

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียน โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

THE FACTORS THAT INFLUENCE THE STUDENT'S DECISION TO STUDY JAPANESE LANGUAGE AT SCHOOL OF LANGUAGE AND CULTURE TECHNOLOGY PROMOTION ASSOCIATION (THAILAND-JAPAN)

เสาวลักษณ์ สังขบุตร^{#1}

^{#1}บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต / สาขาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร / สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
e-mail: saowaluk@tpa.or.th

บทคัดย่อ - การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ 7 ด้าน เลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนในระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง : ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งกำลังศึกษาภาษาญี่ปุ่นที่โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ในทุกระดับ จำนวน 350 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 16-20 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียนปัจจุบันอยู่ในระดับต้น ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการสอนภาษาจากคำแนะนำจากญาติ/เพื่อน/ครู เหตุผลในการเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่น เพื่อการสนทนาทั่วไป และมีความตั้งใจที่จะเรียนภาษาญี่ปุ่นที่โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) จนถึงระดับสูง การศึกษาครั้งนี้ พบว่าระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นเรียงลำดับจากระดับความสำคัญมากไป ยังระดับความสำคัญน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

คำสำคัญ – ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจทั้ง 7 ด้าน

Abstract - This study is aimed for the study of factors that influence the students of School of Language and Culture, Technology Promotion Association (Thailand-Japan) to study Japanese language. The study is descriptive research which means that data is mainly collected from questionnaires. The study is focused on the influence of 7Ps: which are products, price, place, promotion, people, physical evidence, and process toward the current students of Japanese language courses from beginner to advanced

level. The volunteer of this study is 350 people. The research result shows that the most common qualities for each category are female, ages between 16–20 years old, Bachelor Degree graduation, working in offices, now studying in Beginner Japanese 1, know our Japanese course from their relatives, friends, or teachers, and want to continue the course to advanced level at School of Language and Culture, Technology Promotion Association (Thailand-Japan). This research shows that overall factors have high influence on the students to make decision on Japanese language. Firstly factors, there is a mean of 4.32 for the people, a mean of 4.07 for the product, a mean of 3.97 for the price, a mean of 3.91 for the process, a mean of 3.85 for the place, a mean of 3.61 for the physical evidence and a mean of 3.42 for the promotion.

Keywords - The influence of 7Ps.

1. บทนำ

ปัจจุบันโรงเรียนสอนภาษาแต่ละแห่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงการแข่งขันได้ และเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2558 โดยการเข้ามาในธุรกิจนี้สามารถทำได้ง่ายขึ้น ทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นตามมาโรงเรียนสอนภาษา แต่ละแห่งจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้เรียน ตลอดจนพัฒนาระบบการทำงานให้เกิดความสะดวกสบายและความประทับใจแก่ผู้เรียนให้มากยิ่งขึ้น โดยแบ่งระดับความสำคัญเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ คือ ทำให้ได้รับบริการในด้านการเรียนการสอนที่ดี ทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความรู้ตามที่ต้องการ

2. ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้ให้บริการ คือ ทำให้โรงเรียนสามารถรักษาการให้บริการเกี่ยวกับการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนที่เรียนไปแล้วสามารถบอกต่อไปยังบุคคลอื่นทำให้เกิดความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจ

ด้วยเหตุที่ธุรกิจโรงเรียนสอนภาษาเป็นธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันสูงทั้งคู่แข่งรายเดิมและรายใหม่ๆ ที่เข้าสู่ตลาด ทำให้โรงเรียนต้องมีการ

พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและการให้บริการ ซึ่งธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่แตกต่างจากธุรกิจที่จำหน่ายสินค้า คือ เป็นธุรกิจที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากการบริการเป็นการกระทำเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความรู้สึก ไม่มีตัวตน ไม่แน่นอน (Variability) และความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) บริการจะเป็นที่พอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ [1-3] ซึ่งผู้เรียนแต่ละรายมีความพอใจแตกต่างกัน ความไม่แน่นอนอาจเกิดจากอารมณ์ของลูกค้าและพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งของธุรกิจบริการที่ยากต่อการควบคุม และยากในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานแก่ลูกค้าที่ได้รับ ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นในด้านต่างๆ เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ [4] เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการ ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้เรียนที่มาใช้บริการ โดยผลวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เพิ่มจำนวนผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นให้เพิ่มขึ้นและต่อเนื่องทั้งในระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง รวมถึงเพิ่มส่วนแบ่งในธุรกิจด้านการบริการ ทำให้เกิดการพัฒนาด้านบริการทั้งหมด ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นของโรงเรียน และกระตุ้นให้ผู้เรียนเดิมกลับมาใช้บริการ ตลอดจนสร้างลูกค้าที่จงรักภักดีกับการใช้บริการ (Customer Loyalty) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2. วิธีดำเนินงาน

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เก็บข้อมูลจากผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นที่กำลังเรียนที่โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซึ่งมีขนาดประชากรจากฐานข้อมูลสถิติจำนวนผู้เรียนประมาณ 2,026 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane [5] ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อน 5% เท่ากับ 334 คน และผู้ศึกษามีการเพิ่มจำนวนตัวอย่างไว้ประมาณ 4.8% ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ศึกษาเท่ากับ 350 ตัวอย่าง

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานศึกษาที่เกี่ยวข้องต่างๆ จากตำรา เอกสาร งานศึกษา แบบสอบถามของโรงเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมเนื้อหาสาระที่ได้จากตำรา เอกสารของโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) และงานศึกษาแบบสอบถามของโรงเรียน เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียนที่โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียนปัจจุบัน แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เหตุผลในการเลือกเรียน และระดับภาษาญี่ปุ่นที่ตั้งใจจะเรียน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นที่โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน รวมจำนวน 34 ข้อ ได้แก่

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	จำนวน 5 ข้อ
ด้านราคา (Price)	จำนวน 3 ข้อ
ด้านสถานที่ (Place)	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	จำนวน 3 ข้อ
ด้านบุคลากร (People)	จำนวน 9 ข้อ
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	จำนวน 7 ข้อ
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	จำนวน 3 ข้อ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา จาก 2 ด้าน ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ วิทยุ หลักการ อินเทอร์เน็ต ผลงานศึกษา และตำราทางวิชาการเกี่ยวกับการบริการ ฯลฯ

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมีนาคม พ.ศ.2557 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ในช่วงวันและเวลาที่มีการเรียนการสอน โดยทำการเก็บแบบสอบถามครอบคลุมทุกช่วงวันและเวลา

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ผลจากแบบทดสอบที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในระดับดี สามารถนำไปวัดผลได้ จะต้องมีความ $IOC \geq 0.5$ ซึ่งผลจากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ ได้คะแนน 0.71

การทดสอบความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด มาทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างประชากร พบว่าค่าอัลฟา (α) มีค่า 0.73 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ [5,6]

2.4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยจะใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการอธิบายลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงความถี่และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และตารางไขว้ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) และประมวลผล



ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	350	100.0
ชาย	124	35.4
หญิง	226	64.6
อายุ	350	100.0
16-20 ปี	99	28.3
21-25 ปี	77	22.0
26-30 ปี	82	23.4
31-35 ปี	52	14.9
มากกว่า 35 ปี	40	11.4
ระดับการศึกษา	350	100.0
ต่ำกว่า ม.ปลาย	16	4.6
ม.ปลาย / ปวช.	79	22.6
อนุปริญญา / ปวส.	13	3.7
ปริญญาตรี	185	52.9
สูงกว่าปริญญาตรี	57	16.3
อาชีพ	350	100.0
นักเรียน นักศึกษา	129	36.9
พนักงานบริษัท	145	41.4
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.6
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	47	13.4
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	20	5.7
ระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียน	350	100.0
ระดับต้น 1 (MN1-MN4) / (JD1-JD8) / (JI1-JI2)	270	77.1
ระดับต้น 2 (MN5-MN8) / (JD9-JD16) / (JI3-JI4)	34	9.7
ระดับกลาง (M1-M4) / (JI5-JI8)	39	11.1
ระดับสูง (A1-A3)	7	2.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 16-20 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียนปัจจุบันอยู่ในระดับต้น 1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

จากตารางที่ 2 ผู้เรียนให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่น เรียงลำดับจากระดับค่าเฉลี่ยจากมากไป-น้อย พบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านสถานที่

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มี อิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ	mean	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.07	.770	มาก	2
เนื้อหาหลักสูตรตรงกับความต้องการ	4.21	.697	มากที่สุด	
เนื้อหาหลักสูตรเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้งานได้จริง	4.27	.719	มากที่สุด	
ตำราที่ใช้มีความทันสมัย	3.92	.827	มาก	
ตำราที่ใช้เข้าใจง่าย	4.01	.772	มาก	
เอกสารประกอบการเรียนมีความหลากหลาย	3.96	.834	มาก	
ด้านราคา (Price)	3.97	.844	มาก	3
ราคาค่าเรียนมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับโรงเรียนสอนภาษาอื่น	3.91	.853	มาก	
ราคาค่าเรียนมีความเหมาะสม คำนวณ	3.94	.846	มาก	
ราคาค่าเรียนและค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีความชัดเจน	4.07	.833	มาก	
ด้านสถานที่ (Place)	3.85	.893	มาก	5
สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง (มีรถไฟฟ้า มีรถติด เป็นต้น)	4.12	.841	มาก	
สถานที่ตั้งสามารถเดินทางได้หลากหลายเส้นทาง (รถ, รถไฟฟ้า, รถติด เป็นต้น)	4.18	.846	มาก	
สถานที่ตั้งอยู่ในที่โดดเด่น ง่ายต่อการค้นหา	3.52	.904	มาก	
ทางเข้าออกมีความสะดวก	3.57	.981	มาก	
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.42	.889	มาก	7
โปรโมชั่น เช่น สะสมแต้ม แจกของสมนาคุณ	3.26	.858	ปานกลาง	
ส่วนลดค่าเรียนในราคาสมาชิก ส.ส.ท.	3.61	.929	มาก	
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ที่หลากหลาย	3.38	.881	ปานกลาง	
ด้านบุคลากร (People)	4.32	.711	มากที่สุด	1
อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ดี	4.53	.618	มากที่สุด	
อาจารย์ผู้สอนมีประสบการณ์ในการสอน	4.54	.622	มากที่สุด	
อาจารย์ผู้สอนมีวุฒิการสอน	4.46	.687	มากที่สุด	
อาจารย์ผู้สอนสามารถสอนให้เข้าใจได้ง่าย	4.47	.649	มากที่สุด	
อาจารย์ผู้สอนที่เป็นชาวญี่ปุ่นมีมาก	4.29	.695	มากที่สุด	
อาจารย์ผู้สอนเข้าใจและติดตามผู้เรียน	4.31	.696	มากที่สุด	
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ถูกต้อง	4.09	.809	มาก	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมารยาทที่ดี สุภาพ	4.17	.778	มาก	
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.01	.850	มาก	
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	3.61	.862	มาก	6
อาคารสถานที่มีความทันสมัย	3.53	.792	มาก	
อาคารสถานที่มีความสะอาด	4.05	.776	มาก	
มีห้องสมุดให้ค้นคว้าได้	3.47	.888	มาก	
มีห้องโสตทัศนูปกรณ์ให้ผู้เรียนใช้เพียงพอ	3.41	.864	มาก	
จำนวนผู้เรียนต่อห้องไม่มากเกินไป	4.00	.806	มาก	
มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ	3.51	.888	มาก	
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.27	1.02	ปานกลาง	
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	3.91	.781	มาก	4
การติดต่อประสานงานมีความรวดเร็ว	3.85	.779	มาก	
ขั้นตอนการติดต่อมีความสะดวก	3.91	.772	มาก	
มีการติดตามและวัดผลการเรียนสม่ำเสมอ	3.97	.792	มาก	
ความสำคัญโดยรวม	3.93	.806	มาก	

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เรียนกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

จากตารางที่ 3, 4, 5 และ 6 พบว่าแนวโน้มผู้เรียนที่มีอายุน้อย (16-35 ปี) จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหลักสูตรตรงกับความต้องการ ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ผู้สอนมีประสิทธิภาพในการสอน และด้านกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการติดตามและวัดผลการเรียนสม่ำเสมอมากที่สุด แต่มีข้อสังเกตปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและค่าใช้จ่ายอื่นๆ พบว่าผู้เรียนที่มีอายุน้อย (16-21 ปี) ไม่ได้ให้ความสำคัญแต่อย่างใด

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เรียนกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ด้านผลิตภัณฑ์ เนื้อหาหลักสูตรตรงกับความต้องการ			อายุ (ปี)				
			16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	> 35 ปี
ระดับ ความสำคัญ	มากที่สุด	จำนวน	37	35	19	21	17
		ร้อยละ	37.4%	45.5%	23.2%	40.4%	42.5%
	มาก	จำนวน	46	31	43	25	20
		ร้อยละ	46.4%	40.2%	52.4%	48.1%	50.0%
	ปานกลาง	จำนวน	16	11	20	6	3
		ร้อยละ	16.2%	14.3%	24.4%	11.5%	7.5%
รวม		จำนวน	99	77	82	52	40
		ร้อยละ	100%	100%	100%	100%	100%

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เรียนกับปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ด้านราคา ราคาค่าเรียนและ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีความชัดเจน			อายุ (ปี)				
			16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	> 35 ปี
ระดับ ความสำคัญ	มากที่สุด	จำนวน	38	29	20	19	16
		ร้อยละ	38.4%	37.6%	24.4%	36.5%	40%
	มาก	จำนวน	40	30	35	20	16
		ร้อยละ	40.4%	39.0%	42.7%	38.5%	40%
	ปานกลาง	จำนวน	20	14	25	11	7
		ร้อยละ	20.2%	18.2%	30.5%	21.2%	17.5%
	น้อย	จำนวน	1	4	2	2	0
		ร้อยละ	1.0%	5.2%	2.4%	3.8%	0%
	น้อยที่สุด	จำนวน	0	0	0	0	1
		ร้อยละ	0%	0%	0%	0%	2.5%
รวม		จำนวน	99	77	82	52	40
		ร้อยละ	100%	100%	100%	100%	100%

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เรียนกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ด้านบุคลากร อาจารย์ผู้สอนมีประสิทธิภาพ ในการสอน			อายุ (ปี)				
			16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	> 35 ปี
ระดับ ความสำคัญ	มากที่สุด	จำนวน	65	51	39	34	24
		ร้อยละ	65.7%	66.2%	47.6%	65.4%	60.0%
	มาก	จำนวน	25	21	35	16	16
		ร้อยละ	25.3%	27.3%	42.7%	30.8%	40.0%
	ปานกลาง	จำนวน	9	5	8	2	0
		ร้อยละ	9.0%	6.5%	9.7%	3.8%	0%
รวม	จำนวน	99	77	82	52	40	
	ร้อยละ	100%	100%	100%	100%	100%	

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้เรียนกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ด้านกระบวนการให้บริการ มีการติดตามและ วัดผลการเรียนสม่ำเสมอ			อายุ (ปี)				
			16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	> 35 ปี
ระดับ ความสำคัญ	มากที่สุด	จำนวน	31	25	17	13	11
		ร้อยละ	31.3%	32.4%	20.7%	25.0%	27.5%
	มาก	จำนวน	38	31	42	21	19
		ร้อยละ	38.4%	40.3%	51.2%	40.4%	47.5%
	ปานกลาง	จำนวน	28	21	21	17	10
		ร้อยละ	28.3%	27.3%	25.6%	32.7%	25.0%
	น้อย	จำนวน	1	0	2	1	0
		ร้อยละ	1.0%	0%	2.5%	1.9%	0%
น้อยที่สุด	จำนวน	1	0	0	0	0	
	ร้อยละ	1.0%	0%	0%	0%	0%	
รวม		จำนวน	99	77	82	52	40
		ร้อยละ	100%	100%	100%	100%	100%

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียนกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

จากตารางที่ 7, 8, 9 และ 10 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์มีแนวโน้มที่ผู้เรียนที่เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้นจะให้ความสำคัญ โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหลักสูตรตรงกับความต้องการมากกว่าผู้เรียนที่เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับสูง ด้านราคามีแนวโน้มที่ผู้เรียนที่เรียนภาษาญี่ปุ่นต้นจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาค่าเรียนและค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีความชัดเจนมากกว่าผู้เรียนที่เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับสูง ด้านบุคลากรมีแนวโน้มที่ผู้เรียนที่เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้นจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ผู้สอนมีประสิทธิภาพในการสอนมากกว่าผู้เรียนที่เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับสูง และด้านกระบวนการให้บริการ มีแนวโน้มที่ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้นจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการติดตามและวัดผลการเรียนสม่ำเสมอมากกว่าผู้เรียนที่เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับสูง

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียนกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ด้านผลิตภัณฑ์ เนื้อหาหลักสูตรตรงกับความต้องการ			ระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียน			
			ระดับต้น		ระดับกลาง	ระดับสูง
			ระดับต้น 1	ระดับต้น 2		
ระดับ ความสำคัญ	มากที่สุด	จำนวน	109	11	8	1
		ร้อยละ	40.4%	32.4%	20.5%	14.3%
	มาก	จำนวน	115	22	22	6
		ร้อยละ	42.6%	64.7%	56.4%	85.7%
	ปานกลาง	จำนวน	46	1	9	0
		ร้อยละ	17.0%	2.9%	23.1%	0%
รวม		จำนวน	270	34	39	7
		ร้อยละ	100%	100%	100%	100%

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียนกับปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ด้านราคา ราคาค่าเรียนและค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีความชัดเจน			ระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียน			
			ระดับต้น		ระดับกลาง	ระดับสูง
			ระดับต้น 1	ระดับต้น 2		
ระดับ ความสำคัญ	มากที่สุด	จำนวน	101	8	11	2
		ร้อยละ	37.4%	23.5%	28.2%	28.6%
	มาก	จำนวน	106	18	15	2
		ร้อยละ	39.3%	53.0%	38.5%	28.6%
	ปานกลาง	จำนวน	57	6	12	2
		ร้อยละ	21.1%	17.6%	30.8%	28.6%
น้อยที่สุด	จำนวน	6	2	1	0	0
	ร้อยละ	2.2%	5.9%	2.5%	0%	0%
รวม		จำนวน	270	34	39	7
		ร้อยละ	100%	100%	100%	100%

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียนกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ด้านบุคลากร อาจารย์ผู้สอนมีประสบการณ์ ในการสอน			ระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียน			
			ระดับต้น		ระดับกลาง	ระดับสูง
			ระดับ ต้น 1	ระดับ ต้น 2		
ระดับ ความสำคัญ	มาก ที่สุด	จำนวน	165	20	25	3
		ร้อยละ	61.1%	58.8%	64.1%	42.9%
	มาก	จำนวน	85	13	11	4
		ร้อยละ	31.5%	38.2%	28.2%	57.1%
	ปาน กลาง	จำนวน	20	1	3	0
		ร้อยละ	7.4%	3.0%	7.7%	0%
รวม		จำนวน	270	34	39	7
		ร้อยละ	100%	100%	100%	100%

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียนกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ด้านกระบวนการให้บริการ มีการติดตามและ วัดผลการเรียนสม่ำเสมอ			ระดับภาษาญี่ปุ่นที่เรียน			
			ระดับต้น		ระดับกลาง	ระดับสูง
			ระดับต้น 1	ระดับต้น 2		
ระดับ ความสำคัญ	มากที่สุด	จำนวน	84	5	8	0
		ร้อยละ	31.1%	14.7%	20.5%	0%
	มาก	จำนวน	113	22	13	3
		ร้อยละ	41.9%	64.7%	33.3%	42.9%
	ปานกลาง	จำนวน	69	6	18	4
		ร้อยละ	25.5%	17.7%	46.2%	57.1%
น้อยที่สุด	จำนวน	3	1	0	0	0
	ร้อยละ	1.1%	2.9%	0%	0%	0%
รวม		จำนวน	270	34	39	7
		ร้อยละ	100%	100%	100%	100%

4. สรุป

จากการศึกษา พบว่าระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่นเรียงลำดับจากระดับความสำคัญมากไปยังระดับความสำคัญน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

เอกสารอ้างอิง

- [1] ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [2] ชูชัย สมศิริไกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] ทงธรรม วีระกุล. (2553). ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยทักษิณ. (รายงานการวิจัย). สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- [4] ทิพานันท์ ชัยรัตนาวรรณ. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2553).
- [5] Yamane, T. (1967). *Statistic : An Introductory*. 2nd ed. New York : Harper and Row.