

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	4
คุณภาพการให้บริการ	5
แนวคิดทางด้าน โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
วิธีการศึกษา	11
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
การรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบัน สอนภาษาญี่ปุ่น	17
ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามใน การตัดสินใจเลือก ใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	45
ส่วนที่ 4 แสดงข้อมูลแนวโน้มของผู้ตอบแบบสอบถามใน การเรียนภาษาญี่ปุ่นต่อไปและแนวโน้มของการเลือก สถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	55
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลของการศึกษา และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผลการศึกษา	60
ข้อค้นพบ	61
ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	65
ตัวอย่างแบบสอบถาม	66
ประวัติผู้เขียน	72

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาญี่ปุ่น	16
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	17
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	18
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	19
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	20
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	22
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	25
14 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอายุ	27
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอายุ	28
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอายุ	29
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอายุ	30
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอายุ	32
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอายุ	34
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอายุ	35
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอาชีพ	36
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอาชีพ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอาชีพ	38
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอาชีพ	39
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอาชีพ	41
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น จำแนกตามอาชีพ	43
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นจำแนกตามอาชีพ	44
29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเรียนภาษาญี่ปุ่นมาก่อน	45
30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักสูตรภาษาญี่ปุ่นที่เคยเรียนมาก่อน	46
31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักสูตรที่เรียนอยู่ในปัจจุบัน	47
32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่น	48
33 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นที่กำลังเรียนอยู่ในปัจจุบัน	49
34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกช่วงเวลาที่เรียน	50
35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนชั่วโมงที่เรียนต่อสัปดาห์	50
36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนชั่วโมงต่อ 1 หลักสูตร	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามราคาต่อ 1 หลักสูตร	51
38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกผู้ร่วมชั้นเรียน	52
39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจในการเรียนภาษาญี่ปุ่นที่สถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นที่กำลังเรียนอยู่ในปัจจุบัน	52
40 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	53
41 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	54
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นอีก	55
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแนวโน้มในการเรียนภาษาญี่ปุ่นต่อไปจำแนกตามอาชีพ	55
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแนวโน้มในการเรียนภาษาญี่ปุ่นต่อไปจำแนกตามการเลือกสถานที่เรียน	56