



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง บัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัด
สมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ
(Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษา บัณฑิตส่วนประสม
การตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวด
วิชา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามนี้จนครบทุกข้อเพื่อ
ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยข้อมูลและความคิดเห็นของท่านจะถือเป็นความลับและจะไม่มี
ผลกระทบต่อตัวท่านและกิจการของท่านแต่ประการใด ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้เพื่อเป็น
ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ มีทั้งหมด 7 หน้า แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คือ ข้อมูลบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย
ในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา

ตอนที่ 3 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาที่พบในสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย
ในจังหวัดสมุทรสาคร และข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม ชุดนี้

นางสาวศิริพร วงษ์นครินทร์

ผู้ศึกษา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ต้องการเลือกตอบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านเคยหรือกำลังเรียนกวดวิชา ขณะที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

ไม่ใช่ (หยุดสอบถาม)

ใช่ (สอบถามต่อ)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ต้องการเลือกตอบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เพศ

ชาย

หญิง

3. กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้น

ม. 4

ม. 5

ม. 6

4. แผนกที่กำลังศึกษา

วิทยาศาสตร์

ศิลป์ – คำนวณ

ศิลป์ – ภาษา

อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ผลการเรียนเฉลี่ย ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ตั้งแต่ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จนถึงปัจจุบัน

ต่ำกว่า 2.00

2.00 – 2.49

2.50 – 2.99

3.00 ขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000 – 30,000 บาท

30,001 – 50,000 บาท

มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป

7. จุดประสงค์ที่ท่านเรียนในสถาบันกวดวิชา เมื่ออยู่ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย (Entrance)

เพื่อให้ผลการเรียนที่โรงเรียนดีขึ้น

เพื่อเป็นการปรับพื้นฐานก่อนเข้าศึกษาในระดับชั้นที่สูงขึ้น

อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. วิชาที่ท่านเคยหรือกำลังเรียนกวดวิชา ขณะที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คือวิชาใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ภาษาไทย สังคม ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ 1
 เคมี ฟิสิกส์ พื้นฐานวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์
 กายภาพชีวภาพ
 คณิตศาสตร์ 2 ภาษาฝรั่งเศส ชีววิทยา วิชาอื่นๆ ระบุ.....

9. ปัจจุบันหรือที่ผ่านมา ท่านใช้บริการสถาบันกวดวิชาใดต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สถาบันกวดวิชาครูแอน (Top Eng) สถาบันกวดวิชาครูฮั่ว สถาบันกวดวิชาครูเบิร์ด
 สถาบันกวดวิชา BigBen สถาบันกวดวิชา Meeting สถาบันกวดวิชา พ.
 สถาบันกวดวิชากาลิเลโอ สถาบันกวดวิชา April System สถาบันกวดวิชาเจด
 สถาบันกวดวิชา Pretty Pink สถาบันกวดวิชาเอฟพลัส
 สถาบันอื่นๆ โปรดระบุ.....

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อการ
เลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชา

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัด
สมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเนื้อหาหลักสูตร และเอกสาร					
1.1 รูปแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ เช่น เนื้อหา เจาะลึกรายวิชา เนื้อหาที่จะเรียนล่วงหน้าตรงกับแนว ข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย					
1.2 จำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตร ที่เหมาะสม					
1.3 การเปิดสอนแต่ละหลักสูตร มีกำหนดเวลาที่เหมาะสม					
1.4 จำนวนชั่วโมงต่อคาบ ที่เหมาะสม					
1.5 คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน					
2. ด้านราคาการเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน					
2.1 สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้					
2.2 สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง เช่น ทาง อินเทอร์เน็ตโดยผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด ฯลฯ					
2.3 การให้ส่วนลดในค่าเรียน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านทำเลที่ตั้ง					
3.1 สถานที่จอดรถสะดวก					
3.2 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียนมัธยมที่ศึกษาอยู่					
3.3 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย					
3.4 ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 ด้านสื่อโฆษณา ในด้านต่างๆ ได้แก่					
- โบปลิวิ					
- แผ่นพับแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร					
- วิทยู					
- หนังสือพิมพ์					
- ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอาท์					
- อินเทอร์เน็ต					
4.2 การประชาสัมพันธ์ ในด้านต่างๆ ได้แก่					
- การจัดบรรยายพิเศษเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย					
- การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์					
- การแนะนำผ่านอาจารย์ในโรงเรียน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- การแนะนำจากเพื่อนๆ และรุ่นพี่					
4.3 การส่งเสริมการขาย ในด้านต่างๆ ได้แก่					
- มีการแจกของแถม เช่น หนังสือ หรืออุปกรณ์การเรียน					
- มีการลดค่าเรียน เช่น เป็นนักเรียนเก่า, มาสมัครเรียนทีละหลายๆ คน ฯลฯ					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงด้านการสอน					
5.2 อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี					
5.3 อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่าๆ กัน					
5.4 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
5.5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ ถูกต้อง และทันสมัย					
5.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและสม่ำเสมอ					
5.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน					
5.8 เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ					
6. ด้านกระบวนการ					
6.1 การเปิดสอนแต่ละวิชา มีหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน					
6.2 การจัดทดสอบพื้นฐานก่อนเข้าเรียน					
6.3 การจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง					
6.4 การแนะนำเรื่องการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ					
7.1 การมีชื่อเสียงด้านการศึกษามานาน					
7.2 สถิติ และผลงานที่ผ่านมา เช่น จำนวนนักเรียนที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก					
7.3 การมีภาพลักษณ์ของความทันสมัย					
7.4 จำนวนผู้เรียนที่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน					
7.5 อาคารและห้องเรียนที่สะดวกสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ					
7.6 การมีสื่อการสอนที่ทันสมัย					

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แสดงระดับความรุนแรงของปัญหาต่อการดำเนินการด้านส่วนประสม
 การตลาดบริการสถาบันกวดวิชา
 ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในสถาบันกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัด
 สมุทรสาคร และข้อเสนอแนะ

ปัญหาในด้านต่างๆ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเนื้อหาหลักสูตร และเอกสาร					
1.1 รูปแบบหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการ เช่น เนื้อหา ไม่เจาะลึกรายวิชา เนื้อหาที่จะเรียนล่วงหน้า ไม่ตรงกับ แนวข้อสอบเข้ามหาวิทยาลัย					
1.2 จำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรที่ไม่เหมาะสม					
1.3 การเปิดสอนแต่ละหลักสูตรมีกำหนดเวลาที่ไม่ เหมาะสม					
1.4 จำนวนชั่วโมงต่อคาบที่ไม่เหมาะสม					
1.5 เอกสารประกอบการสอนไม่มีคุณภาพ					
2. ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน					
2.1 ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยผ่อนเป็นงวดๆ ได้					
2.1 ไม่สามารถชำระค่าเรียนได้หลายทาง เช่น ทาง อินเทอร์เน็ต โดยผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด ฯลฯ					
2.3 ไม่มีการให้ส่วนลดในค่าเรียน					

ปัญหาในด้านต่างๆ	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านทำเลที่ตั้ง					
3.1 สถานที่จอดรถไม่สะดวก					
3.2 ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลโรงเรียนมัธยมที่ศึกษาอยู่					
3.3 ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลที่พักอาศัย					
3.4 ทำเลที่ตั้งสามารถหาพบได้ยาก					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 ไม่มีสื่อโฆษณา เช่น โบปลิว แผ่นพับแนะนำสถาบันและหลักสูตร วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต					
4.2 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดบรรยายพิเศษเพื่อเตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ การแนะนำผ่านอาจารย์ในโรงเรียน การแนะนำจากเพื่อนๆ และรุ่นพี่					
4.3 ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การแจกของแถม การลดค่าเรียน					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 อาจารย์ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง					
5.2 อาจารย์ผู้สอนไม่มีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี					
5.3 อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนไม่เท่ากัน					
5.4 เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
5.5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ไม่ถูกต้อง และล้าสมัย					

5.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ลำช้า และไม่สม่ำเสมอ					
5.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักเรียนทุกคนไม่เท่าเทียมกัน					
5.8 เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ล้าสมัย					
6. ด้านกระบวนการ					
6.1 การเปิดสอนแต่ละวิชา มีช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียนน้อย					
6.2 ไม่มีการจัดทดสอบพื้นฐานก่อนเข้าเรียน					
6.3 ไม่มีการจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง					
6.4 ไม่มีการแนะนำเรื่องการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ					
7. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ					
7.1 การไม่มีชื่อเสียงด้านการศึกษามาก่อน					
7.2 ไม่มีสถิติ และผลงานที่ผ่านมา เช่น ไม่มีจำนวนนักเรียนที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้					
7.3 การไม่มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย					
7.4 จำนวนผู้เรียนที่ไม่เหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน					
7.5 อาคารและห้องเรียนที่ไม่สะดวกสบาย มีดี ไม่ติดเครื่องปรับอากาศ					
7.6 การไม่มีสื่อการสอนที่ทันสมัย					

ข้อเสนอแนะ

.....
 A l l r i g h t s r e s e r v e d

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม
 นางสาวศิริพร วงษ์นครินทร์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวศิริพร วงษ์นครินทร์

วัน เดือน ปีเกิด 4 พฤษภาคม 2527

ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Teller)
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2549-2551 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ธุรกิจ
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved