



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของผู้ที่ใช้บริการศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

คำถามสำหรับคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านอาศัยหรือทำงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ใช่หรือไม่
() 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ (จบคำถาม)
2. ท่านใช้บริการศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศที่ไหน
() 1. OEC Global Education () 2. Overseasedu (OEG)
() 3. O S Visas Co., Ltd. () 4. Westminster International
() 5. Australian Centre () 6. Student Pass
() 7. International Student Services (IDP) () 8. Eden Education Centre
() 9. Mentor International () 10. Education Gateway
() 11. Inter Academic Advisors () 12. NES Baanpasa
() 13. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... (จบคำถาม)
3. วัตถุประสงค์หลักในการไปศึกษาต่อต่างประเทศ
() 1. เรียนภาษา () 2. ศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตร หรือระดับปริญญาบัตร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. น้อยกว่า 18 ปี () 2. 18-22 ปี () 3. 23-29 ปี
() 4. 30-39 ปี () 5. 40-49 ปี () 6. 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
() 1. โสด () 2. แต่งงาน () 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี () 3. สูงกว่าปริญญาตรี
() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ
() 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
() 3. พนักงานบริษัท () 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
() 5. ว่างาน () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001 – 15,000 บาท
() 3. 15,001 – 20,000 บาท () 4. 20,001 บาทขึ้นไป
7. วัตถุประสงค์ในการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ
() 2. ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการขอวีซ่า
() 3. ลดความยุ่งยากจากการสมัครเรียนด้วยตนเอง
() 4. ต้องการมีคนช่วยเหลือ เมื่อศึกษาอยู่ต่างประเทศ
() 5. ให้ความเชื่อมั่น และมีความน่าเชื่อถือ
() 6. ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม
() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. วัตถุประสงค์ในการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ได้ฝึกทักษะด้านภาษาต่างประเทศ () 2. ได้เดินทางท่องเที่ยว
- () 3. ต้องการเรียนรู้วัฒนธรรมของต่างชาติ () 4. ต้องการหาประสบการณ์
- () 5. เพื่อโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน () 6. ต้องการหาเพื่อนใหม่
- () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
9. สื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. วิทยุ/โทรทัศน์ () 2. นิตยสาร/หนังสือพิมพ์
- () 3. เว็บไซต์ () 4. โซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น เฟสบุ๊ก
- () 5. การจัดนิทรรศการ/งานอีเว้นท์ () 6. ไปปฐมนิเทศ/ค่ายประชาสัมพันธ์
- () 7. ป้ายโฆษณา () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

คำชี้แจง ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากหรือน้อยเพียงใด กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านหลังของปัจจัยแต่ละข้อเพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ					
1.1 ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความน่าเชื่อถือ					
1.2 เป็นตัวแทนของสถาบันการศึกษาที่ได้รับแต่งตั้งจากสถาบันการศึกษาในต่างประเทศโดยตรง					
1.3 มีบริการเตรียมเอกสารสมัครเรียน					
1.4 มีบริการให้ข้อมูลขั้นตอนการขอวีซ่าและช่วยเหลือในการขอวีซ่า					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศ	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ต่อ)					
1.5 ให้คำแนะนำและข้อมูลด้านการเตรียมตัว ก่อนการเดินทาง					
1.6 ให้คำแนะนำการให้บริการของธนาคารใน ต่างประเทศ					
1.7 มีบริการจัดการทำประกันสุขภาพระหว่าง ศึกษาในต่างประเทศ					
1.8 จัดหาตัวเครื่องบินในราคารักเรียน					
1.9 มีการจัดหาที่พัก					
1.10 มีการจัดหาบริการรถรับส่งที่สนามบิน					
1.11 มีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศให้เลือก ได้หลายประเทศ					
1.12 มีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศให้เลือก ได้หลายสถาบัน					
1.13 มีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศให้เลือก ได้หลายสาขาวิชา					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 มีการแจ้งค่าการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆ อย่างละเอียด					
2.2 ค่าธรรมเนียมการศึกษามีราคาที่เหมาะสม					
2.3 มีระบบการชำระเงินที่สามารถชำระเป็นงวด ได้					
2.4 วิธีการชำระเงินทำได้หลายวิธี เช่น เงินสด บัตรเครดิต หรือ แคนเชียร์เช็ค เป็นต้น					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อ ต่างประเทศ หาง่าย สะดวก					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศ	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)					
3.2 ที่ตั้งของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อ ต่างประเทศอยู่ในย่านธุรกิจ					
3.3 วัน-เวลาการเปิดปิดของศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศ					
3.4 มีช่องทางการติดต่อสอบถามได้หลาย ช่องทาง					
3.5 มีที่จอดรถเพียงพอ					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางวิทยุ/ โทรทัศน์					
4.2 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางนิตยสาร/ หนังสือพิมพ์					
4.3 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางใบปลิว/ แผ่นพับประชาสัมพันธ์					
4.4 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางป้าย โฆษณา					
4.5 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางการจัด นิทรรศการ/งานอีเว้นท์					
4.6 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศโดยผ่านทางโซเชียล เน็ตเวิร์ค/เว็บไซต์					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศ	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ					
5.1 พนักงาน มีความกระตือรือร้น ในการ ให้บริการ					
5.2 พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถ ให้คำแนะนำด้านการศึกษาได้เป็นอย่างดี					
5.3 พนักงานพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร อัธยาศัยดี					
5.4 มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ					
5.5 พนักงานแต่งกายสุภาพ					
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
6.1 บรรยากาศภายในศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อ ต่างประเทศแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีความ เชี่ยวชาญสูง					
6.2 อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โต้ะ ทำงาน มีความทันสมัย					
6.3 มีบริการขนมและเครื่องดื่ม					
6.4 มีเก้าอี้ให้นั่งรอเพียงพอ					
6.5 สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเรียบร้อย					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 พนักงานมีการกล่าวทักทายต้อนรับ และให้ ความเป็นกันเองกับลูกค้า					
7.2 มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสาร การสมัครเรียน					
7.3 มีความรวดเร็วในการทำเอกสารและติดต่อกับ สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ					
7.4 ขั้นตอนการสมัครเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
7.5 ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศ	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)					
7.6 มีการติดตามและให้การช่วยเหลือลูกค้าใน ขณะที่ศึกษาอยู่ในต่างประเทศ					
7.7 มีการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของผู้ที่ใช้บริการศูนย์แนะแนว
การศึกษาต่อต่างประเทศ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข แสดงรายชื่อและที่อยู่ของศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศที่
เก็บรวบรวมข้อมูล

1. OEC Global Education ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ โอ อี ซี โกลบอล เอดูเคชั่น สาขา
เชียงใหม่ บริษัท โอ อี ซี โกลเบิล เอดูเคชั่น จำกัด
239 ถ.นิมมานเหมินท์ อาคาร UNISERV มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
(ซอยข้างสวนสุขภาพ) ต. สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
2. Overseasedu (OEG) บริษัท โอเวอร์ซีส์ เอ็ด กรุป จำกัด (สำนักงานสาขา เชียงใหม่) ศูนย์
แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ
101 หมู่ 14 ซ.6 ถ. สุเทพ ต. สุเทพ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200
3. O S Visas Co., Ltd. บริษัท โอ เอส วิซ่า จำกัด ศูนย์บริการแนะแนวการศึกษาต่อประเทศ
ออสเตรเลีย
12/3 ถ.นิมมานเหมินท์ ซ. 9 ต. สุเทพ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200
4. Westminster International สถาบันเวสต์มินสเตอร์ อินเตอร์เนชันแนล
321 ถ.นิมมานเหมินท์ ซ.17 ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
5. Australian Centre ออสเตรเลีย เซ็นเตอร์ ศูนย์วิซ่าและแนะแนวการศึกษาต่อ
ออสเตรเลีย
61/7 ถ. อินทวโรรส ต. ศรีภูมิ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200
6. Eden Education Centre ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศออสเตรเลีย เอเดน
สาขาเชียงใหม่
8 ซ. จำปี ถ.ศิริมั่งคณาจารย์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ. เชียงใหม่ 50200
7. Student Pass หุ่นส่วนจำกัด สติวเดนต์ พาส
ห้อง บี04, โครงการเดอะริง ถ. นิมมานเหมินท์ ซ.17 ต.สุเทพ

อ.เมือง จ. เชียงใหม่ 50200

8. Mentor International Mentor International Education Center – Chiang Mai
4 ซ. 7 ถ.ศิริมั่งคณาจารย์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ. เชียงใหม่ 50200
9. Education Gateway Education Gateway Co., Ltd.
29/1 ม.14 ซ.บ้านไม้ หลังมอ 7 ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
10. Inter Academic Advisors ศูนย์แนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ Inter Academic
ห้อง 212 Kantary Terrace, 44/1 ถ.นิมมานเหมินท์ ซ.12
ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
11. NES Baanpasa Nes School of Languages & New Zealand Education Services
10 ถ.นิมมานเหมินท์ ซ.17 ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
12. International Student Services (IDP) 99/58 มาลินพลาซ่า ม.1 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.
เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพีรดา ฤกษ์บุตร	
วัน เดือน ปี เกิด	14 มิถุนายน พ.ศ. 2526	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2548	ศิลปศาสตรบัณฑิต ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2554	Graduate Diploma in Tourism Management AIS St Helens, Auckland, New Zealand
ประวัติการทำงาน	กรกฎาคม 2549 - กันยายน 2550	บริษัท อีจีสเทค จำกัด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ส่งออก
	ตุลาคม 2552 - เมษายน 2553	สถาบันกวดวิชาบ้านอาจารย์ เชียงใหม่ ตำแหน่ง ครูสอนพิเศษภาษาอังกฤษ
	กันยายน 2554 - ธันวาคม 2554	NES บ้านภาษา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่แนะแนวศึกษาต่อ ต่างประเทศ
	กุมภาพันธ์ 2555 - สิงหาคม 2555	ศูนย์แนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ Inter Academic Advisors Co., Ltd ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่แนะแนวศึกษาต่อ ต่างประเทศ

