



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระ และเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวปัทมนารา ศิวปรีชาพงศ์

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. ประเภทของสถานศึกษาที่ท่านกำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน

- () 1. โรงเรียนเอกชน
() 1.1 โรงเรียนเอกชน สามัญศึกษา
() 1.2 โรงเรียนเอกชน สองภาษา (ไทย – อังกฤษ)
() 2. โรงเรียนรัฐบาล

3. ระดับชั้นเรียนที่ท่านกำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน

- () 1. มัธยมศึกษาปีที่ 4
() 2. มัธยมศึกษาปีที่ 5
() 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6

4. แผนกการเรียนที่ท่านกำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบัน

- () 1. วิทยาศาสตร์ () 2. ศิลป์ - คำนวณ
() 3. ศิลป์ - ภาษา () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ))

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

- () 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท () 2. 15,000 – 25,000 บาท
() 3. 25,001 – 35,000 บาท () 4. 35,001 – 45,000 บาท
() 5. 45,001 – 55,000 บาท () 6. 55,000 บาทขึ้นไป

6. การพักอาศัยในปัจจุบัน

- () 1. อาศัยอยู่ที่บ้านพ่อแม่ () 2. อาศัยอยู่ที่บ้านญาติ
() 3. เช่าหอพัก () 4. เช่าบ้านพัก
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ))

7. ปัจจุบันท่านกำลังเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ (AUA Language Center)
() 2. อีเอฟแอล เลิร์นนิ่ง เซ็นเตอร์ (EFL Learning Centre)
() 3. โรงเรียนภาษาอังกฤษ ลอนดอนเฮ้าส์ (London House)
() 4. บริติช เคานซิล (British Council)
() 5. อีซีซี (ECC)
() 6. สถาบันภาษาอังกฤษ อีเอฟอี (EFE)
() 7. โรงเรียนบ้านภาษา เอ็นอีเอส (NES)
() 8. สถาบันสอนภาษาอังกฤษ อีเอฟ อิงลิชเฟิร์ส (EF English First)
() 9. สถาบันสอนภาษาต่างประเทศ จี อิงลิช อะคาเดมี่ (GEE English Academy)
() 10. สถาบันสอนภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Language Institute Chiang Mai University)
() 11. โรงเรียนการสื่อสารภาษา เชียงใหม่ หรือ Direct English
() 12. โรงเรียนสอนภาษาและคอมพิวเตอร์เกียรติพัฒนา (CEC)
() 13. อื่นๆ (โปรดระบุ))

8. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ท่านเรียนอยู่ จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. รู้จักด้วยตัวเอง () 2. ครอบครัวหรือญาติแนะนำ
() 3. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ () 4. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น / นิตยสาร
() 5. แผ่นพับ / ใบปลิว () 6. อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์
() 7. ครู/อาจารย์ที่โรงเรียน () 8. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง
() 9. สื่อวิทยุ () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ.....))

9. ท่านเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษต่อหลักสูตร ใช้เวลาโดยเฉลี่ยกี่ชั่วโมง

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ชั่วโมง () 2. 11 – 20 ชั่วโมง
() 3. 21 – 30 ชั่วโมง () 4. 31 – 40 ชั่วโมง
() 5. 41 – 50 ชั่วโมง () 6. มากกว่า 50 ชั่วโมง ขึ้นไป

10. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ต่อหลักสูตรที่ท่านเรียน

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท () 2. 3,001 - 6,000 บาท
() 3. 6,001 - 9,000 บาท () 4. 9,001 - 12,000 บาท
() 5. 12,001 - 15,000 บาท () 6. มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป

11. ปัจจุบันท่านเลือกเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ วันใด (ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)
() 2. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)

12. ปัจจุบันท่านเลือกเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ในช่วงเวลาใด (ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. 8:00-12:00 น.
() 2. 12:01-16:00 น.
() 3. 16:01-20:00 น.

13. ปัจจุบันท่านเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ กี่ชั่วโมงต่อสัปดาห์

- () 1. 1-2 ชั่วโมง/สัปดาห์
() 2. 3-4 ชั่วโมง/สัปดาห์
() 3. 5-6 ชั่วโมง/สัปดาห์
() 4. 7 ชั่วโมง/สัปดาห์ ขึ้นไป

14. จำนวนนักเรียนต่อห้องเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ ที่ท่านคิดว่าเหมาะสม

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 คน
- () 2. 11 – 20 คน
- () 3. 21 – 30 คน
- () 4. 31 – 40 คน
- () 5. มากกว่า 40 คนขึ้นไป

15. จุดประสงค์ที่ท่านเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น
- () 2. เพื่อเตรียมความพร้อมศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย (Entrance)
- () 3. เพื่อการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ
- () 4. เพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ

16. ท่านคิดว่า การเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ในโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ จะมีผลต่อเกรดวิชาอังกฤษอย่างไร

- () 1. ช่วยให้เกรดวิชาอังกฤษดีขึ้นมาก
- () 2. ช่วยให้เกรดวิชาอังกฤษดีขึ้นปานกลาง
- () 3. ไม่ช่วยให้เกรดวิชาอังกฤษดีขึ้น
- () 4. ยังไม่ทราบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมืองเชียงใหม่
ในการเลือกโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีผลต่อท่านในระดับใด ในการเลือกใช้บริการ โดยทำ
เครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)					
1.1 สถาบันมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง					
1.2 สถาบันได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ					
1.3 สถาบันได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ เช่น สถาบันสอนภาษา เอ ยู เอ, บริติช เคานซิล เป็นต้น					
1.4 สถาบันมีบริการอื่นนอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น					
1.5 สถาบันสามารถจัดกลุ่มเรียนส่วนตัวและเลือกเวลาเรียนได้อย่างที่ต้องการ					
1.6 สถาบันจัดจำนวนนักเรียนในหนึ่งชั้นเรียนมีไม่มากเกินไป เช่น ไม่เกิน 10 หรือ 20 คน เป็นต้น					
1.7 สถาบันมีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย สามารถสนองความต้องการได้ เช่น หลักภาษาไวยากรณ์(Grammar) และการสนทนา (Conversation), อ่าน-เขียน เป็นต้น					
1.8 สถาบันมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ต่อเนื่องและมีการเลื่อนระดับขั้นขึ้นไป					
1.9 สถาบันมีอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี เป็นต้น					
1.10 การกำหนดจำนวนชั่วโมงเรียนต่อหลักสูตรมีความเหมาะสม					
1.11 มีการออกไปประกาศนียบัตรเมื่อเรียนจบหลักสูตร					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาต่ำกว่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงการสอน					
2.2 สามารถผ่อนชำระค่าเรียนเป็นงวดได้					
2.3 มีการรับชำระเงิน โดยจ่ายผ่านบัตรเครดิต					
2.4 มีการรับชำระเงิน โดยจ่ายผ่านธนาคาร					
2.5 สามารถต่อรองราคาได้					
2.6 มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น					
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง					
3.2 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน หรือย่านการค้า					
3.3 สถานที่ตั้งติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก					
3.4 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับ โรงเรียน/บ้าน/ที่ทำงานของผู้เรียน					
3.5 มีที่จอดรถของสถาบันสะดวกและเพียงพอต่อผู้เรียน					
3.6 มีช่องทางที่ให้ติดต่อกับทางสถาบันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวก					
3.7 การโทรศัพท์ติดต่อกับสถาบันทำได้ง่าย (โทรติดง่าย สายว่าง)					
3.8 เวลาเปิด-ปิดของสถาบันสะดวกต่อการให้บริการ					
3.9 สถาบันมีจำนวนสาขาให้บริการเพียงพอ					
3.10 เว็บไซต์ของสถาบันให้รายละเอียดชัดเจน					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 การโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น					
4.2 มีการแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับตามสถานที่ต่างๆ เช่น สถาบันการศึกษา หรือห้างสรรพสินค้า เพื่อโฆษณาสถาบัน และแจ้งกำหนดการเปิดเทอมใหม่					
4.3 มีของสมนาคุณ หรือของขวัญตอบแทนแก่ผู้เรียนในรูปแบบต่างๆตาม โอกาส เช่น วันปีใหม่ วันเกิด					
4.4 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียนต่อเนื่องในเทอมถัดไป					
4.5 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากมีการลงทะเบียนเรียนมากกว่า 1 หลักสูตร					
4.6 ผู้เรียนได้รับส่วนลดพิเศษ หากลงทะเบียนเรียนพร้อมกันหลายคน					
4.7 มีการโฆษณาโดยการ ส่งข้อมูลข่าวสารผ่านทาง โทรศัพท์ เช่น การส่ง SMS แจ้งเรื่องสิทธิพิเศษ การรับส่วนลด กำหนดการลงทะเบียน เป็นต้น					
4.8 สถาบันร่วมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น งานกีฬาของสถาบันการศึกษา เป็นต้น					
4.9 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สถาบัน ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter					
4.10 มีบริการให้ทดลองเรียนก่อนสมัครเรียนกับสถาบัน					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ด้านบุคลากร (People)					
5.1 ครูผู้สอนมีความรู้ ความสามารถความชำนาญ และสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน					
5.2 ครูผู้สอนเป็นเจ้าของภาษา เช่น อาจารย์ชาวอังกฤษ หรือ อเมริกัน เป็นต้น					
5.3 ครูผู้สอนสอนตรงตามวัตถุประสงค์และตรงตามหลักสูตร ที่ผู้เรียนต้องการ					
5.4 ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน					
5.5 ครูผู้สอนปฏิบัติต่อผู้เรียนทุกคนอย่างเท่าเทียม					
5.6 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ผู้เรียนต้องการอย่างครบถ้วน รวดเร็วและถูกต้อง					
5.7 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ					
5.8 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
6.1 มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน					
6.2 มีการทดสอบวัดระดับความรู้ในระหว่างเรียน และก่อนการเลื่อนระดับทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์กับครูผู้สอน					
6.3 มีระบบการชดเชยเวลาเรียน หากผู้เรียนหรือผู้สอนไม่ว่าง					
6.4 เอกสารที่ใช้ประกอบการสมัครเรียน มีความเหมาะสม เช่น รูปถ่าย ใบเสร็จการจ่ายเงิน บัตรประจำตัวนักเรียน เป็นต้น					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ต่อ)					
6.5 สถานบันมีการส่งอีเมลล์ หรือ โทรศัพท์ เตือนนักเรียน เมื่อถึงกำหนดเวลาเรียนหรือเปิดหลักสูตร					
6.6 มีการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน เช่น สอนเพิ่มฟรีสำหรับ กลุ่มที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหา เป็นต้น					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
7.1 โต๊ะ และเก้าอี้เรียน มีความเหมาะสมต่อการนั่งเรียน (สะดวกสบาย)					
7.2 ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน					
7.3 ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ					
7.4 ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน					
7.5 สภาพบรรยากาศของสถาบันเหมาะต่อการเรียนการสอน เช่น แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน เป็นต้น					
7.6 มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มและลูกอม หรือ ร้านสแน็คบาร์ (Snack bar) เป็นต้น					
7.7 อุปกรณ์การเรียนการสอนเหมาะสมครบถ้วน และทันสมัย เช่น ห้องปฏิบัติการทางภาษา (Sound Lab) เป็นต้น					
7.8 ป้ายชื่อสถาบันเห็นได้ชัดเจน					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ต่อ)					
7.9 ระบบรักษาความปลอดภัยของสถาบันมีความเหมาะสม เช่น มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด หรือ CCTV เป็นต้น					
7.10 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปิ่นนารา ศิวปรีชาพงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	14 มีนาคม 2515
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเชียงคำวิทยาคม ปีการศึกษา 2531 สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2548 - ปัจจุบัน ผู้จัดการ โรงเรียนสอนภาษาและธุรกิจการบิน พ.ศ.2542 - 2547 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน แควนคัส พ.ศ.2539 - 2541 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน แจแปน แอร์ชาร์เตอร์ พ.ศ.2537 - 2538 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน คาเธ่ย์แปซิฟิค



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved