



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม
นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดี
ขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและ
เป็นความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุทธิรักษ์ สิทธิสุนทร
นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความตัวเลขลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ภูมิลำเนา

- () 1. อเมริกา () 2. ยุโรป
() 3. เอเชีย () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ

2. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

3. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 21 ปี
() 2. 21 – 30 ปี
() 3. 31 – 40 ปี
() 4. 41 – 50 ปี
() 5. 50 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ

4. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. อื่นๆ (โปรดระบุ

5. การศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย
() 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
() 3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ / อนุปริญญา
() 4.ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าระดับปริญญาตรี (โปรดระบุ

6. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ข้าราชการ
 () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 5. ธุรกิจส่วนตัว () 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน
 () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ))

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า USD 1,000
 () 2. USD 1,000-5,000
 () 3. USD 5,001- 10,000
 () 4. USD 10,001- 15,000
 () 5. USD 15,000 ขึ้นไป (โปรดระบุ))

8. ท่านเคยมาเรียนนวดไทยมาก่อนหรือไม่

- () 1. ไม่เคยเรียน
 () 2. เคยเรียนที่โรงเรียนอื่นที่ไม่ใช่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ
 () 3. เคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ
 (หากตอบข้อ 1 หรือ 2 ให้ข้ามไปตอบข้อ 10)

9. หลักสูตรใดที่ท่านเคยเรียนที่ โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. LEVEL I: Foundation of Thai Massage
 () 2. LEVEL II: Intermediate Thai Massage
 () 3. LEVEL III: Advanced Sen – Energy Lines
 () 4. LEVEL IV: Advanced Therapeutic
 () 5. LEVEL V: Teacher Training
 () 6. Thai Foot Reflexology Massage
 () 7. Thai Herbal Hot Compress
 () 8. Facial and Body Treatments
 () 9. Aroma Herbal Oil Massage
 () 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....)

10. ในปัจจุบันท่านเลือกเรียนหลักสูตรใด ที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. LEVEL I: Foundation of Thai Massage
- 2. LEVEL II: Intermediate Thai Massage
- 3. LEVEL III: Advanced Sen – Energy Lines
- 4. LEVEL IV: Advanced Therapeutic
- 5. LEVEL V: Teacher Training
- 6. Thai Foot Reflexology Massage
- 7. Thai Herbal Hot Compress
- 8. Facial and Body Treatments
- 9. Aroma Herbal Oil Massage
- 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ช่วงเวลาใดที่ท่านเข้าเรียนที่โรงเรียน ไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ

- 1. กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม
- 2. มิถุนายน – กันยายน
- 3. ตุลาคม – มกราคม

12. ระยะเวลาที่ท่านใช้ในการตัดสินใจเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ

- 1. ทันที
- 2. น้อยกว่า 1 สัปดาห์
- 3. 1-2 สัปดาห์
- 4. มากกว่า 2 สัปดาห์ (โปรดระบุ

13. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการเรียนต่อหลักสูตร

- 1. ต่ำกว่า 150 USD
- 2. 150 - 250 USD
- 3. 251- 350 USD
- 4. 351- 450 USD
- 5. มากกว่า 450 USD (โปรดระบุ

14. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อน
- () 2. ญาติพี่น้อง
- () 3. ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ เช่น แพทย์เฉพาะทาง
- () 4. พนักงานผู้ให้บริการนวดตามสถานนวดไทยต่างๆที่เคยไปใช้บริการ
- () 5. ผู้ที่เคยผ่านการอบรมจากโรงเรียนสอนนวดไทยไอทีเอ็ม
- () 6. ผู้ที่เคยผ่านการอบรมจากโรงเรียนสอนนวดไทยอื่นๆ
- () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. สาเหตุใดที่เลือกเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. มีหลักสูตรให้เลือกที่หลากหลาย สามารถตอบสนองผู้เรียนได้
- () 2. มีชื่อเสียงทั้งในไทยและต่างประเทศ
- () 3. มีการออกไปประกาศนียบัตรเมื่อเรียนจบหลักสูตร
- () 4. โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- () 5. มีการเรียนการสอนที่เป็นมาตรฐานและเข้าใจง่าย
- () 6. มีวิทยากร/ผู้สอนที่มีคุณภาพ
- () 7. มีอัตราค่าเล่าเรียนที่เหมาะสม
- () 8. มีการจัดช่วงเวลา และระยะเวลาการเรียนที่เหมาะสม
- () 9. มีการให้บริการที่ดี และบริการหลากหลายนอกเหนือจากการสอน
- () 10. มีสถานที่ตั้งที่มีการคมนาคมสะดวก
- () 11. เว็บไซต์เข้าใจง่าย มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ
- () 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. ท่านทราบข้อมูลของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ได้อย่างไร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. จากการแนะนำตัวเองของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ
- () 2. จากเพื่อนชาวไทย
- () 3. จากครอบครัว / เพื่อนชาวต่างชาติ
- () 4. จากหนังสือแนะนำเที่ยว / หนังสือพิมพ์ / นิตยสารอื่นๆ
- () 5. จากอินเทอร์เน็ต
- () 6. จากบริษัททัวร์ / ไกด์

- () 7. จากการแนะนำของผู้ให้บริการที่พัก
- () 8. จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย / เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- () 9. จากแผ่นพับ/ใบปลิว
- () 10. จากป้ายโฆษณา
- () 11. รู้ด้วยตนเอง
- () 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอที
เอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
กับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)					
1.1 ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น)					
1.2 จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง					
1.3 จำนวนนักเรียนมีความเหมาะสมต่อห้องเรียน					
1.4 จำนวนชั่วโมงเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสม					
1.5 เนื้อหาของหนังสือเรียนมีคุณภาพ มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย มีภาพประกอบชัดเจน					
1.6 ท่าที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service) (ต่อ)					
1.7 ความมีชื่อเสียงของโรงเรียนทั้งในไทยและต่างประเทศของโรงเรียน					
1.8 มีการออกไปประกาศนียบัตรเมื่อเรียนจบหลักสูตร					
1.9 อุปกรณ์ประกอบการสอนมีความเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เก้าอี้เรียน กระดานสอน หุ่นจำลอง โครงกระดูก เป็นต้น					
1.10 ความสะอาดและความปลอดภัยของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ผ้าขนหนู เสื้อผ้า ผ้าปูเตียง น้ำมันหอมระเหย เป็นต้น					
1.11 หลักสูตรมีความเป็นเอกลักษณ์ไม่ซ้ำกับ โรงเรียนอื่นๆ					
1.12 ขนาดที่เหมาะสมของเตียงนอน					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ค่าเล่าเรียนของแต่ละหลักสูตร มีความเหมาะสม					
2.2 มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตร ได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น					
2.3 สามารถต่อรองราคาได้					
2.4 ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น					
2.5 ค่าเล่าเรียนคุ้มค่างับเงินที่จ่าย					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก					
3.2 สถานที่แบ่งเป็นหมวดหมู่ในการให้บริการ เช่น ห้องเรียนแต่ละหลักสูตร บริเวณที่พักผ่อนของนักเรียน เป็นต้น					
3.3 สามารถติดต่อโรงเรียนได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล เป็นต้น					
3.4 สถานที่มีทางเข้า ออก สะดวกและปลอดภัย					
3.5 สถานที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ					
3.6 เวลาเปิด-ปิดของโรงเรียนสะดวกต่อการให้บริการ (8.00 น. - 18.00 น.)					
3.7 เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 การโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว วิทยู หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น					
4.2 การทำการประชาสัมพันธ์ เช่น โครงการนวดไทย โบราณศาสตร์ โครงการแบ่งปันรัก โครงการร่วมปลูกจิตสำนึกเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น					
4.3 การแจกของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)					
4.4 การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น					
4.5 แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน					
4.6 แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก					
4.7 การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า					
4.8 มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร					
5.ด้านบุคลากร (People)					
5.1 ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ					
5.2 ครูผู้สอนมีทักษะในการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย					
5.3 ครูผู้สอนยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง					
5.4 ครูผู้สอนสามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง					
5.5 ครูผู้สอนมีความกระตือรือร้นในการสอน					
5.6 ครูผู้สอนในโรงเรียนดูแลเอาใจใส่นักเรียน					
5.7 ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง					
5.8 การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนถูกต้องและรวดเร็ว					
5.9 บุคลากรให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ และช่วยเหลือนักเรียน					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
6.1 มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้					
6.2 เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น					
6.3 เอกสารที่ใช้ประกอบการเรียน มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปถ่าย ใบเสร็จการจ่ายเงิน เป็นต้น					
6.4 ก่อนเข้าเรียนนักเรียนต้องออกกำลังกายและสวดมนต์ร่วมกัน					
6.5 หลังเลิกเรียนนักเรียนต้องสวดมนต์ร่วมกัน					
6.6 โรงเรียนมีการส่งอีเมลเตือนนักเรียน เมื่อถึงกำหนดเวลาเรียนหรือเปิดหลักสูตร					
6.7 มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ					
6.8 มีการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน					
6.9 หลังจากจบหลักสูตรจัดให้มีพิธีการมอบวุฒิบัตร					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
7.1 บรรยากาศการตกแต่งภายในมีความเหมาะสม สวยงาม					
7.2 บรรยากาศภายนอกมีสภาพแวดล้อมที่ดี					
7.3 ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกอึดอัด					
7.4 ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ					
7.5 จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ต่อ)					
7.6 บุคลากรสวมเครื่องแบบที่เป็นเอกลักษณ์					
7.7 ป้ายชื่อโรงเรียนมองเห็นได้อย่างชัดเจน					
7.8 โรงเรียนมีป้ายนอกสถานที่ชัดเจน					
7.9 ระบบรักษาความปลอดภัยของโรงเรียนมีความเหมาะสม					
7.10 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน					
7.11 โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ

- 1.1 () หลักสูตรให้เลือกเรียนไม่มีความหลากหลาย (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น)
- 1.2 () จำนวนครูผู้สอนไม่มีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง
- 1.3 () จำนวนนักเรียนไม่มีความเหมาะสมต่อห้องเรียน (น้อยหรือมากเกินไป)
- 1.4 () จำนวนชั่วโมงเรียนแต่ละหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม (น้อยหรือมากเกินไป)
- 1.5 () เนื้อหาของหนังสือเรียนไม่มีคุณภาพ ไม่มีความเหมาะสม เข้าใจยาก หรือ ขาดภาพประกอบที่ชัดเจน
- 1.6 () ทำที่ใช้ในการสอนไม่มีความเหมาะสม ยกเกินไปสำหรับนักเรียน
- 1.7 () โรงเรียนขาดความน่าเชื่อถือ หรือ ไม่เป็นที่รู้จักทั้งในไทยและต่างประเทศ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (ต่อ)

- 1.8 () ไม่มีการออกไปประกาศนิยบัตรเมื่อเรียนจบหลักสูตร
- 1.9 () อุปกรณ์ประกอบการสอนไม่มีความเหมาะสม และไม่เพียงพอ เช่น แก้วอีเรียน กระดานสอน หุ่นจำลอง โครงกระดูก เป็นต้น
- 1.10 () หลักสูตรไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ หรือซ้ำกับ โรงเรียนอื่นๆ
- 1.11 () ขนาดของเตียงนอนไม่มีความเหมาะสม
- 1.12 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 1.13 () ไม่พบปัญหา

2. ด้านราคา

- 2.1 () ค่าเล่าเรียนของแต่ละหลักสูตร ราคาแพง
- 2.2 () ไม่มีป้ายแสดงราคา
- 2.3 () ไม่สามารถต่อรองราคาได้
- 2.4 () ค่าเล่าเรียนไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป
- 2.5 () ไม่สามารถชำระเงินได้หลายช่องทาง
- 2.6 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 2.7 () ไม่พบปัญหา

