

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเรียนภาษาต่างประเทศในสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก [✓] ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1) เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2) อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 15 ปี

[] 2. 15 - 20 ปี

[] 3. 21 - 25 ปี

[] 4. 26 - 30 ปี

[] 5. 31 - 35 ปี

[] 6. 36 ปี ขึ้นไป

3) สถานภาพ

[] 1. โสด

[] 2. สมรส

4) อาชีพ

[] 1. นักเรียน/นักศึกษา

[] 2. พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง

[] 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] 4. ข้าราชการ

[] 5. เจ้าของกิจการ

[] 6. มีคุณศัพท์หรือนำเที่ยว

[] 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

[] 2. 5,001 – 10,000 บาท

[] 3. 10,001 – 15,000 บาท

[] 4. 15,001 – 20,000 บาท

[] 5. 20,001 – 25,000 บาท

[] 6. มากกว่า 25,000 บาท

6) ระดับการศึกษา

- [] 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา [] 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
 [] 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. [] 4. ปริญญาตรี
 [] 5. สูงกว่าปริญญาตรี [] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมมารับบริการสอนภาษาจากสถาบันสอนภาษาต่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม

7) ภาษาต่างประเทศที่ท่านกำลังเรียนอยู่

- [] 1. ภาษาอังกฤษ
 ระยะเวลาเรียน.....ชั่วโมง ค่าเล่าเรียน.....บาท
 [] 2. ภาษาญี่ปุ่น
 ระยะเวลาเรียน.....ชั่วโมง ค่าเล่าเรียน.....บาท
 [] 3. ภาษาจีน
 ระยะเวลาเรียน.....ชั่วโมง ค่าเล่าเรียน.....บาท
 [] 4. ภาษาฝรั่งเศส
 ระยะเวลาเรียน.....ชั่วโมง ค่าเล่าเรียน.....บาท
 [] 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

8) ปกติท่านใช้เรียนภาษาต่างประเทศในวันใด

- [] 1. วันธรรมดา [] 2. วันหยุด
 [] 3. ไม่นั่นเอง

9) ปกติท่านเรียนภาษาต่างประเทศช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. 8:00-12:00 น. [] 2. 12:01-16:00 น.
 [] 3. 16:01-20:00 น. [] 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10) ท่านใช้ภาษาต่างประเทศในด้านใดเป็นส่วนมาก

- [] 1. ด้านการติดต่อสื่อสารในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ
 [] 2. ด้านการค้นหาข้อมูล
 [] 3. ด้านการศึกษา เพื่อพัฒนาผลการเรียนให้ดีขึ้น
 [] 4. เพื่อการศึกษาต่อ
 [] 5. เพื่อการเลื่อนตำแหน่งงาน
 [] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

11) ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันสอนภาษาต่างประเทศที่เรียนอยู่ในปัจจุบันจากแหล่งใด

- [] 1.หนังสือพิมพ์ [] 2.นิตยสาร
 [] 3.แผ่นพับ [] 4.วิทยุ
 [] 5.มีคำแนะนำ [] 6.รู้จักคุ้นเคยกับผู้สอนหรือเจ้าหน้าที่
 [] 7.ป้ายหน้าสถาบัน [] 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกเรียนในสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยช่องคำตอบเรียงจากลำดับความสำคัญ ตั้งแต่สำคัญมากที่สุด จนถึงไม่สำคัญ

2.1 ปัจจัยด้านการตลาด

12) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อท่าน ในการเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัย	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น ทำเลที่ตั้ง เดินทางสะดวก สถานที่กว้างขวาง					
2. ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการสอนภาษาต่างประเทศ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
3. ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ					
4. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ความทันสมัยของหลักสูตร ความหลากหลาย ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตร					
5. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด เช่น ป้ายโฆษณา ใบปลิว การเปิดให้ทดลองเรียนก่อน					
6. ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ เช่น ชื่อตราสัญลักษณ์ ชื่อเสียงเจ้าของสถาบัน					
7. ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาค่าบริการต่อชั่วโมงหรือต่อหลักสูตรในการสอน					

13) ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการสถาบันการสอนภาษาต่างประเทศได้แก่อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ห้องเรียนกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะดวกสบาย					
2. สถานที่ สะอาด					
3. ห้องเรียนมีอากาศเย็นสบาย					
4. เงียบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน					
5. สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และพอเพียง					
6. สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก					
7. ห้องน้ำสะอาด					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

14) ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแนะนำ อธิบายให้ความรู้และความเข้าใจได้เป็นอย่างดี					
2. ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจให้ผู้ใช้บริการได้ เวลาที่ผู้ใช้ บริการมีปัญหาเรื่องการใช้ภาษาต่างประเทศ					
3. ผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี อิมแอ้มแจ่มใส					
4. ผู้สอนพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม					
5. ผู้สอนสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6. ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ					
7. ผู้สอนตรงต่อเวลา ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ					
8. ผู้สามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียน					
9. ผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

15) ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการสอนที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. เอกสารหรือคู่มือการเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย					
2. อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย					
3. มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ให้บริการสำหรับผู้เรียนโดยไม่คิดค่าบริการเพิ่ม					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

16) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. หลักสูตรการสอนที่ทันสมัย เข้าใจง่าย					
2. ความหลากหลายของหลักสูตร					
3. ระยะเวลาเรียนต่อหลักสูตร					
4. วันและเวลาที่ให้บริการ					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

17) ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. เอกสารโฆษณาของสถาบัน เช่น ป้ายโฆษณา ใบปลิว					
2. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น					
3. นิตยสาร/วารสาร ด้านการศึกษา					
4. วิทยุคลื่นท้องถิ่น					
5. พนักงานแจ้งให้ทราบ					
6. การมีส่วนลดจากการสมัครเรียนเป็นกลุ่ม					
7. ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น					
8. แจกเอกสาร คู่มือการเรียนฟรี					
9. มีข้อมูลแนะนำหรือให้บริการติดต่อสถาบันการศึกษาในต่างประเทศสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อต่างประเทศ					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

18) ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ ชื่อหรือตราสัญลักษณ์ของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
2. การเปิดบริการมานาน					
3. ชื่อสถาบันหรือตราสัญลักษณ์ของสถาบันจดจำง่าย					
4. เจ้าของสถาบัน หรือผู้บริหารเป็นที่รู้จัก หรือเป็นบุคคลมีชื่อเสียง					
5. เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

19) ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการ สถาบันสอนภาษาต่างประเทศ มีอะไรบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านราคา	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่สุด	ไม่ สำคัญ
1. ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมง					
2. ราคาเอกสาร คู่มือประกอบการเรียน					
3. ราคาในการใช้บริการอุปกรณ์เสริมอื่น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์					
4. สามารถผ่อนชำระค่าเล่าเรียนเป็นงวด ๆ					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

2.2 ปัจจัยอื่นๆ

20) ปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศมีอะไรบ้าง

ปัจจัยอื่นๆ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่สุด	ไม่ สำคัญ
1. ต้องการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆ ภาษา					
2. เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน					
3. เพื่อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ					
4. เพื่อความสนุกสนาน					
5. เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร					
6. เพื่อติดต่อกับชาวต่างประเทศ					
7. เพื่อหาเพื่อนใหม่ๆ					
8. มีความเชื่อที่ว่าทำให้คู่คิด มีระดับ และทันสมัย					
9. คนในครอบครัวสนับสนุน					
10. เพื่อให้สามารถเข้ากับเพื่อนในกลุ่มได้					
11. เห็นภาษาต่างประเทศกำลังเป็นที่นิยม จึงอยากจะเรียนบ้าง					
12. เพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ผู้ให้บริการเคยประสบจากการให้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยช่องคำตอบเรียงจากลำดับของปัญหาที่พบมาก จนถึง ไม่พบ

21) ปัญหาที่ท่านเคยประสบในการให้บริการสถาบันสอนภาษาต่างประเทศ

ปัญหา	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	ไม่พบ
1. ค่าเล่าเรียนแพง ไม่สมเหตุผล				
2. สถานที่ตั้งอยู่ในจุดที่เดินทางไปไม่สะดวก				
3. ที่จอดรถมีน้อย				
4. สถานที่เรียนสกปรก				
5. มีเสียงดังรบกวนจากนอกห้องเรียน				
6. ช่วงเวลาในการให้บริการมีจำกัด ไม่สะดวก				
7. เอกสาร ตำราเรียนมีราคาแพง				
8. ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย				
9. ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรนานเกินไป				
10. บุคลากรมีอัธยาศัยไม่ดี				
11. พนักงานบริการ ไม่สุภาพ				
12. มีปัญหากับในการสื่อสารกับผู้สอน				
13. ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง				
14. ผู้สอนไม่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจในเนื้อหาที่สอน				
15. ผู้สอนไม่ตรงเวลา				
16. สถานที่เรียนติดต่อยาก				
17. เนื้อหาที่ใช้ในการสอนไม่น่าสนใจ				
18. อื่นๆ (โปรดระบุ)				

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวณลินี เสนาป่า
วัน เดือน ปีเกิด	1 มกราคม 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยม 6 โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ จังหวัดเชียงราย สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อปีการศึกษา 2536
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2537 – ปัจจุบัน หัวหน้าแผนกผลิต บริษัทมูราตะอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน