



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้น สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้นำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใดเพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจ ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

นายไอยรา ปรีดาสันติ

แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20 – 25 ปี  
 3. 26 – 30 ปี  4. 31 – 35 ปี  
 5. 36 – 40 ปี  6. 41 ปี ขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)
3. อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)
- 4.ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. อาชีพ

1. นักเรียน / นักศึกษา       2. ข้าราชการ
3. เจ้าของกิจการ       4. รัฐวิสาหกิจ
5. บริษัทเอกชน       6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### 5. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากแหล่งใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

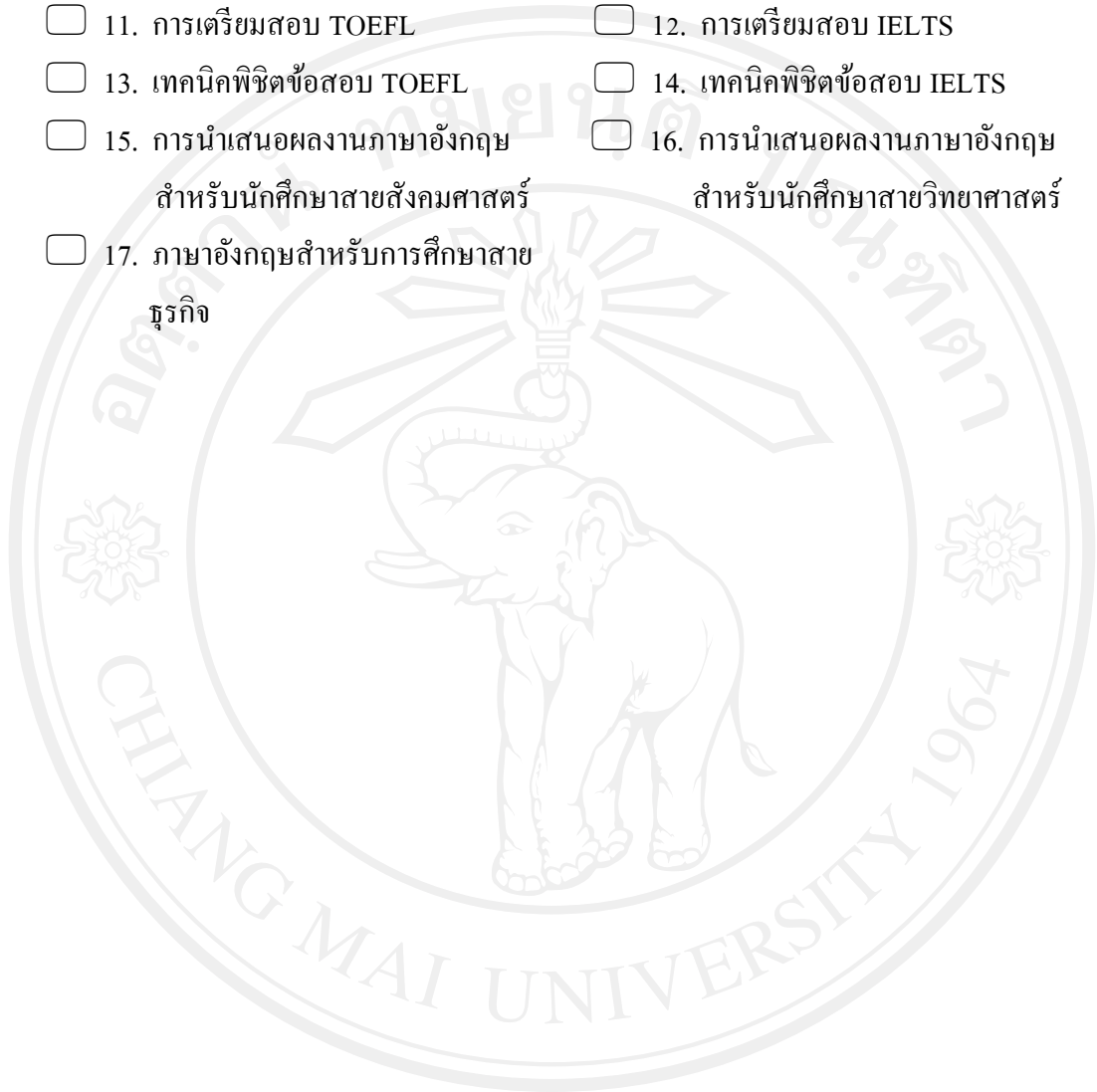
1. หนังสือพิมพ์       2. เว็บไซต์/Facebook /Twitter ของสถาบันภาษาฯ
3. แผ่นพับ / ใบปลิว       4. ป้ายโฆษณา
5. เพื่อนแนะนำ       6. อาจารย์/ บุคลากรของสถาบันภาษาฯ แนะนำ
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### 6. ท่านเคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้นของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หลักสูตรใดมาแล้วบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาเบื้องต้น       2. ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานและธุรกิจ
3. การเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจและการสัมมนา       4. การเตรียมสอบ TOEIC เพื่อเข้าทำงาน
5. ทบทวนหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษแบบเข้ม       6. การอ่านภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ
7. การเขียนภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ       8. การเขียนงานวิชาการและวิทยานิพนธ์สำหรับการศึกษาระดับสูง

9. ภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ 4 ทักษะ
10. ไวยากรณ์ที่จำเป็นสำหรับสอบ  
TOEFL&IELTS
11. การเตรียมสอบ TOEFL
12. การเตรียมสอบ IELTS
13. เทคนิคพิชิตข้อสอบ TOEFL
14. เทคนิคพิชิตข้อสอบ IELTS
15. การนำเสนอผลงานภาษาอังกฤษ  
สำหรับนักศึกษาสายสังคมศาสตร์
16. การนำเสนอผลงานภาษาอังกฤษ  
สำหรับนักศึกษาสายวิทยาศาสตร์
17. ภาษาอังกฤษสำหรับการศึกษาศา  
ษตรกิจ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดพิจารณาแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือ ที่ตรงกับความคาดหวังและความพึงพอใจของท่านเพียงข้อเดียว

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>										
1. หลักสูตรมีให้เลือกหลากหลาย										
2. มีเนื้อหาสาระสำคัญของหลักสูตรตรงกับความต้องการ										
3. ห้องเรียนมีอุปกรณ์การเรียนการสอนเพียงพอ										
4. เอกสารและหนังสือที่ให้มีเพียงพอ										
5. เอกสารและหนังสือแต่ละหลักสูตรเหมาะสม										
6. ระยะเวลาเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสม										
<b>ด้านราคา</b>										
7. ค่าเรียนเหมาะสม										
8. ค่าเรียนจ่ายครั้งเดียวไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม										
9. การชำระค่าเรียนมีช่องทางหลายช่องทาง										

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>										
10. สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก										
11. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม										
12. สามารถติดต่อกับสถาบันภาษาได้หลายช่องทาง										
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>										
13. ข่าวสารที่ได้รับแจ้งมีรายละเอียดชัดเจน										
14. มีการแจกแผ่นพับ ใบปลิวหรือโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ										
15. มีการส่งเสริมการขาย ในการชักชวนบุคคลอื่น เพื่อได้รับส่วนลด										
16. มีการให้ส่วนลด ค่าเรียนเมื่อลงทะเบียนต่อเนื่อง										
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>										
17. ผู้สอนมีความรู้เหมาะสมกับหลักสูตรที่สอน										
18. ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน										
19. ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียนโดยเท่าเทียมกัน										

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. ผู้สอนมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ										
21. ผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา										
22. พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วน										
23. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ										
24. พนักงานให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว										
25. พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ										
26. พนักงานมีบุคลิกภาพดี										
27. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี										
28. พนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ										
29. พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ										
30. พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้										

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>										
31. มีพื้นที่นั่งพักผ่อนระหว่างการรอเรียนเพียงพอ										
32. บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนการสอน										
33. จำนวนห้องเรียนเพียงพอ										
34. มีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียน										
35. ห้องเรียนมีความสะอาดสบายในการนั่งเรียน										
36. ห้องเรียนไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก										
37. สถาบันภาษามีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกในการมาติดต่อ										
<b>ด้านกระบวนการบริการ</b>										
38. กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การรับสมัคร ตารางการเรียน การแจ้งผลการเรียน เป็นต้น										
39. ขั้นตอนในการสอบถามรายละเอียดต่างๆ ไม่ซับซ้อน										
40. ขั้นตอนการสมัครเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว										
41. การทดสอบวัดระดับใช้เวลาอย่างเหมาะสม										



### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์	โปรดระบุ.....
ด้านราคา	โปรดระบุ.....
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	โปรดระบุ.....
ด้านการส่งเสริมการตลาด	โปรดระบุ.....
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	โปรดระบุ.....
ด้านลักษณะทางกายภาพ	โปรดระบุ.....
ด้านกระบวนการบริการ	โปรดระบุ.....

ในอนาคต ท่านจะมาใช้บริการที่สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อีกหรือไม่

1. แน่ใจ       2. ไม่อย่างแน่ว่า       3. ไม่แนใจ

ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการที่สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่หรือไม่

1. แน่ใจ       2. ไม่อย่างแน่ว่า       3. ไม่แนใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายไอยรา ปรีดาสันต์

วัน เดือน ปี เกิด

16 กุมภาพันธ์ 2527

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2539-2545

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2545-2549

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัด  
เชียงใหม่

พ.ศ. 2551-2554

สำเร็จการศึกษาระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2549-2553

พนักงานบัญชี

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน

ผู้ช่วยผู้จัดการลูกค้าธุรกิจ สำนักงานเขตลูกค้าธุรกิจ เชียงใหม่ 2  
ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved