

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการใน โรงเรียนสอนภาษาจีน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้วิจัย : วัลภา ช่างทอง

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการใน โรงเรียนสอนภาษาจีน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ โรงเรียนสอนภาษาจีน จำนวน 132 คน ได้มา โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น จากนั้นนำ ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 25 ปี มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี และเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

ลักษณะพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้บริการใน โรงเรียนสอน ภาษาจีนมาก่อน แต่เพื่อวัตถุประสงค์ นำไปใช้ในการศึกษาต่อ จึงตัดสินใจใช้บริการ โรงเรียนสอน ภาษาจีน ในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ ช่วงเวลา 16.00 – 20.00 น. มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อหลักสูตรอยู่ ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท และส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลของ โรงเรียนสอนภาษาจีน จากอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการใน โรงเรียนสอนภาษาจีน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา แต่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านสถานที่ ส่วนปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด ได้แก่ ในด้านราคาค่าเรียนต่อหลักสูตร หรือชั่วโมงไม่ควรแพงเกินไป ส่วนด้านเวลาเรียนควรเรียนตามเวลาที่กำหนด และให้ครบชั่วโมง
คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การตัดสินใจเลือกโรงเรียนสอนภาษาจีน



The Title : Factors Influencing to Decision Selecting Chinese Language School
in Maung District, Chiangmai Province

The Author : Miss.Vanlapha Changtong

Program : Master of Business Administration

Thesis Advisors : Assistant Professor Dr. Karnjana Sura Advisors

ABSTRACT

The objectives of this study were to study factors influencing to decision selecting Chinese language school in Maung district, Chiangmai province, and study the behavior of customers. Participants were 132 students of Chinese language school recruited by accidental sampling. Questionnaires developed by the author were distributed. Data were analyzed in forms of descriptive statistics comprised of frequency, percentage and arithmetic mean.

It was found that the majority of participants were female age between 21 – 25 years old. Most of them graduated from secondary school or vocational school and have income between 5,001 – 10,000 baht.

The behavioral characteristics of respondents. Most of them had never study a Chinese language school but for objective used for the study of decision select study Chinese language school in Saturday and Sunday at time 4pm. – 8pm. and have tuition fees between 4,001 – 6,000 baht per the course and most of them information perception from internet media.

The influencing to decision selecting Chinese language school were in high level many factors. They responded that price was the most important factor influenced to them to select Chinese language school followed by process, product, personnel, place and medium level in factors. They responded that physical and promotion respectively.

In addition, they suggested via the open-ended questionnaire is study fees should not be too expensive, study hours should be complete both in time and duration of studying.

Keywords : Factors influencing to decision, Decision selecting Chinese language school.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จ ได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุระ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาตลอดเวลาให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง
ต่างๆ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระมีความสมบูรณ์ อาจารย์บุญญ โสม จันทร์สมดี อาจารย์ว่าสนา สมบูรณ์
ไชยยา และอาจารย์มัสยา จุ้ยสม ที่ได้กรุณาช่วยตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้รับใบอนุญาตประกอบการ โรงเรียนสอนภาษาต่างประเทศที่ได้
ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและอนุญาตให้เก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม
เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่ให้ความอนุเคราะห์การประสานงานและการ
ดำเนินการด้านเอกสาร ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้ชีวิต และให้โอกาสในการศึกษาแก่ผู้วิจัย อีกทั้ง
ยังคอยส่งเสริมเป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา จนประสบความสำเร็จในชีวิต

ขอขอบพระคุณบุคคลรอบข้าง ที่เป็นเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ
ด้วยดีมาตลอด คุณประโยชน์ใดๆ ของการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ หากจะมีถึงผู้สนใจแล้วขอขอบ
ความดีนี้ แต่บิดา มารดา ผู้ที่ช่วยเหลือ ตลอดจนทุกกำลังใจที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จได้ด้วยดี

วัลภา ช่างทอง