



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาภาษาอังกฤษ
เพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา
ปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดย
ไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลหรือสถาบันใด เพื่อนประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความ
ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นายสุภาพงษ์ นิลเกษ

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับคำตอบของท่านหรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 15 – 20 ปี

2. 21 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4.จบระดับการศึกษาสูงสุดระดับ

1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 2. อนุปริญญา / ปวศ.
 3. ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือนของท่าน

1. 2,000-5,000 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 30,000 บาท
 5. 30,001 ขึ้นไป

6. ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานคือ

1. ตัวท่าน 2. ผู้ปกครอง 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านเคยเรียนกับสถาบันกวดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานมาก่อนหรือไม่

1. ไม่เคย 2. เคย (ทำต่อข้อ 8.)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการ
สอบ ข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงและรู้จักอย่างกว้างขวาง					
2. มีบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะแนวศึกษาต่อ					
3. มีเครือข่ายกับหน่วยงานการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย					
4. ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ					
5. เป็นสถาบันที่มีจำนวนชั่วโมง คาบเรียนที่เหมาะสม					
6. มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น หนังสือเรียน ซีดี					
7. เป็นสถาบันที่มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย					
8. สามารถใช้ประกาศนียบัตร หรือ คะแนนที่ออกจากสถาบันหลังเรียนจบ ไปใช้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาได้					
9. สามารถตั้งกลุ่มเรียนเองได้					
10. มีเครือข่าย ข้อมูล เกี่ยวกับแบบทดสอบภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนกำลังศึกษาอยู่					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านราคา					
1. ราคาต่ำกว่าเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน					
2. ราคาเรียนที่ถูกกว่าที่อื่น ๆ ในคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันมาก					
3. วิธีการชำระค่าเรียนที่สามารถผ่อนเป็นงวด ๆ ได้					
4. สามารถชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น ชำระผ่านธนาคาร บัตรเครดิต					
ด้านการจัดจำหน่าย					
1. สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง					
2. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับ โรงเรียน บ้าน หรือ ที่ทำงานของผู้เรียน					
3. สถานที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย					
4. สามารถติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก					
5. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนหรือย่านการค้า					
6. สถานที่ตั้งใกล้เคียงกับที่พักแรมในกรณีที่มาจากต่างจังหวัด					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ด้านการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ได้แก่					
1.1 มีการแจกใบปลิวและแผ่นพับ					
1.2 มีแผ่นพับแนะนำสถาบันและหลักสูตร					
1.3 ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอ๊าท์					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.4 การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์					
1.5 การแนะนำจากคนรู้จัก					
1.6 การเข้าร่วมนิทรรศการศึกษาคู่ต่อต่างประเทศ					
2. การส่งเสริมการขายในด้านต่าง ๆ ได้แก่					
2.1 มีการแจกของแถม เช่น หนังสือ หรืออุปกรณ์การเรียน					
2.2 มีการลดค่าเรียน เช่น การเป็นนักเรียนเก่า การมาสมัครเรียนเป็นกลุ่ม					
2.3 เรียนซ้ำได้ หากผลไม่เป็นที่พอใจ โดยต้องชำระเงินเพิ่มเติมแต่ไม่เกินครึ่งหนึ่งของค่าเรียนทั้งหมด					
2.4 มีบริการจัด หรือ สมัครสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานให้กับนักเรียน หลังเรียนจบ					
2.5 คืนค่าเรียนให้หากผลสอบไม่เป็นที่พอใจ					
ด้านบุคคล					
1. ครูผู้สอนมีประสบการณ์ด้านการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน					
2. ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจ					
3. ครูผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่าเทียมกัน					
4. ครูผู้สอนเป็นชาวตะวันตกซึ่งเป็นเจ้าของภาษา					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ครูผู้สอนมีวุฒิการศึกษาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน					
6. ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
7. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ ถูกต้องครบถ้วน และทันสมัย					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ สม่ำเสมอ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
11. เพื่อนที่เรียนในห้องเดียวกันมีระดับความรู้ใกล้เคียงกัน					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. อาคารและห้องเรียนสะอาดสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ					
2. ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน					
3. มีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วนและทันสมัย					
4. มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ขนม และของว่าง					
5. มีห้องน้ำสะอาด					
6. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอกับความต้องการ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีขั้นตอนการสมัครเรียนที่สะดวกและรวดเร็ว					
2. มีการวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ					
3. มีการแนะแนวเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ					
4. มีการแนะแนวเรื่องการศึกษาต่ออย่างมีประสิทธิภาพ					
5. มีการเปิดสอนหลายช่วงเวลาเพื่อให้เลือกเรียน					
6. มีการจัดทดสอบความรู้ก่อนเข้าเรียน					
7. มีการสอบวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ					
8. มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร					
ปัจจัยด้านอื่น ๆ					
ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ					
1. เศรษฐกิจที่ผันผวน จึงเลือกหลักสูตรที่ประหยัดค่าใช้จ่าย					
2. อัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินไทย – สกุลเงินต่างประเทศที่แข็งขึ้น ส่งผลให้มีการตัดสินใจไปเรียนต่างประเทศที่มากขึ้น					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี 1. การทำข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ เปลี่ยนจากกระดาษคำตอบเป็น คอมพิวเตอร์ ส่งผลให้มีความยากมากขึ้น ทำให้ตัดสินใจเข้าเรียน					
2. ปัจจุบันนักเรียนสามารถเรียนกวดวิชา ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ จึงทำให้ไม่ต้องเข้า ห้องเรียน					
3. Online E-learning ทำให้การให้บริการ สถานบันกวดวิชาลดลง					
ปัจจัยทางด้านกฎหมายและการเมือง 1. รัฐบาลประเทศต่าง ๆ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา และประเทศในยุโรป เปิดโอกาส ให้เข้าไปศึกษาต่อและทำงานมากขึ้น					
2. ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย ทำให้ มีหลักสูตรร่วม และการเปิดโครงการ นักเรียนแลกเปลี่ยน					
3. หน่วยงานการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ มี ข้อกำหนดให้ใช้คะแนนสอบมาตรฐาน ภาษาอังกฤษในการเรียนต่อ และสมัครงาน					
ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม 1. ค่านิยมของการไปศึกษาต่อต่างประเทศ 2. ค่านิยมและความสำคัญของการใช้ ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อ
การสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในการใช้บริการสถาบันกวตวิชาเพื่อการ
สอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ชื่อเสียงของสถาบัน ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง หรือเป็นสถาบันของท้องถิ่น					
2. ไม่มีเครือข่ายกับหน่วยงานการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย					
3. หลักสูตรมีระยะเวลานานหลายเดือน					
4. มีหลักสูตรให้เลือกอย่างจำกัด					
5. ไม่มีบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอนตามที่ต้องการ เช่น บริการแนะแนวศึกษาต่อ บริการสมัครสอบ					
6. อุปกรณ์การเรียน เช่น หนังสือเรียน ซีดี จัดให้น้อยเกินไป ต้องหาซื้อเสริมเอง					
7. ถึงแม้สามารถตั้งกลุ่มเรียน โดยเลือกเนื้อหา วัน เวลา เองได้ แต่หลักสูตรจะมีราคาสูงกว่าปกติ					
8. ไม่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ					
9. ไม่สามารถใช้ประกาศนียบัตร หรือ คะแนนที่ออกจากสถาบันหลังเรียนจบ ไปใช้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาได้					
10. สถานที่ไม่ได้ตั้งอยู่ใกล้กับ โรงเรียน บ้าน หรือที่ทำงานของผู้เรียน					
11. สถานที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง เช่น ห่างไกลจากชุมชน อยู่ในซอยแคบ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอ้าท์ ที่ติดตามสถานที่ต่าง ๆ อ่านแล้วไม่เข้าใจ เนื้อหา					
13. ไม่มีกระบวนการจัดรูปแบบการสอน เสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหา หลักสูตร					
14. ไม่มีการสอบวัดผลการเรียนก่อนข้าม ไปเรียนหลักสูตรต่อไป					
15. มีการเปิดสอนในแต่ละช่วงเวลาที่ไม่ หลากหลาย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาย สุภาพงษ์ นิลเกษ
วัน เดือน ปีเกิด	13 กุมภาพันธ์ 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาคลินิก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2546 – 2548 ตำแหน่ง Sales Representative บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ปี พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง Counselor Ace! TheAcademy for EducationUSA สาขาเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved