



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการ  
ในการเลือกเอเจนซี่จังหวัดเชียงใหม่โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวลประเทศสหรัฐอเมริกา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่จังหวัดเชียงใหม่โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวลประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

นายเมธัส ศรีบุญมาก

## รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. กำลังศึกษาระดับ

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

3. ชั้นปีการศึกษา
- ( ) ปีที่ 1 ( ) ปีที่ 2  
 ( ) ปีที่ 3 ( ) ปีที่ 4  
 ( ) ปีที่ 5 ( ) ชั้นปีอื่นๆ (ระบุ) ...
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
- ( ) ต่ำกว่า 4,000 บาท ( ) 4,001 – 6,000 บาท  
 ( ) 6,001 – 8,000 บาท ( ) 8,001 – 10,000 บาท  
 ( ) 10,001 บาท ขึ้นไป
5. วัตถุประสงค์หลักของท่านในการเข้าร่วมโครงการ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)
- ( ) ได้เดินทางท่องเที่ยว ( ) ได้ฝึกทักษะด้านภาษาอังกฤษ  
 ( ) ต้องการหาประสบการณ์ ( ) ต้องการหารายได้  
 ( ) ต้องการหาเพื่อนใหม่ ( ) ต้องการเรียนรู้วัฒนธรรมของต่างชาติ  
 ( ) ต้องการฝึกทักษะในการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติ  
 ( ) อื่นๆระบุ.....
6. ใครเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการของท่านมากที่สุด
- ( ) ตัวท่านเอง ( ) เพื่อน  
 ( ) สมาชิกในครอบครัว ( ) พนักงานของเอเจนซี  
 ( ) อื่น ๆ ระบุ.....
7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารของโครงการจากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) วิทยุ/โทรทัศน์ ( ) นิตยสาร/หนังสือพิมพ์  
 ( ) เว็บไซต์ ( ) การจัดนิทรรศการ/งาน Event  
 ( ) โบปลิว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ( ) ป้ายโฆษณา  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ท่านเคยเข้าร่วมโครงการ ทั้งหมดกี่ครั้ง
- ( ) 1 ครั้ง ( ) 2 ครั้ง  
 ( ) 3 ครั้ง ( ) 4 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือก เอเจนซี่โครงการ Work & Travel in USA ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โปรดพิจารณาปัจจัยต่อไปนี้ว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเอเจนซี่โครงการ Work & Travel in USA ของท่านในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลังของปัจจัยแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอเจนซี่โครงการ Work & Travel in USA	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1) เอเจนซี่มีความน่าเชื่อถือ					
2) มีสถานที่ทำงานให้เลือกหลากหลาย					
3) มีตำแหน่งงานให้เลือกหลากหลาย					
4) อัตราค่าตอบแทนจากนายจ้างมีอัตราสูง					
5) จัดหาสถานที่พักที่ต่างประเทศให้					
6) มีพนักงานพาไปขอวีซ่า ที่กงสุล					
7) จัดหาเที่ยวบินในการเดินทางให้					
8) มีพนักงานพาไปส่งถึงสถานที่ทำงาน ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา					
9) มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นให้ในระหว่างพักอาศัย ณ ต่างประเทศ เช่น ผ้าห่ม หมอน ฯลฯ					
10) มีความร่วมมือกับบริษัท/องค์กรที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศ ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการทำงานได้					
11) มีการทำประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพให้กับผู้เข้าร่วมโครงการตลอดระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอเจนซีโครงการ Work & Travel in USA	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
1) อัตราค่าเข้าร่วมโครงการต่ำกว่าเอเจนซีอื่นๆ					
2) มีการแจ้งอัตราค่าเข้าร่วมโครงการและค่าใช้จ่ายอื่นๆอย่างละเอียด					
3) มีระบบการชำระเงินที่สามารถชำระเป็นงวดได้					
4) เอเจนซีสามารถจัดหาตั๋วเครื่องบินในราคาถูกกว่าซื้อด้วยตัวเอง					
5) มีการลดราคาสำหรับสมาชิกเก่า					
6) มีการลดราคาสำหรับการสมัครเป็นกลุ่ม					
7) มีการลดราคาสำหรับการจัดสอบเข้าร่วมโครงการ					
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1) ที่ตั้งของสำนักงานเอเจนซี ง่าย สะดวก					
2) มีที่จอดรถเพียงพอ					
3) สำนักงานเอเจนซีมีความน่าเชื่อถือ					
4) ที่ตั้งของสำนักงานเอเจนซีอยู่ใกล้กับสถานศึกษาของผู้เข้าร่วม					
5) ระยะเวลาการเปิดปิดของเอเจนซี					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา,					
2) มี website ของเอเจนซีที่ให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ และสามารถติดต่อสื่อสารผ่านทาง website/e-mail ได้					
3) มีของที่ระลึกให้ เช่น เสื้อโครงการ กระเป๋าโครงการ					
4) มีการเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงานของผู้แลกเปลี่ยนรุ่นก่อนให้ทราบอย่างครบถ้วน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอเจนซีโครงการ Work & Travel in USA	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)</b>					
5) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านนิตยสาร หรือ วารสาร					
6) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านแผ่นพับ หรือ ใบปลิว					
7) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านคลื่นวิทยุท้องถิ่น					
8) มีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ผู้เข้าร่วมโครงการ					
9) มีการจัดกิจกรรมต่างๆให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ เช่น การจัดงานปาร์ตี้					
10) มีการออกนิตยสารประชาสัมพันธ์โครงการที่สถานศึกษา					
11) มีการโฆษณาโดยใช้ป้ายโฆษณาภายนอกสถานที่ เช่น สีแฉกไฟแดง หรือ ป้ายติดข้างอาคารพาณิชย์					
<b>ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1) พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ บริษัท และสถานที่ที่จะเข้าไปทำงานเป็นอย่างดี					
2) พนักงานที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อธิษาศัยดี					
3) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ					
5) ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน					
6) พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอเจนซีโครงการ Work & Travel in USA	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
1) บรรยากาศภายในสำนักงานเอเจนซีแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญสูง					
2) อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต๊ะทำงาน มีความทันสมัย					
3) เครื่องแต่งกายของพนักงานมีความเป็นแบบแผน ดูน่าเชื่อถือ					
4) ที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในย่านทำเลธุรกิจ					
5) มีอินเทอร์เน็ตให้บริการ					
6) มีบริการขนมอบและเครื่องดื่ม					
7) มีเก้าอี้ให้นั่งรอเพียงพอ					
8) สถานที่ให้บริการสะอาด เช่น ห้องน้ำ ห้องประชุม					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1) การชำระค่าโครงการทำได้หลายวิธี					
2) มีการติดตามข้อมูลของผู้เข้าร่วมโครงการอย่างสม่ำเสมอ					
3) ความรวดเร็วของกระบวนการติดต่อ และประสิทธิภาพในการติดตามผล					
4) พนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับสม่ำเสมอ					
5) ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6) มีการสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการเอเจนซี่โครงการ Work & Travel in USA ของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดพิจารณาปัญหาในการใช้บริการเอเจนซี่โครงการ Work & Travel in USA ต่อไปนี้ ว่าท่านพบหรือไม่พบปัญหาในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลังของปัจจัยแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัญหาในการใช้บริการเอเจนซี่โครงการ Work & Travel in USA	ไม่พบ	พบปัญหาในระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์</b>						
1) จำนวนตำแหน่งงานไม่เพียงพอ						
2) ไม่สามารถเลือกสถานที่ทำงานที่ตัวเองต้องการ						
3) ไม่มีการรับรองความปลอดภัยในการดำรงชีวิตในต่างแดน						
4) ไม่มีการจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จำเป็นให้						
5) ไม่มีบริษัทที่มีชื่อเสียงในต่างประเทศให้เลือกทำงาน						
<b>ปัญหาด้านราคา</b>						
1) อัตราค่าเข้าร่วมโครงการ สูงกว่าเอเจนซี่อื่นๆ						
2) การแจ้งอัตราค่าร่วมโครงการและค่าใช้จ่ายอื่นๆไม่ชัดเจน						
<b>ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>						
1) ที่ตั้งเอเจนซี่อยู่ในทำเลที่ไม่สะดวก						
2) ไม่มีที่จอดรถที่เพียงพอ						
3) สำนักงานเอเจนซี่ไม่มีความน่าเชื่อถือ						
<b>ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
1) มีการโฆษณาไม่ตรงกับความจริง						
2) การให้ข่าวสารไม่ต่อเนื่อง ไม่ชัดเจน						
3) เว็บไซต์มีปัญหา เข้าไปใช้งานยาก						
<b>ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
1) พนักงานขาดความชำนาญและขาดประสบการณ์ในการให้บริการ						
2) พนักงานที่ให้บริการไม่เป็นมิตร อหิวาศัยไม่ดี						
3) พนักงานมีการให้บริการที่ล่าช้า ไม่มีความถูกต้อง						
4) จำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ						



ปัญหาในการใช้บริการเอเจนซี่โครงการ Work & Travel in USA	ไม่พบ	พบปัญหาในระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ</b>						
1) เครื่องแต่งกายของพนักงานไม่เหมาะสม/ไม่น่าเชื่อถือ						
2) สำนักงานเอเจนซี่ไม่เป็นระเบียบ ไม่เรียบร้อย ไม่ทันสมัย						
3) ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำภายในสำนักงานเอเจนซี่						
4) ที่ตั้งของสำนักงานเอเจนซี่ห่างไกลจากย่านธุรกิจ/ย่านการศึกษา						
<b>ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1) วิธีการสมัครเข้าร่วมโครงการยุ่งยาก ซับซ้อน						
2) ขั้นตอนการชำระเงินยุ่งยาก						
3) การติดต่อเอเจนซี่แต่ละครั้งใช้เวลานาน						
4) ความล่าช้าของกระบวนการติดต่อ ขาดการติดตามผล						

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นในการปรับปรุงการให้บริการของท่านเอเจนซี่โครงการ Work & Travel in USA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายเมธี ศรีบุญมาก
วัน เดือน ปี เกิด	23 กันยายน 2524
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาโรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม จังหวัดพิษณุโลก สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมสำรวจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	
ปี.2548	ผู้ช่วยวิจัยคณะวิศวกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปี 2550	Busch Garden, Williamsburg, Virginia , USA
ปี 2552	บริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ปจำกัด วิศวกรงานระบบ
ปี 2552 – ปัจจุบัน	บริษัท พิษณุ จำกัด ตำแหน่งผู้ช่วยทั่วไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved