



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลหรือสถาบันใด เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้ที่สนใจต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 5 หน้า ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางสาวชนิตา สมวานิช (นักศึกษาปริญญาโท)

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับคำตอบของท่านหรือเติมข้อความลงในช่องที่ว่างไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20-30 ปี

3) 31-40 ปี

4) 41 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1) นักเรียน/นักศึกษา (ป. / ม. / ปี

2) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3) พนักงานบริษัทเอกชน

4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. จบระดับการศึกษาสูงสุดระดับ
- 1) ประถมศึกษา
 - 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
 - 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 - 4) ปวศ./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
 - 5) ปริญญาตรี
 - 6) สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้ต่อเดือนของท่าน
- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
 - 2) 5,001-10,000 บาท
 - 3) 10,001-20,000 บาท
 - 4) 20,001-30,000 บาท
 - 5) 30,001-40,000 บาท
 - 6) 40,000 บาทขึ้นไป
6. ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาญี่ปุ่นคือ
- 1) ตัวท่าน
 - 2) ผู้ปกครอง
 - 3) อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ผลต่อผู้บริโภคในระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1 เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงและรู้จักอย่างกว้างขวาง					
1.2 เป็นสถาบันที่มีบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน เช่น บริการแนะแนวการศึกษาต่อ					
1.3 เป็นสถาบันที่มีเครือข่ายกับหน่วยงานการศึกษาในประเทศญี่ปุ่น					
1.4 เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ					
1.5 เป็นสถาบันที่มีหลักสูตรให้เลือกหลากหลาย					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ราคาการเรียนแต่ละหลักสูตรเหมาะสมกับคุณภาพการสอน					
2.2 ราคาการเรียนที่ถูกกว่าที่อื่นๆในคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันมาก					
2.3 สามารถชำระเงินได้หลายทาง เช่น ชำระผ่านธนาคาร บัตรเครดิต					

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 สถานที่ตั้งของสถาบันมีความสะดวกต่อการเดินทาง					
3.2 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับโรงเรียน บ้าน หรือที่ทำงานของผู้เรียน					
3.3 สถานที่ตั้งสามารถหาพบได้ง่าย					
3.4 สามารถติดต่อผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวก					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 สื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ได้แก่					
- ใบปลิวที่แจกและติดตามสถานที่ต่างๆ เช่น เสียบตามหน้ารถ					
- แผ่นพับแนะนำโรงเรียนและหลักสูตร					
- ป้ายโฆษณา เช่น ป้ายผ้า หรือ คัทเอ้าท์					
- การส่งเอกสารแนะนำทางไปรษณีย์					
- การแนะนำจากคนรู้จัก					
- การเข้าร่วมงานนิทรรศการศึกษาคู่ประเทศญี่ปุ่น					
4.2 การส่งเสริมการขายในด้านต่างๆ ได้แก่					
- มีการแจกของแถม เช่น หนังสือ หรืออุปกรณ์การเรียน					
- มีการลดค่าเรียน เช่น เป็นนักเรียนเก่า การมาสมัครเรียนเป็นกลุ่ม					
5. ด้านบุคคล (People)					
5.1 ครูผู้สอนมีประสบการณ์ด้านการสอนภาษาญี่ปุ่น					
5.2 ครูผู้สอนมีความสามารถในการสอนให้เข้าใจได้ดี					
5.3 ครูผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนเท่าเทียมกัน					
5.4 ครูผู้สอนเป็นชาวญี่ปุ่นซึ่งเป็นเจ้าของภาษา					
5.5 วุฒิการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่นของครูผู้สอน					
5.6 ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
5.7 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย					
5.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ และสม่ำเสมอ					
5.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน					
5.10 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
5.11 เพื่อนที่เรียนในห้องเดียวกันมีระดับความรู้ใกล้เคียงกัน					
5.12 เพื่อนที่เรียนในห้องเดียวกันมีความรู้จักคุ้นเคย					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ผลต่อผู้บริโภคในระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
6.1 มีเอกสารประกอบการเรียนเหมาะสมกับหลักสูตร					
6.2 อาคารและห้องเรียนสะอาดสบาย สว่าง ติดเครื่องปรับอากาศ					
6.3 ความสะอาดของสถานที่โดยรวมทั้งในและนอกห้องเรียน					
6.4 ห้องเรียนแต่ละห้องมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบถ้วน และสะอาดสบาย ได้แก่ โต๊ะ, เก้าอี้, กระดาน, วิทยุ ฯลฯ					
6.5 มีพื้นที่นั่งพักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม					
6.6 มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการ					
6.7 มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอกับความต้องการ					
7. กระบวนการให้บริการ (Processes)					
7.1 มีขั้นตอนการสมัครเรียนที่สะดวกและรวดเร็ว					
7.2 มีการวัดผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ					
7.3 มีการแนะนำแนวทางการเรียนภาษาญี่ปุ่นอย่างมีประสิทธิภาพ					
7.4 มีการแนะนำแนวทางการศึกษาต่ออย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

- ก่อนที่ท่านจะมาเรียนภาษาญี่ปุ่นในหลักสูตรที่ท่านเรียนอยู่ในปัจจุบันนี้ ท่านเคยเรียนภาษาญี่ปุ่นมาก่อนหรือไม่
 - เคย
 - ไม่เคย (ถ้าไม่เคยโปรดข้ามไปตอบในข้อที่ 3)
- ถ้าท่านเคยเรียนภาษาญี่ปุ่นมาก่อน ท่านเรียนหลักสูตรใดมาบ้าง (เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - สนทนาภาษาญี่ปุ่น
 - ภาษาญี่ปุ่นพื้นฐาน
 - ภาษาญี่ปุ่นขั้นต้น
 - ภาษาญี่ปุ่นขั้นกลาง
 - ภาษาญี่ปุ่นขั้นสูง
 - ทิวสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น
 - ทิวสอบแอนทรานซ์
 - อื่นๆ.....

3. ประเภทของหลักสูตรที่เรียนในปัจจุบัน
- | | |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> สนทนาภาษาญี่ปุ่น | 2) <input type="checkbox"/> ภาษาญี่ปุ่นพื้นฐาน |
| 3) <input type="checkbox"/> ภาษาญี่ปุ่นขั้นต้น | 4) <input type="checkbox"/> ภาษาญี่ปุ่นชั้นกลาง |
| 5) <input type="checkbox"/> ภาษาญี่ปุ่นขั้นสูง | 6) <input type="checkbox"/> ทิวสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น |
| 7) <input type="checkbox"/> ทิวสอบเอนทรานซ์ | 8) <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |
4. เหตุผลในการเลือกเรียนภาษาญี่ปุ่น (เลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> ต้องการศึกษาต่อประเทศญี่ปุ่น | 2) <input type="checkbox"/> ใช้ในการประกอบอาชีพ |
| 3) <input type="checkbox"/> สนใจวัฒนธรรมญี่ปุ่น | 4) <input type="checkbox"/> เห็นความสำคัญของการเรียนภาษาญี่ปุ่น |
| 5) <input type="checkbox"/> ใช้เป็นวิชาเลือกสอบเข้ามหาวิทยาลัย | 6) <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |
5. ใครมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นที่ท่านกำลังเรียนอยู่ในปัจจุบัน
- | | |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง | 2) <input type="checkbox"/> พ่อแม่หรือผู้ปกครอง |
| 3) <input type="checkbox"/> เพื่อน | 4) <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |
6. โดยปกติในการเรียนภาษาญี่ปุ่นที่สถาบันท่านเรียนช่วงใด
- | | |
|--|---|
| 1) <input type="checkbox"/> วันธรรมดา 8.00-16.00 น. | 2) <input type="checkbox"/> วันธรรมดา 16.01-21.00 น. |
| 3) <input type="checkbox"/> วันเสาร์-อาทิตย์ 8.00-16.00 น. | 4) <input type="checkbox"/> วันเสาร์-อาทิตย์ 16.01-21.00 น. |
7. จำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาญี่ปุ่นของท่านต่อสัปดาห์ คือ
- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง/สัปดาห์ | 2) <input type="checkbox"/> 3-4 ชั่วโมง/สัปดาห์ |
| 3) <input type="checkbox"/> 5-6 ชั่วโมง/สัปดาห์ | 4) <input type="checkbox"/> 7 ชั่วโมง/สัปดาห์ขึ้นไป |
8. โดยปกติแล้วท่านเรียนภาษาญี่ปุ่น 1 หลักสูตรใช้เวลากี่ชั่วโมง
- | | |
|---|--|
| 1) <input type="checkbox"/> 10-20 ชั่วโมง | 2) <input type="checkbox"/> 21-30 ชั่วโมง |
| 3) <input type="checkbox"/> 31-40 ชั่วโมง | 4) <input type="checkbox"/> 41 ชั่วโมงขึ้นไป |
9. ราคาในการเรียนภาษาญี่ปุ่นต่อหลักสูตร
- | | |
|---|---|
| 1) <input type="checkbox"/> 500-1,000 บาท | 2) <input type="checkbox"/> 1,001-2,000 บาท |
| 3) <input type="checkbox"/> 2,001-3,000 บาท | 4) <input type="checkbox"/> 4,000 บาทขึ้นไป |
10. ท่านมีการเลือกผู้ร่วมชั้นเรียนภาษาญี่ปุ่นอย่างไร
- | | |
|--|--|
| 1) <input type="checkbox"/> รวมตัวมาเรียนเป็นกลุ่ม | 2) <input type="checkbox"/> เรียนกับใครก็ได้ |
| 3) <input type="checkbox"/> เรียนตัวต่อตัวกับครูผู้สอน | 4) <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |
11. ท่านมีความพึงพอใจในการเรียนภาษาญี่ปุ่นที่สถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นที่ท่านกำลังเรียนอยู่ในปัจจุบันนี้หรือไม่
- | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|
| 1) <input type="checkbox"/> พึงพอใจ | 2) <input type="checkbox"/> เฉยๆ | 3) <input type="checkbox"/> ไม่พึงพอใจ |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|
12. เมื่อจบหลักสูตรที่ท่านเรียนอยู่ในปัจจุบันแล้วท่านจะเรียนภาษาญี่ปุ่นอีกหรือไม่
- | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) <input type="checkbox"/> เรียน | 2) <input type="checkbox"/> ไม่เรียน | 3) <input type="checkbox"/> ไม่แน่ใจ |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|

13. ถ้าท่านมีโอกาสได้เรียนภาษาญี่ปุ่นอีกท่านจะมีการเลือกสถานที่เรียนภาษาญี่ปุ่นอย่างไร

1) เรียนที่สถาบันเดิม

2) เปลี่ยนไปเรียนที่สถาบันอื่น

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

- ปัญหาการให้บริการของสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น

.....

- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น

.....

*หมายเหตุ: ภาษาญี่ปุ่นชั้นสูงคือระดับสูงสุดของภาษาญี่ปุ่นตามเกณฑ์มาตรฐานการสอบวัดระดับความสามารถ
ภาษาญี่ปุ่นสำหรับชาวต่างชาติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวชนิดา สมวานิช
วัน เดือน ปีเกิด	22 สิงหาคม 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนารีรัตน์จังหวัดแพร่ ปีการศึกษา 2541 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน ตำแหน่งพนักงานบัญชี บริษัทแทค แอนด์ เค จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved