

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกหลักสูตรภาษาจีนในกรุงเทพมหานคร
ผู้เขียน	นายธีรวัฒน์ ไชยภาณุวัฒน์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์
	บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกหลักสูตรภาษาจีนในกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ที่อยู่ระหว่างเรียนภาษาจีนในสถาบันสอนภาษาจีนเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 420 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติอนุมานในการทดสอบความแตกต่างของอายุ โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi – square test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ที่ความเชื่อมั่น 95%

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียนนักศึกษา ส่วนใหญ่งบประมาณในการเรียนภาษาจีน คือ 5,000-10,000 บาท

ผลการศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกหลักสูตรภาษาจีน พบว่า ขั้นตอนการรับรู้ปัญหา เหตุผลที่เลือกเรียนภาษาจีน คือมองว่าภาษาจีนจะกลายเป็นภาษาที่สำคัญเทียบเท่ากับภาษาอังกฤษในอนาคต โดยระยะเวลาในการตัดสินใจเพื่อเลือกเรียนภาษาจีน คือ 1-3 เดือน และ เหตุผลในการตัดสินใจเรียนภาษาจีน คือ มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาจีน

ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล พบว่าช่องทางในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ โรงเรียนสอนภาษาจีนอันดับแรก คือ อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ เพื่อน ญาติ โดยระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนสอนภาษาจีน คือ 3-6 เดือน

ขั้นตอนการประเมินทางเลือก จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินทางเลือกหลักสูตรภาษาจีนทุกปีจ้อยในระดับมาก สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เอกสารประกอบการเรียนที่ดี ด้านอัตราค่าเรียน ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับหลักสูตร ด้านสถานที่ตั้ง ได้แก่ อยู่ใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ทดลองเรียนฟรี ด้านขั้นตอนการสมัครเรียน ได้แก่ มีเว็บไซต์ให้หาข้อมูล ด้านอาจารย์ผู้สอน ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีเทคนิคการสอนที่ดี ด้านบรรยากาศสถานที่เรียน ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ห้องเรียน โอ่โถ่ง โปร่ง และสะอาด

ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ วิธีการตัดสินใจเลือกสถาบันสอนภาษาจีนคือ เลือกจากหลักสูตร และส่วนใหญ่อัตราค่าเรียนต่อหลักสูตรที่ตัดสินใจเรียน คือ 5,001 - 8,000 บาท

ขั้นตอนความรู้สึกละหลังการซื้อ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันสอนภาษาจีนสถาบันสอนภาษาจีนที่ตัดสินใจเรียนอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านหลักสูตรในการสอน ด้านทำเลที่ตั้งของสถาบัน ด้านความคุ้มค่าของอัตราค่าเรียน ด้านบรรยากาศสถานที่เรียน ด้านการส่งเสริมการตลาด และขั้นตอนในการสมัครเรียน

สำหรับการแนะนำสถาบันที่ตัดสินใจเรียนให้คนรู้จักหรือผู้สนใจอื่นๆ คือ บอกต่อแน่นอน

นอกจากนั้น ยังพบว่า การตัดสินใจเลือกหลักสูตรภาษาจีน ในขั้นตอนการรับรู้ปัญหาขั้นตอนการค้นหาข้อมูล และขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามอายุ แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามอายุในขั้นตอนการประเมินทางเลือก