

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบัน
กวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอ
เมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน นายสุภาพงษ์ นิลเกษ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตน์พุกภัย กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยกระจายเก็บตัวอย่างตามสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน โดยเฉพาะที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 9 แห่ง แห่งละ 23 ตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี เป็นนักเรียน / นักศึกษา การศึกษาสูงสุด คือ ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีรายได้ 2,000 – 5,000 บาท ต่อเดือน และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเรียน คือ ผู้ปกครอง

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทุกปัจจัยมีผลต่อผู้บริโภคมีในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิก ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านปรากฏผล ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ราคาค่าเล่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษ
มาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ
ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ อาคารและห้องเรียนสะดวกสบาย สว่าง ติด
เครื่องปรับอากาศ
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน
ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร
ปัญหาที่พบ ได้แก่ มีหลักสูตรให้เลือกอย่างจำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Factors Affecting Consumer Decision Tutoring Towards
Selecting Institutes for Standard English Tests in Amphoe
Mueang Chiang Mai

Author Mr. Supapong Nilket

Degree Master of Business Administration (Marketing)

Independent Study Advisory Committee

Assistant Prof. Piyaphan Klunklin Chairperson

Associate Prof. Krisana Ratanapruck Member

ABSTRACT

The Objectives of this independent study was to study factors affecting consumer decision in selecting tutoring institutes for Standard English Test in Amphoe Mueang Chiang Mai and consumers' problems in using services from tutoring institutes for Standard English Test in Amphoe Mueang Chiang Mai. In this study, the data was collected using questionnaires from 207 samples, drawn by convenience sampling. These samples were from 9 Standard English test tutoring institutes located in Amphoe Mueang Chiang Mai, 23 samples each. Descriptive statistics, e.g. frequency, percentage, and means were used for data analyses.

The results showed that most respondents were female, 21-30 years old, students whose highest education level was secondary school/ vocational certificate, had monthly income of THB 2,000–5,000, and whose parents were responsible for educational expenses.

The result revealed that all factors were rated high level in their effects on respondents, and could be ranked by means as follows: People, Physical Evidence, Product, Process, Place, Price, and Promotion.

Sub-factors with highest means in each element were as follows:

Product: Certification by Ministry of Education

Price: Appropriate tuition fee for the quality of instruction in each course.

Place: convenient location.

Promotion: Availability of testing service or standard english test registration service to students after course completion.

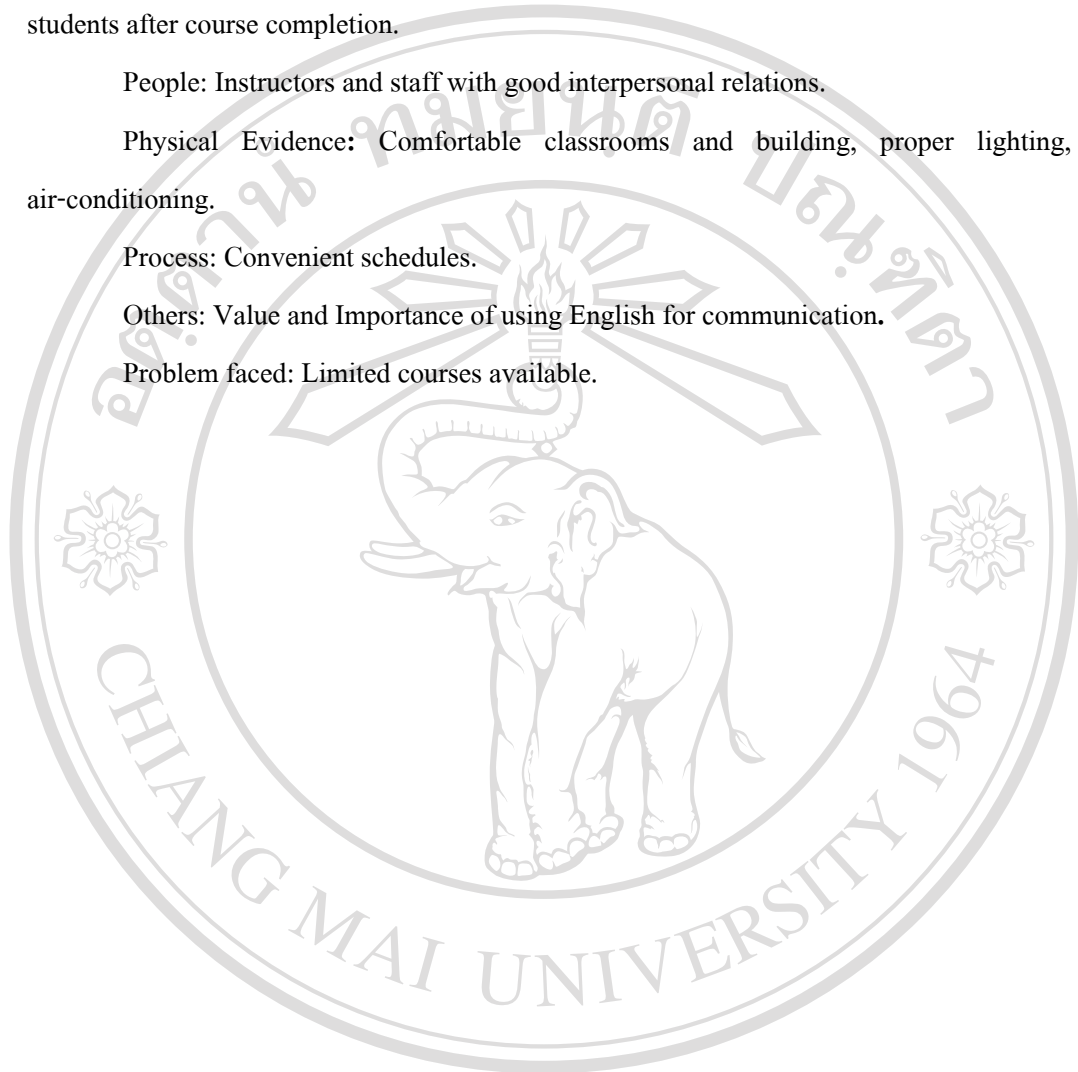
People: Instructors and staff with good interpersonal relations.

Physical Evidence: Comfortable classrooms and building, proper lighting, and air-conditioning.

Process: Convenient schedules.

Others: Value and Importance of using English for communication.

Problem faced: Limited courses available.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved