

บรรณานุกรม

- คุณทลี รื่นรมย์. 2551. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยาพร เสมอใจ. 2548. การจัดการ และการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ด
ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ตุลา มหาพสุธานนท์. 2545. หลักการจัดการการหลักการบริหาร: **Principle of Management**.
พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- นฤมล กิมภากรณ์. 2545. ความต้องการของตลาดบริการด้านการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี
ในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์. 2548. ความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ของหลักสูตรปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร(เชียงใหม่) คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2553. แนวโน้มการศึกษาต่อระดับปริญญาโทใน ปี 2551-2553 ของประชาชนใน
เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา:
http://www.kasikornresearch.com/TH/Master_Degree/Analysis/Pages/Search.aspx.
- สยามธุรกิจ. 2551. ความคาดหวังในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา: http://www.siamturakij.com/home/news/print_news.php?news_id=10649.
- สิทธิชัย สะสมพล. 2549. ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเขต
กรุงเทพฯของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). เศรษฐศาสตร์
การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Adrian Payne. 1993. **The Essence of Services Marketing**. United Kingdom: Prentice Hall
International (UK) Lit.,

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม (สำหรับเจ้าของกิจการ)

เรื่อง ความคาดหวังของนักธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลต่อการศึกษาในระดับมหาบัณฑิต

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักธุรกิจในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่อการศึกษาในระดับมหาบัณฑิตซึ่งข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาววูทิตา ศรีแก้ว

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2.อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 31 ปี – 35 ปี 3. 36 ปี – 40 ปี
 4. 41 ปี – 45 ปี 5. 45 ปีขึ้นไป

3. ประเภทกิจการของท่าน

1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด 2. บริษัท 3. บริษัทจำกัด (มหาชน)
 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4.ตำแหน่งของท่านในกิจการ

1. ผู้บริหารระดับสูง (ประธานกรรมการ/กรรมการผู้จัดการ)
 2. ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ ผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้าสาย)
 3. ผู้บริหารระดับล่าง (หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าคนงาน)
 4. เจ้าของกิจการ
 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ระยะเวลาการเปิดดำเนินการของกิจการ

 1. น้อยกว่า 5 ปี 2. 5-10 ปี 3. 11-15 ปี 4. มากกว่า 15 ปี

6. รายได้ของกิจการท่าน โดยเฉลี่ยต่อเดือน

 1. ต่ำกว่า 10 ล้านบาท 2. 10-20 ล้านบาท 3. 20-30 ล้านบาท 4. 30 ล้านบาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ
สถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ส่วนประสมด้านผลิตภัณฑ์ (Products)					
1. สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง					
2. สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มี ประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับ สาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้					
3. สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้น การสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง					
4. สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุก ด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและ อนาคต					
5. สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภท ธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ					

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร					
7. สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย					
8. เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ					
9. ระยะเวลาในการเรียนจนจบการศึกษา มีความเหมาะสม					
ส่วนประสมด้านราคา (Price)					
10. ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท					
11. สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้					
12. มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น					
13. สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือ บัตรเครดิต					
14. มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น					

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15. เป็นหลักสูตรเหมาะสมจ่าย เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้ รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงาน ต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา					
16. หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็น ชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้อง กับการเรียน					
ส่วนประสมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
17. สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถ เดินทางไป-มาได้สะดวก					
18. สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและ ปลอดภัย					
19. สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลาง เมืองหรือในแหล่งชุมชน					
20. ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ที่ติดง่ายมี e-mail มี Web Site					
ส่วนประสมด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
21. การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย					
22. มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน					
23. มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และ แผ่นพับใบปลิว					
24. มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับ นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี					
25. มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือการสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาคการศึกษา					

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26. ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่					
27. โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี					
ส่วนประสมด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)					
28. ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ					
29. รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน					
30. เฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย					
31. ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจกเตอร์ที่ทันสมัย					
32. บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสม และ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ					
33. การตกแต่งภายในห้องเรียนสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี					
34. ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน					
ส่วนประสมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Service people)					
35. เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ					

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
36.เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
37.เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
38.เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน					
39.เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์					
40.เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
41.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ					
ส่วนประสมด้านบริการลูกค้า (Customer service)					
42.บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆ ให้นักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทางอีเมล หรือ Open House					
43.บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล					
44.ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆ ที่เหมาะสม					
45.มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา					
46.มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน					

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
47. บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ					
48. มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน					
49. บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับ หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง					
50. บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลัง จบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่าย การศึกษา					
ส่วนประสมด้านกระบวนการบริการ (Process)					
51. ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา					
52. กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความ ถูกต้องรวดเร็ว					
53. การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน					
54. มีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษา อย่างชัดเจน					
55. กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบ ประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบ อิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้ง ล่วงหน้าเพื่อให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน					
56. กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการเปิดสอนในระดับมหาบัณฑิต

.....

----- ขอขอบคุณ ที่ท่านได้กรุณาเอื้อเฟื้อเวลา และข้อมูลอันเป็นประโยชน์สำหรับการวิจัย -----

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม (สำหรับผู้บริหารกิจการ)

เรื่อง ความคาดหวังของนักธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลต่อการศึกษาในระดับมหาบัณฑิต

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักธุรกิจในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่อการศึกษาในระดับมหาบัณฑิตซึ่งข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาววฤติตา ศรีแก้ว

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 31 ปี – 35 ปี 3. 36 ปี – 40 ปี
 4. 41 ปี – 45 ปี 5. 45 ปีขึ้นไป

3. ประเภทกิจการที่ท่านร่วมงาน

1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด 2. บริษัท 3. บริษัทจำกัด (มหาชน)
 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ตำแหน่งของท่านในกิจการ

1. ผู้บริหารระดับสูง (ประธานกรรมการ/กรรมการผู้จัดการ)
 2. ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ ผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้าสาย)
 3. ผู้บริหารระดับล่าง (หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าคนงาน)
 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ					
6. สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร					
7. สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย					
8. เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ					
9. ระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม					
ส่วนประสมด้านราคา (Price)					
10. ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร ไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท					
11. สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้					
12. มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น					
13. สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือ บัตรเครดิต					
14. มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์					

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
เป็นต้น					
15. เป็นหลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษา ได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดู งานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา					
16. หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้ เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับกรเรียน					
ส่วนประสมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
17. สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถ เดินทางไป-มาได้สะดวก					
18. สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและ ปลอดภัย					
19. สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลาง เมืองหรือในแหล่งชุมชน					
20. ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการ ติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ที่ติดง่ายมี e-mail, มี Web Site					
ส่วนประสมด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
21. การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจ ง่าย					
22. มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน					
23. มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และ แผ่นพับใบปลิว					
24. มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับ นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี					

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
25. มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค การศึกษา					
26. ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทาง สถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการเรียนอยู่					
27. โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิ พิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี					
ส่วนประสมด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)					
28. ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็น ระเบียบ					
29. รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความ สะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน					
30. เฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มี ความสวยงาม นั่งสบาย					
31. ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการ สอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบ คอมพิวเตอร์ ไมค์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย					
32. บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสม และ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ					
33. การตกแต่งภายในห้องเรียนสวยงาม สามารถสร้าง บรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี					
34. ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน					

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ส่วนประสมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Service people)					
35. เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและ เต็มใจในการให้บริการ					
36. เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วย ความถูกต้อง รวดเร็ว					
37. เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่าง ชัดเจนเข้าใจง่าย					
38. เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน					
39. เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกใน การนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์					
40. เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือ แนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงาน ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
41. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการ ให้บริการ					
ส่วนประสมด้านบริการลูกค้า (Customer service)					
42. บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆ ให้นักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทาง ต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ ทางอีเมล หรือ Open House					
43. บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล					
44. ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการ ให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม					

แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
45. มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา					
46. มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน					
47. บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ					
48. มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน					
49. บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง					
50. บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา					
ส่วนประสมด้านกระบวนการบริการ (Process)					
51. ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา					
52. กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว					
53. การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน					
54. มีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน					
55. กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน					
56. กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆรวดเร็ว					



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล นางสาววูฑิตา ศรีแก้ว
- วัน เดือน ปี เกิด 19 ธันวาคม 2517
- ประวัติการศึกษา ปี 2539 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี
บริหารธุรกิจ สาขาการเงินการธนาคาร
มหาวิทยาลัยสยาม
- ประวัติการทำงาน ปี 2539 เจ้าหน้าที่ต่างประเทศ
บริษัท ทานตะวันอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)
ปี 2540-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบัญชีอาวุโส
ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) อาคารสวนมะลิ

