



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย” ในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาว พวงเพชร อินตายวง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความตรงกับความเป็นจริง
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ปัจจุบันท่านเรียนกวดวิชาที่

- 1. โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาเชียงราย (RAC)
- 2. โรงเรียนชำนาญกวดวิชาเชียงราย (ENTA)
- 3. โรงเรียนกวดวิชาเลิศวิทยา (Top Ed)
- 4. โรงเรียนกวดวิชาพัฒนศึกษา (The Best)
- 5. โรงเรียนเดอะเบรนเชียงราย (The Brain)
- 6. โรงเรียนกวดวิชาวรรณสรณ์เชียงราย (เคมี อ.อู๋)
- 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. เพศ

- 1. ชาย
- 2. หญิง

3. กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้น

- 1. ม.4
- 2. ม.5
- 3. ม.6

10. ปัจจุบันท่านเรียนกวดวิชาในเวลาไหน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. 8.00 น. – 12.00 น. 2. 13.00 น. – 17.00 น.
 3. 17.00 น. – 21.00 น.

11. ค่าใช้จ่ายในการเรียนกวดวิชาเฉลี่ยเดือนละ

1. ต่ำกว่า 1,000 บาท 2. 1,000 – 2,000 บาท
 3. 2,001 – 3,000 บาท 4. มากกว่า 3,000 บาท (โปรดระบุ.....)

12. จุดประสงค์ที่ท่านเรียนในโรงเรียนกวดวิชา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัย
 2. เพื่อทำเกรดในโรงเรียน
 3. เพื่อเป็นการปรับพื้นฐาน
 4. เพื่อสอบ O-NET, A-NET
 5. เพื่อสอบ GAT PAT
 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ภาพพจน์และชื่อเสียงของ โรงเรียนกวดวิชา					
1.2 รูปแบบของหลักสูตรตรงตามความต้องการ					
1.3 การมีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้หลายหลักสูตร					
1.4 คุณภาพของเอกสารประกอบการสอน					
1.5 จำนวนชั่วโมง/คาบ เหมาะสมต่อการเรียน					
1.6 จำนวนนักเรียนที่เรียนเหมาะสมต่อห้องเรียน					
1.7 มีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
1.8 มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก					
1.9 การมีคำรับรองจากสถาบันที่เชื่อถือได้					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 มีอัตราค่าเรียนที่เหมาะสม					
2.2 มีราคาเหมาะจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น					
2.3 มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายวิชา					
2.4 สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้					
2.5 สามารถชำระค่าเรียนโดยการผ่อนชำระเป็นงวดๆได้					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.ด้านสถานที่					
3.1 ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาสะดวกต่อการเดินทาง					
3.2 อาคารสถานที่เรียนกวดวิชาสะอาด					
3.3 โรงเรียนกวดวิชาที่มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
3.4 มีการตกแต่งอาคารสถานที่หรูหรา สวยงามน่าเรียน					
3.5 มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน					
4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 สื่อโฆษณาในด้านต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชา คือ					
4.1.1 ใบปลิว					
4.1.2 โฆษณาทางวิทยุ					
4.1.3 โฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
4.1.4 แผ่นพับ เพื่อแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร					
4.1.5 ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอ๊าท์					
4.1.6 มีโฆษณาทางเว็บไซต์ของโรงเรียน					
4.2 การประชาสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น					
4.2.1 การจัดบรรยายพิเศษ					
4.2.2 การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์					
4.2.3 คำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน					
4.2.4 เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ					
4.2.5 ทางอินเทอร์เน็ต					
4.3 การส่งเสริมการขายในด้านต่างๆ เช่น					
4.3.1 มีการแจกของแถม เช่น ให้อั่งโงเรียนเพิ่ม					
4.3.2 มีการแจกอุปกรณ์การเรียน เช่น สมุดปากกา					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านบุคลากร					
5.1 การบริการของเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดข้อมูล ด้านหลักสูตรการเรียนในโรงเรียนกวดวิชาถูกต้อง และรวดเร็ว					
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ และช่วยเหลือ					
5.3 อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
5.4 อาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิทางการศึกษาสูง					
5.5 อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ					
5.6 อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนักเรียน					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ					
6.2 มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ					
6.3 มีกระบวนการให้บริการแนะแนวในการเลือก คณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย					
6.4 มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับ นักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน					
6.5 มีกระบวนการรับสมัครสะดวก เช่น มีบริการรับ สมัครทางอินเทอร์เน็ต					
7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ					
7.1 มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน					
7.2 ภายในห้องเรียนมีการจัดโต๊ะเรียนได้อย่าง เหมาะสม					
7.3 ภายในอาคารเรียนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี					
7.4 สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ภายนอกดี					
7.5 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอกับผู้เรียน					
7.6 มีสถานที่นั่งพักและรอรับนักเรียนของผู้ปกครอง มีอย่างสะดวกสบายและเพียงพอ					
7.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวดวิชา					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงเรียนกวดวิชาไม่เป็นที่รู้จัก
- () 2. รูปแบบของหลักสูตรไม่ตรงตามความต้องการ
- () 3. ไม่มีหลักสูตรให้เลือกเรียนได้เลือกหลากหลาย
- () 4. คุณภาพของเอกสารประกอบการสอนไม่ดี
- () 5. จำนวนชั่วโมง/คาบ ไม่เหมาะสมต่อการเรียน
- () 6. จำนวนนักเรียนที่เรียน ไม่เหมาะสมต่อห้องเรียน
- () 7. ไม่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีในกระบวนการเรียนการสอนที่ทันสมัย
- () 8. ไม่มีจำนวนและสถิติของผู้เรียนที่เรียนแล้วสามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้มาก
- () 9. ไม่ได้การรับรองจากสถาบันที่เชื่อถือได้

2. ท่านพบปัญหาด้านราคาเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. มีอัตราค่าเรียนไม่เหมาะสม
- () 2. ไม่มีราคาเหมาจ่ายค่าเรียนถูกกว่าที่อื่น
- () 3. ไม่มีการให้ส่วนลดในการเรียนหลายๆวิชา
- () 4. ไม่สามารถชำระค่าเรียนด้วยบัตรเครดิตได้
- () 5. ไม่สามารถชำระค่าเรียนโดยการผ่อนชำระเป็นงวดๆได้

3. ท่านพบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ท่าเลที่ตั้งของโรงเรียนกวดวิชาไม่สะดวกต่อการเดินทาง
- () 2. อาคารสถานที่เรียนกวดวิชาไม่สะอาด
- () 3. โรงเรียนกวดวิชาที่มีจอครถไม่เพียงพอ
- () 4. ไม่มีการตกแต่งอาคารสถานที่หรูหรา สวยงามน่าเรียน
- () 5. ไม่มีอินเทอร์เน็ตบริการให้กับผู้ปกครองและนักเรียน

4. ท่านพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1). ขาดการโฆษณาไปปลิว วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ป้ายโฆษณา ป้ายผ้า คัทเอาท์ และการโฆษณาทางเวปไซด์
- (2). ขาดการประชาสัมพันธ์ การจัดบรรยายพิเศษ การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์ คำแนะนำจากอาจารย์ที่โรงเรียน เพื่อนหรือรุ่นพี่แนะนำ ทางอินเทอร์เน็ต
- (3). ไม่มีการส่งเสริมการขายต่างๆ การแจกชัวร์โมงเรียนเพิ่ม การแจกอุปกรณ์การเรียน

5. ท่านพบปัญหาด้านบุคลากรเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1). การบริการของเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนในโรงเรียนกวดวิชาไม่ถูกต้องและรวดเร็ว
- (2). เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ และช่วยเหลือ
- (3). อาจารย์ผู้สอน ไม่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก
- (4). อาจารย์ผู้สอน ไม่มีคุณวุฒิทางการศึกษาสูง
- (5). อาจารย์ผู้สอน ไม่มีเทคนิคในการสอนเป็นเลิศ
- (6). อาจารย์ผู้สอน ไม่มีความเป็นกันเองกับนักเรียน

6. ท่านพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1). ไม่มีการทดสอบก่อนเข้าเรียนเสมอ
- (2). ไม่มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ
- (3). ไม่มีกระบวนการให้บริการแนะนำในการเลือกคณะที่สอบเข้ามหาวิทยาลัย
- (4). ไม่มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน
- (5). ไม่มีกระบวนการรับสมัครสะดวก เช่น มีบริการรับสมัครทางอินเทอร์เน็ต

7. ท่านพบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1). ไม่มีการออกแบบห้องเรียนให้น่าเรียน
- (2). ภายในห้องเรียนไม่มีการจัดโต๊ะเรียนได้อย่างเหมาะสม
- (3). ภายในอาคารเรียนไม่มีสิ่งแวดล้อมที่ดี
- (4). สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ภายนอกไม่ดี
- (5). ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอกับผู้เรียน
- (6). สถานที่นั่งพักและรอรับนักเรียนของผู้ปกครองไม่สะดวกสบายและไม่เพียงพอ
- (7). ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร อยู่ใกล้โรงเรียนกวดวิชา

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
นางสาวพวงเพชร อินตายวง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวพวงเพชร อินตาวง
วัน เดือน ปีเกิด	1 พฤษภาคม 2508
ประวัติการศึกษา	2522 – 2524 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนฝางชนูปถัมภ์ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ 2525 – 2527 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คณะพืชศาสตร์ วิทยาลัยเกษตรกรรมเชียงราย จังหวัดเชียงราย 2528 – 2529 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คณะพืชศาสตร์ สาขาวิชา พืชกรรม วิทยาเขตเกษตรลำปาง จังหวัดลำปาง 2530 – 2531 ปริญญาตรี (วชบ.) คณะผลิตกรรมฯ สาขาพืช สวนประดับ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัด เชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	2532 – 2534 พนักงานแผนก Landscape โรงแรมริมกก รีสอร์ท จังหวัดเชียงราย 2534 – 2535 หัวหน้าแผนก Landscape โครงการเชียงใหม่ คันที การ์เดน จังหวัดเชียงใหม่ 2535 – ปัจจุบัน หัวหน้าฝ่ายบำรุงรักษา โรงพยาบาลโอ เวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย