

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	3
กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	6
สรุปสาระสำคัญจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตประชากร	9
จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	10
ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการรับบริการสอน	17
ภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถาบัน	22
สอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม	

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษา ต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม	103
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	117
สรุปผลการศึกษา	117
อภิปรายผลการศึกษา	120
ข้อค้นพบ	122
ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	130
ตัวอย่างแบบสอบถาม	130
ประวัติผู้เขียน	138

# ญ

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	15
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้	16
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	16
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภาษาต่างประเทศที่กำลังศึกษา	17
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตรของภาษาต่างประเทศที่กำลังศึกษา	18
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าเล่าเรียนต่อหลักสูตรของภาษาต่างประเทศที่กำลังศึกษา	19
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่เรียน	19
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ยังเรียน	20
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำภาษาต่างประเทศไปใช้งาน	21
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับข้อมูลจากสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ	22
14	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค	23
15	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค	24
16	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค	25
17	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18	27
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค	
19	28
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค	
20	29
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค	
21	30
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค	
22	31
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้บริโภค	
23	33
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	
24	34
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	
25	35
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ	
26	36
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	
27	37
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้	
28	38
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	
29	39
ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	
30	40
ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
31 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ	41
32 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	42
33 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้	44
34 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	45
35 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	47
36 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	48
37 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ	49
38 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	51
39 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้	53
40 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	55
41 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	57
42 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	58
43 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
44 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	60
45 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้	61
46 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	62
47 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	63
48 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	64
49 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ	65
50 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	66
51 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้	67
52 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	68
53 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	69
54 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	71
55 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ	72
56 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
57 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับรายได้	76
58 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	78
59 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	79
60 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	80
61 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ	81
62 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	82
63 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับรายได้	83
64 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	84
65 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	85
66 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	86
67 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ	87
68 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	88
69 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับรายได้	89

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
70 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	90
71 ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามเพศ	91
72 ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	93
73 ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอายุ	95
74 ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	97
75 ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามรายได้	99
76 ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	101
77 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ	103
78 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ จำแนกตามเพศ	105
79 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ จำแนกตามสถานภาพ	107
80 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ จำแนกตามช่วงอายุ	109
81 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ	111
82 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ จำแนกตามระดับรายได้	113
83 ระดับความถี่ของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา	115