - Advisor	Associative Professor Wai Chamornman, Ph.D.
Academic Paper	Thesis M.B.A in Business Administration, Naresuan University, 2011
Keywords	perceived, service quality, attitude, service marketing mix

ABSTRACT

250006

The purposes of this thesis are: 1) to study attitudes on service marketing mix and service quality perception of M. 4 - 6 students in a tutorial school, 2) to study the relation between service marketing mix and service quality perception of those students, and 3) to study the different of attitudes on 7 service marketing mixes and 5 service quality perceptions based on general characteristics and learning behavior of the students.

The 420 samples of M. 4 – 6 students are from two branches of English tutorial school in Nakhonsawan and Phitsanulok province. Main research instrument of this research are questionnaires. From reliability test, its Cronbach Alpha coefficient is 0.978. Descriptive statistics part, percentage, means, and standard deviation. On inferential statistics part, t – test, ANOVA and Dunnett's T3 paired comparison method, F- test and LSD's paired comparison method and Pearson's correlation coefficient are also used as analytical observation.

Results from hypothesis testing show that in Nakhonsawan province, students with different learning program, learning period, learning hour per week, average expense per course and learning course per year have different attitude toward service marketing mix; students with different parents educational level have different perception toward service quality. In Phitsanulok province, students with different class level,

learning program, cumulative grade average, learning period, average expense per term and course have different attitude toward service marketing mix; students with different class level, learning program, cumulative grade average and learning course per year have also different perception toward service quality. The results of both provinces are significant at 0.05 level.

Finally the results also indicate that 7 types of attitudes on service marketing mixes positively correlate with 5 perceived service qualities with 0.01 significant level, both in Nakhonsawan and Phitsanulok province.

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการจากการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	5
	สมมุติฐานของการวิจัย.....	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
	กรอบแนวคิดในการทำวิจัย (Conceptual Framework).....	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	ความหมาย และแนวคิดของทัศนคติ.....	10
	ความหมาย และแนวคิดของการรับรู้.....	12
	ความหมาย และแนวคิดของการบริการ.....	14
	ความหมาย และแนวคิดของส่วนประสมทางการตลาดบริการ.....	19
	ความหมาย และแนวคิดของคุณภาพบริการ.....	26
	ที่มาและแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนกวดวิชา.....	29
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
	ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	40
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	43
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	60
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ.....	62
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	64
ส่วนที่ 3 ข้อมูลของทัศนคติที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมและรายย่อยของโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ.....	68
ส่วนที่ 4 ข้อมูลของการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการโดยรวมและรายย่อย ของโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ.....	72
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย.....	74
5 บทสรุป.....	101
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผลการวิจัย.....	122
ข้อเสนอแนะ.....	127
บรรณานุกรม.....	147
ภาคผนวก.....	153
ประวัติผู้วิจัย.....	286

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนโรงเรียนกวดวิชา นักเรียนทั่วประเทศ ปีการศึกษา 2550 – 2554.....	1
2	ลักษณะของการบริการที่แตกต่างกันตามแนวคิดของผู้ประพันธ์ในต่างประเทศ.....	18
3	สรุปรวมค่าเกณฑ์การให้คะแนนและคะแนนเฉลี่ย.....	47
4	แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม สาขานครสวรรค์ และพิษณุโลก.....	49
5	เปรียบเทียบความแปรปรวนของข้อมูล.....	55
6	จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมผู้เรียนในการเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ.....	62
7	จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปผู้เรียน.....	64
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เรียน จำแนกตามส่วนประสมทาง การตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน แต่ละสาขา.....	68
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณภาพ บริการทั้ง 5 ด้าน แต่ละสาขา.....	72
10	สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง ข้อมูลลักษณะทั่วไป และพฤติกรรมของผู้เรียน ที่มีต่อทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน สาขานครสวรรค์...	74
11	สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง ข้อมูลลักษณะทั่วไป และพฤติกรรมของผู้เรียน ที่มีต่อทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน สาขาพิษณุโลก.....	80
12	สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง ข้อมูลลักษณะทั่วไป และพฤติกรรมของผู้เรียน ที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการทั้ง 5 ด้าน สาขานครสวรรค์.....	85
13	สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง ข้อมูลลักษณะทั่วไป และพฤติกรรมของผู้เรียน ที่มีต่อการรับรู้คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน สาขาพิษณุโลก.....	90
14	สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการแต่ละด้าน มีว่าความสัมพันธ์ในทิศทางบวก กับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแต่ละด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ แต่ละสาขา.....	96
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้เรียนจำแนกตามส่วนประสมทาง การตลาด บริการทั้ง 7 ด้านรายย่อย แต่ละสาขา.....	154
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน รายย่อยแต่ละสาขา.....	159

