

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วน
 ประสมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ : กรณีศึกษา ศูนย์คุ่มอง ของนักศึกษา
 ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลให้ตรงกับ
 เห็นของท่านมากที่สุด และขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นายพงษ์ชัย ทวีพานิช
 ผู้วิจัย

ตอนที่ 1. ท่านมีความความพึงพอใจต่อศูนย์คุ่มองในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด

กรุณาแสดงเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านในแต่ละหัวข้อ

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อศูนย์คุ่มองเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ข้างล่างนี้ในระดับใด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงของแบบเรียน และบริษัทคุ่มอง					
2. มีวิชาให้เลือกหลายวิชา					
3. มีเอกสารและแบบฝึกหัดมอบให้นักเรียนไปทบทวน ด้วยตนเองหรือทบทวนกับผู้ปกครอง					
4. คุณภาพการเสริมความรู้และทักษะทางคณิตศาสตร์ และภาษาให้กับนักเรียน					
5. มีระบบการวัดผลที่ได้รับการยอมรับ					
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาเรียนแต่ละระดับชั้น					
7. วันและเวลาที่กำหนดในตารางเรียนมีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก
ด้านราคา					
1. ความเหมาะสมของค่าเล่าเรียน					
2. ค่าเล่าเรียนเป็นลักษณะเหมาจ่าย ไม่จำเป็นต้อง จ่ายเพิ่มเติมอื่น ๆ					
3. รูปแบบการชำระเงินค่าเล่าเรียน					
4. ระดับค่าเล่าเรียนเมื่อเทียบกับศูนย์ภาษา หรือสถาบัน อื่น ๆ ที่ให้บริการคล้ายคลึงกัน					
5. ความแตกต่างของค่าเล่าเรียนในการเรียนแต่ละ ระดับชั้นเรียน					
6. ส่วนลดพิเศษ เช่น มีส่วนลดเมื่อนักเรียนสมัครเรียน ต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. สถานที่ตั้งของศูนย์คุณอยู่ในชุมชน สะดวกหาได้ง่าย					
2. สถานที่ตั้งของศูนย์คุณมีทัศนียภาพที่สวยงามและมีความ เข้าออกสะดวก					
3. สถานที่จอดรถของศูนย์คุณเพียงพอต่อลูกค้า					
4. ความกว้างขวางและความสะดวกสบายของที่ นั่งเรียน					
5. ความพร้อมและความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ การเรียนการสอน					
6. ภายในศูนย์มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม คีลเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น					
7. สถานที่ที่กว้างขวาง สะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ					
8. การตกแต่งและจัดภายในเป็นสัดส่วน ให้แก่นักเรียน ครู และผู้ปกครอง					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ราย 2 เดือน แก่ลูกค้า (KUMON PAL)					
2. การวางแจกเอกสารแนะนำแบบเรียนคูมอง (Learning How to Learn) ในสถานที่ต่างๆ เช่น ธนาคาร ฯลฯ					
3. การโฆษณาด้วยแผ่นป้ายโฆษณาขนาดใหญ่					
4. การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์					
5. การเผยแพร่ศูนย์คูมองผ่านสื่อวิทยุหรือหนังสือพิมพ์					
6. จดหมายเผยแพร่ระบบแบบเรียนคูมองในสถาน ศึกษา					
7. ให้พนักงานแจกแผ่นแนะนำศูนย์คูมองแก่ลูกค้า					
8. มีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าเก่า					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านบุคลากร					
1. ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถอธิบาย ให้ความรู้แก่นักเรียนให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี					
2. ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
3. ผู้สอนและเจ้าหน้าที่รับฟังความคิด และข้อเสนอ แนะของท่าน					
4. ความสามารถของผู้สอนและเจ้าหน้าที่ ในการ ช่วยนักเรียนแก้ไขปัญหาการเรียน					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ และสามารถอธิบายระบบ แบบเรียนคูมองให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย					
6. จำนวนบุคลากรในศูนย์มีเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ปกครองและนักเรียน					
7. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี					
8. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีความสม่ำเสมอด้านคุณภาพการให้บริการ					
2. ความชัดเจนของขั้นตอนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่นักเรียน					
3. ขบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น					
4. การรักษาเวลาหรือการตรงต่อเวลา					
5. การแจ้งตารางการเรียนให้นักเรียนทราบ					
6. คุณภาพและความสามารถในการสอนของผู้สอน					
7. การปรับปรุงเทคนิคการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียน					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. การมีเอกสารแบบเรียนเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง					
2. สภาพความ โอโลงของสถานที่ภายในศูนย์คุมอง					
3. สภาพบรรยากาศของศูนย์คุมองเหมาะสมต่อการเรียนการสอน					
4. ความเป็นเอกลักษณ์จากชุดฟอร์ม หรือการตกแต่งภายในสำนักงาน					
5. จุดให้บริการผู้ปกครองและนักเรียนภายในศูนย์คุมองตั้งอยู่ในจุดที่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง					
6. มีบรรยากาศที่อบอุ่นในการต้อนรับนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

2. ปัจจัยด้านล่างนี้มีอิทธิพลทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจกับศูนย์คummings ในระดับใด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอ ใจ	ไม่พอ ใจมาก
1. ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงแบรนด์เรียน ชื่อเสียงบริษัท คummings และคุณภาพการเรียน เป็นต้น					
2. ด้านราคา เช่น ความเหมาะสมอัตราค่าเล่าเรียน ราคา เอกสาร และเงื่อนไขการจ่ายเงิน เป็นต้น					
3. ด้านสถานที่ตั้ง เช่น ท่ารถที่ตั้ง สถานที่ที่กว้างขวาง และความสะดวกสบาย เป็นต้น					
4. ด้านส่งเสริมการตลาด เช่น ลักษณะของการ ประชาสัมพันธ์ ในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น					
5. ด้านบุคลากร เช่น บุคลิกภาพ ความเต็มใจให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้น เป็นต้น					
6. ด้านขบวนการ เช่น ความพยายามรักษาคุณภาพการ ให้บริการ เป็นต้น					
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น เทคนิคการสอนเป็น ของตนเอง การออกแบบสถานที่ เป็นต้น					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการเรียนของนักเรียนในปกครองของท่าน

โปรดแสดงความคิดเห็นที่ท่านสังเกตได้จากนักเรียนในปกครองของท่าน

1. พัฒนาการทางการเรียนหรือทักษะของนักเรียนหลังจากได้เข้าชั้นเรียนกับศูนย์คummings เชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาที่ท่านหรือนักเรียนพบในขณะที่ใช้บริการกับศูนย์คummings เชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของท่าน

โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ใน [] ที่ตรงกับรายละเอียดของท่าน

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุปัจจุบันของท่าน

 1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี 5. 51 - 60 ปี 6. ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาของท่าน

 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช. 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

 1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 - 20,000 บาท 3. 20,001 - 30,000 บาท 4. เกินกว่า 30,000 บาท

5. อาชีพของท่าน

 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้างบริษัทเอกชน 3. นักธุรกิจ 4. ค้าขาย 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. ปัจจุบันท่านเป็นลูกค้ำของศูนย์คุ้มครองแห่งใด

 1. ศูนย์เชียงใหม่แมคคอมิค 2. ศูนย์เชียงใหม่พาวิลเลียน 3. ศูนย์เชียงใหม่นิมมานเหมินท์ 4. ศูนย์เชียงใหม่ช้างคลาน

7. เด็กนักเรียนในปกครองของท่านที่กำลังเรียนกับศูนย์คุ้มครองมีอายุเท่าใด

 1. 2.5 - 5 ปี 2. 6 - 9 ปี 3. 10 - 13 ปี 4. 14 - 17 ปี 5. ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

8. ท่านมีความสัมพันธ์ใดกับนักเรียนที่เข้าเรียนกับศูนย์คummings
 1. เป็นบิดา/มารดา 2. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
9. ขณะนี้เด็กนักเรียนในปกครองของท่านเลือกเรียนวิชาอะไรกับศูนย์คummings
 1. ภาษาอังกฤษ 2. คณิตศาสตร์
10. เด็กนักเรียนในปกครองของท่านได้เรียนกับศูนย์คummingsมาเป็นเวลานานเท่าใด
 1. 1 เดือน 2. 2 เดือน
 3. 3 เดือน 4. ตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไป
11. เด็กนักเรียนในปกครองของท่านใช้เวลาเรียนกับศูนย์คummingsในช่วงใดเป็นส่วนใหญ่
 1. 8.00 - 12.00 น. 2. 12.01 - 16.00 น.
 3. 16.01 - 20.00 น.
12. ปกติเด็กนักเรียนในปกครองของท่านเรียนกับศูนย์คummings ในวันใดบ้าง
 1. วันจันทร์ - ศุกร์ 2. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์ - อาทิตย์)
 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
13. ขณะนี้เด็กนักเรียนในปกครองของท่านกำลังเรียนกับศูนย์คummings ในระดับชั้นหรือ LEVEL ใด

14. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์คummings จากแหล่งใด
 1. หนังสือพิมพ์ 2. วิทยุ
 3. โทรทัศน์ 4. แผ่นพับ
 5. คัดเอาท์ป้ายโฆษณา 6. เพื่อนแนะนำ
 7. รู้จักกับบุคลากรในศูนย์คummings 8. เด็กนักเรียนของท่านบอก
 9. ครู/อาจารย์ในสถานศึกษาแนะนำ
 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
15. ในโอกาสข้างหน้าท่านจะให้นักเรียนในปกครองของท่านเรียนกับศูนย์คummings อีกหรือไม่
 1. ให้เรียนแน่นอน 2. อาจจะให้เรียน
 3. ยังไม่ตัดสินใจ 4. อาจจะไม่ให้เรียน
 5. ไม่ให้เรียน
 เพราะ (โปรดระบุเหตุผล)
16. ท่านคิดว่าจะแนะนำแบบเรียนคummings ให้แก่เพื่อน ๆ ของท่านหรือไม่
 1. แนะนำแน่นอน 2. อาจจะแนะนำ
 3. ไม่แน่ใจ 4. อาจจะไม่แนะนำ
 5. ไม่แนะนำ
 เพราะ (โปรดระบุเหตุผล)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อนามสกุล	นายพงษ์ชัย ทวีพานิช
วัน เดือน ปีเกิด	15 กันยายน พ.ศ. 2509
ประวัติการศึกษา	<p>พ.ศ. 2522 – 2528 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอุดรพิทยานุกุล จังหวัดอุดรธานี</p> <p>พ.ศ. 2528 – 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ไฟฟ้า) จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น</p> <p>พ.ศ. 2541 – 2545 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่</p>
ประสบการณ์ทำงาน	<p>พ.ศ. 2532 วิศวกรไฟฟ้า โครงการทำเรื่อน้ำลึกแหลมฉบัง บริษัท อิตาเลียนไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>พ.ศ. 2532 – 2535 วิศวกรไฟฟ้า โครงการทำเรื่อน้ำลึกมาบตาพุด บริษัท อิตาเลียนไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>พ.ศ. 2535 – 2539 วิศวกรไฟฟ้า โครงการขยายเครือข่ายโทรศัพท์ 1.5 ล้านเลขหมาย บริษัท อิตาเลียนไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>พ.ศ. 2539 – 2543 วิศวกรไฟฟ้า โครงการขยายเครือข่ายโทรศัพท์ 8 แสนเลขหมาย บริษัท อิตาเลียนไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>พ.ศ. 2543 – 2545 วิศวกรไฟฟ้า โครงการเปิดหน้าเหมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปาง บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)</p> <p>ปัจจุบัน วิศวกรอาวุโส โครงการขยายโทรศัพท์พื้นฐานระบบไร้สาย 2.4 แสนเลขหมาย บริษัท ชุมิโต โม อิเล็กทริก อินดัสตรีส์</p>