

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	14
สถานที่ในการดำเนินการศึกษา	16
ระยะเวลาในการศึกษา	16
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันสอนภาษา	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันสอนภาษา จำแนกตามระดับการศึกษา	36
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน	54
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาและ จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	83
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการศึกษา	86
อภิปรายผลการศึกษา	106
ข้อค้นพบ	112
ข้อเสนอแนะ	113
ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป	118
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการค้นคว้าแบบอิสระ	122
ประวัติผู้เขียน	126

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้น	18
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงเรียน	19
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนการศึกษา	19
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	20
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของบิดา	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของมารดา	21
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นว่าเหมาะสมสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ	23
10	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสำหรับการเรียน	24
11	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงระยะเวลาในการเรียนแต่ละครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมาะสม	25
12	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการเรียนภาษาอังกฤษที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าเหมาะสม	25
13	แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ โดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
14	แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
15	แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติม ภาษาอังกฤษในอดีตของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
16	แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการในอดีต	28
17	แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติม ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในปัจจุบัน	29
19	แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่เลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
20	แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
21	แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
22	แสดงจำนวนและร้อยละของการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
23	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
24	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลานของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
25	แสดงจำนวนและร้อยละของหลักสูตรภาษาอังกฤษ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจเข้ารับการอบรม	33
26	แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษต่อคอร์ส(คอร์สละ 30 ชั่วโมง)ของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
27	แสดงจำนวนและร้อยละความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ คอร์สละ 30 ชั่วโมง รวมค่านั่งสื้อแล้ว ราคา 2,800 บาทของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
28	แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเรียนภาษาต่างประเทศอื่นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
29	แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสำหรับ	
29	การเรียน จำแนกตามระดับการศึกษา	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสม สำหรับการเรียน จำแนกตามระดับการศึกษา	37
31	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงระยะเวลาในการเรียนแต่ละครั้งที่ผู้ตอบ แบบสอบถาม เห็นว่าเหมาะสม จำแนกตามระดับการศึกษา	38
32	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาในการเรียนภาษาอังกฤษที่ผู้ตอบ แบบสอบถาม เห็นว่าเหมาะสม จำแนกตามระดับการศึกษา	39
33	แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษโดยเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	39
34	แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเรียนภาษาอังกฤษของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	40
35	แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันสอนภาษาเรียนเสริม/เพิ่มเติม ภาษาอังกฤษในอดีตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	41
36	แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้ บริการในอดีต จำแนกตามระดับการศึกษา	42
37	แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ ในปัจจุบันของ จำแนกตามระดับการศึกษา	43
38	แสดงจำนวนและร้อยละของสถาบันสอนภาษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ ในปัจจุบัน จำแนกตามระดับการศึกษา	44
39	แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่เลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	45
40	แสดงจำนวนและร้อยละของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถาบันสอนภาษาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	46
41	แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	46

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงจำนวนและร้อยละของการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	47
43	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	48
44	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการใช้บริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา	49
45	แสดงจำนวนและร้อยละของหลักสูตรภาษาอังกฤษ ของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจเข้ารับการอบรม จำแนกตาม ระดับการศึกษา	50
46	แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการเรียนภาษาอังกฤษต่อ คอร์ส(คอร์สละ 30 ชั่วโมง)ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	51
47	แสดงจำนวนและร้อยละความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษ คอร์สละ 30 ชั่วโมง รวมค่านั่งสือในราคา 2,800 บาทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	52
48	แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการเรียนภาษาต่างประเทศอื่นเพิ่มเติมของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	53
49	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านผลิตภัณฑ์	54
50	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านราคา	55
51	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	56



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
52	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการส่งเสริมการตลาด	57
53	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	58
54	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านลักษณะทางกายภาพ	60
55	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านกระบวนการให้บริการ	61
56	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านผลิตภัณฑ์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	62
57	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านราคาของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	63
58	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านช่องทางการจัด จำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	64
59	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านการส่งเสริม การตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	65
60	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านบุคลากรผู้ ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	66
61	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านลักษณะทาง กายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	68
62	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านกระบวนการ ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	69
63	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านผลิตภัณฑ์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
64	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	72
65	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	73
66	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	75
67	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	77
68	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	79
69	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการในด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	81
70	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างคณาน	83
71	แสดงร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันสอนภาษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
72	แสดงร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันสอนภาษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	88
73	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความต้องการของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างคณาน	90
74	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก	91
75	สรุปปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความต้องการการใช้บริการของ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาคณนช่างคณาน ในระดับมากที่สุด	92



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
76	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความต้องการของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขานนช้างคลานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	96
77	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตาม ระดับการศึกษา	97
78	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความต้องการของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขานนช้างคลานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม	100
79	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม การตลาดบริการสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตาม เกรดเฉลี่ยสะสม	102