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

17	สรุปผลทดสอบความแตกต่างของทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน ลักษณะทั่วไปผู้เรียนที่มี เพศ โปรแกรมเรียน รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน เกรดเฉลี่ยภาษาอังกฤษสะสม ระยะเวลาเรียน และจำนวนชั่วโมงเรียน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ แตกต่างกัน.....	161
18	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์.....	165
19	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านด้านผลิตภัณฑ์ / บริการและด้านบุคคล โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตาม อายุใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	166
20	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามอายุ ใช้สถิติ F-test.....	167
21	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านระดับชั้น.....	168
22	การทดสอบความแตกต่างด้านระดับชั้น กับทัศนคติส่วนประสมทางการตลาด บริการโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ ใช้สถิติ F –test.....	169
23	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านอาชีพ ผู้ปกครอง.....	170
24	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านผลิตภัณฑ์บริการ สถานที่ และบุคคล โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตาม อาชีพผู้ปกครองใช้สถิติ Brown – Forsythe.....	171
25	การทดสอบความแตกต่างอาชีพผู้ปกครอง กับทัศนคติส่วนประสมทางการตลาด บริการ ด้านราคา การส่งเสริมทางการตลาด กระบวนการให้บริการและ ลักษณะทางกายภาพโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ ใช้สถิติ F –test.....	172
26	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านระดับการศึกษาผู้ปกครอง.....	173

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

27	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านสถานที่และลักษณะทางกายภาพโรงเรียน กวดวิชาภาษาอังกฤษ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ปกครอง ใช้สถิติ Brown – Forsythe.....	174
28	การทดสอบความแตกต่างระดับการศึกษาผู้ปกครอง กับทัศนคติส่วนประสมทาง การตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ราคา การส่งเสริมทางการตลาด บุคคล และกระบวนการให้บริการ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ ใช้สถิติ F – test.....	175
29	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านจำนวน หลักสูตรต่อปี.....	176
30	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามจำนวนหลักสูตรต่อปีใช้สถิติ F –test.....	177
31	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปี รายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	178
32	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านสถานที่ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	179
33	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อ ด้านบุคคล โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	180
34	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อ ด้านกระบวนการให้บริการ โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปี รายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	181
35	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน.....	182

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

36	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ สถานที่ การส่งเสริม ทางการตลาด และกระบวนการให้บริการ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน ใช้สถิติ Brown – Forsythe.....	183
37	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านราคา บุคคล และลักษณะทางกายภาพ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน เป็นรายคู่ ใช้สถิติ F –test.....	184
38	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร.....	185
39	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติส่วนประสมทางบริการ 7 ด้าน โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร ใช้สถิติ F –test.....	186
40	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านบุคคล โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร รายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	187
41	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน ลักษณะทั่วไปผู้เรียนที่มี เพศ โปรแกรมเรียน รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน เกรดเฉลี่ยภาษาอังกฤษสะสม ระยะเวลาเรียน และจำนวนชั่วโมงเรียน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก ต่างกัน.....	188
42	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านอายุ.....	193
43	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ บุคคล และกระบวนการให้บริการ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามอายุ ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	194
44	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านราคา สถานที่ บุคคล และลักษณะทาง กายภาพ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามอายุ ใช้สถิติ F –test.....	195

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านระดับชั้น.....	196
46 ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านราคา และการส่งเสริมทางการตลาด โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตาม ระดับชั้น ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	197
47 แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านราคา โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามระดับชั้นรายคู่ ใช้สถิติ Dunnett's T3...	198
48 ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ สถานที่ บุคคล กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ โรงเรียนกวดวิชาภาษา เอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามระดับชั้น ใช้สถิติ F – test.....	199
49 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านอาชีพผู้ปกครอง.....	200
50 ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตาม อาชีพผู้ปกครอง ใช้สถิติ F – test.....	201
51 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านระดับ การศึกษาผู้ปกครอง.....	202
52 ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตาม ระดับการศึกษาผู้ปกครอง ใช้สถิติ F – test.....	204
53 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านจำนวนหลักสูตรต่อปี.....	205
54 ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านราคา โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามจำนวนหลักสูตรต่อปี ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	206

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

55	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการ 6 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตาม จำนวนหลักสูตรต่อปี ใช้สถิติ F – test.....	207
56	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อ ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามจำนวนหลักสูตร ต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	208
57	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านสถานที่ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ โดยใช้สถิติ LSD.....	209
58	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อการส่งเสริมทางการตลาด โรงเรียน กวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามจำนวน หลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	210
59	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อ ด้านบุคคล โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	211
60	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อด้านกระบวนการให้บริการ โรงเรียนกวดวิชา อังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	212
61	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อ ด้านบุคคล โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	213
62	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน.....	214
63	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน ใช้สถิติ F – test.....	215

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

64	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อต้านราคา โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน รายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	216
65	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร.....	217
66	ทดสอบความแตกต่างของทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร ใช้สถิติ F –test.....	218
67	แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อต้านราคา โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร รายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	219
68	ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน กับด้านเพศ โปรแกรมเรียน รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาเรียน เกรดเฉลี่ย ภาษาอังกฤษสะสม และจำนวนชั่วโมงเรียน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ สาขานครสวรรค์ แตกต่างกัน.....	221
69	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านอายุ.....	224
70	ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ต่อต้านลักษณะที่จับต้องได้ โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามอายุ ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	225
71	ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ต่อการตอบสนองบริการ การรับประกัน ความเห็นอกเห็นใจ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โรงเรียนกวดวิชาภาษา อังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามอายุ ใช้สถิติ F – test.....	226
72	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านระดับชั้น.....	227
73	ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ต่อต้านด้านลักษณะที่จับต้องได้ การตอบสนอง บริการ และการรับประกัน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามระดับชั้น ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	228

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

74	ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเห็นอกเห็นใจ และความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามระดับชั้น ใช้สถิติ F –test.....	229
75	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านอาชีพผู้ปกครอง.....	230
76	ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์จำแนกตามอาชีพผู้ปกครอง ใช้สถิติ F –test.....	231
77	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านระดับ การศึกษาผู้ปกครอง.....	232
78	ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ด้านลักษณะที่จับต้องได้ การตอบสนอง บริการ และการรับประกัน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษาผู้ปกครอง ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	233
79	ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ปกครองใช้สถิติ F – test.....	234
80	แสดงความแตกต่างของการรับรู้ต่อการรับประกัน โรงเรียนกวดวิชาภาษา อังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามระดับการศึกษา.....	235
81	แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านจำนวนหลักสูตรต่อปี.....	236
82	ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษา อังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามจำนวนหลักสูตรต่อปี ใช้สถิติ F – test.....	237

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
83 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน.....	238
84 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเห็นอกเห็นใจ โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย ภาคเรียน ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	239
85 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ด้านลักษณะที่จับต้องได้ การตอบสนอง บริการ การรับประกัน และความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษ เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน ใช้สถิติ F – test.....	240
86 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขานครสวรรค์ ด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร.....	241
87 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์ จำแนกตามค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร ใช้สถิติ F – test.....	242
88 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน กับลักษณะทั่วไปผู้เรียน ที่มีเพศ โปรแกรมเรียน รายได้ผู้ปกครองเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาเรียน และเกรดเฉลี่ยภาษาอังกฤษสะสม จำนวนชั่วโมงเรียน โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก ต่างกัน.....	243
89 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านอายุ.....	246
90 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามอายุ ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	247
91 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านระดับชั้น.....	248
92 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามระดับชั้น ใช้สถิติ F – test.....	249

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
93 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ต่อด้านลักษณะที่จับต้องได้ โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามระดับชั้นรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	250
94 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ต่อการรับประกัน โรงเรียนกวดวิชาภาษา อังกฤษ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามระดับชั้นรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	250
95 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านอาชีพผู้ปกครอง.....	251
96 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษา อังกฤษ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามอาชีพผู้ปกครอง ใช้สถิติ F – test.....	252
97 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเห็นอกเห็นใจ โรงเรียนกวดวิชาภาษา อังกฤษ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามอาชีพผู้ปกครองรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	253
98 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านระดับ การศึกษาผู้ปกครอง.....	254
99 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามระดับ การศึกษา ผู้ปกครอง ใช้สถิติ F – test.....	255
100 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านหลักสูตร ที่เรียนต่อปี.....	256
101 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ต่อการตอบสนองบริการ และการรับประกัน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตาม จำนวนหลักสูตรต่อปี ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	257
102 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ต่อการตอบสนองบริการ โรงเรียนกวดวิชา ภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปี รายคู่ ใช้สถิติ Dennett's T3.....	258

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
103 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ต่อการรับประกัน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ Dennett's T3.....	259
104 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามจำนวนหลักสูตรต่อปี ใช้สถิติ F – test.....	260
105 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ต่อด้านลักษณะที่จับต้องได้ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	261
106 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ต่อด้านความเห็นอกเห็นใจ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	262
107 แสดงความแตกต่างของการรับรู้ต่อด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกจำนวนหลักสูตรต่อปีรายคู่ ใช้สถิติ LSD.....	263
108 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน.....	264
109 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ต่อการตอบสนองบริการ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน ใช้สถิติ Brown – Forsyth.....	265
110 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ต่อด้านลักษณะที่จับต้องได้ ด้านการรับประกันด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อภาคเรียน ใช้สถิติ F – test.....	266
111 แสดงค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test สาขาพิษณุโลก ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร.....	267

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 112 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ต่อด้านลักษณะที่จับต้องได้ การรับประกัน
ด้านการดูแลเอาใจใส่ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ สาขาพิษณุโลก
จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร ใช้สถิติ Brown – Forsyth..... 268
- 113 ทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ต่อการตอบสนองบริการ และความ
น่าเชื่อถือไว้วางใจ โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษเอ็นคอนเส็ปท์
สาขาพิษณุโลก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อหลักสูตร
ใช้สถิติ F – test..... 269
- 114 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน กับ ทศนคติ
ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ
เอ็นคอนเส็ปท์ สาขานครสวรรค์..... 270
- 115 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการ 5 ด้าน กับ ทศนคติ
ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ
เอ็นคอนเส็ปท์ สาขาพิษณุโลก..... 272

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 ส่วนผสมทางการตลาด.....	18
3 ส่วนประสมทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น.....	19
4 สาขานครสวรรค์.....	285
5 สาขาพิษณุโลก.....	285