3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย

- 3.1 () ท่าเลที่ตั้งอยู่ไกลแหล่งอาศัย การเดินทางไม่สะดวก
- 3.2 () สถานที่ไม่ได้แบ่งเป็นหมวดหมู่ในการให้บริการ เช่น ห้องเรียนแต่ละหลักสูตร บริเวณที่พักผ่อนของนักเรียน เป็นต้น
- 3.3 () ไม่สามารถติดต่อโรงเรียนได้อย่างสะดวก
- 3.4 () สถานที่มีทางเข้า ออก ไม่สะดวกและไม่ปลอดภัย
- 3.5 () สถานที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ
- 3.6 () เวลาเปิด-ปิดของโรงเรียนไม่สะดวกต่อการให้บริการ (8.00 น. - 18.00 น.)
- 3.7 () เว็บไซต์ของโรงเรียน ไม่แสดงรายละเอียดแต่ละหลักสูตรอย่างชัดเจน
- 3.8 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 3.9 () ไม่พบปัญหา

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 4.1 () ขาดการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ใบปลิว วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น
- 4.2 () ขาดการทำกรประชาสัมพันธ์ ผ่าน โครงการต่างๆ
- 4.3 () ไม่มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น
- 4.4 () ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น
- 4.5 () ไม่แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน
- 4.6 () แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่ไม่สามารถหยิบได้สะดวก
- 4.7 () ขาดเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการ นวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า
- 4.8 () ไม่มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร
- 4.9 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 4.10 () ไม่พบปัญหา

5. ด้านบุคลากร

- 5.1 () ครูผู้สอนไม่มีความรู้ความชำนาญ
- 5.2 () ครูผู้สอนขาดทักษะในการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย
- 5.3 () ครูผู้สอนไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือไม่เป็นกันเองกับนักเรียน
- 5.4 () ครูผู้สอนไม่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง
- 5.5 () ครูผู้สอนไม่มีความกระตือรือร้นในการสอน
- 5.6 () ครูผู้สอนในโรงเรียนขาดการดูแลเอาใจใส่นักเรียน
- 5.7 () ครูผู้สอนไม่มีมาตรฐาน หรือไม่มีใบประกาศนียบัตรรับรอง
- 5.8 () การบริการของบุคลากร ไม่สามารถให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียน ถูกต้องและรวดเร็ว
- 5.9 () บุคลากรให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เอาใจใส่ หรือไม่ช่วยเหลือนักเรียน
- 5.10 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 5.11 () ไม่พบปัญหา

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

- 6.1 () การเรียนการสอนไม่มีมาตรฐาน หรือไม่ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้
- 6.2 () เจื่อนใจ ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยุ่งยาก และซับซ้อน
- 6.3 () เอกสารที่ใช้ประกอบการเรียน ไม่มีความเหมาะสม ได้แก่ รูปถ่าย ใบเสร็จการจ่ายเงิน เป็นต้น
- 6.4 () ก่อนเข้าเรียนนักเรียนไม่ต้องการออกกำลังกาย หรือสวดมนต์ร่วมกัน
- 6.5 () หลังเลิกเรียนนักเรียนไม่ต้องการสวดมนต์ร่วมกัน
- 6.6 () โรงเรียนไม่มีการส่งอีเมลเตือนนักเรียน เมื่อถึงกำหนดเวลาเรียนหรือเปิดหลักสูตร
- 6.7 () ขาดการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
- 6.8 () ไม่มีการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน
- 6.9 () หลังจากจบหลักสูตรไม่มีพิธีกรรมมอบวุฒิบัตร
- 6.10 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 6.11 () ไม่พบปัญหา

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- 7.1 () บรรยากาศการตกแต่งภายใน ไม่มีความเหมาะสม สวยงาม
- 7.2 () บรรยากาศภายนอกมีสภาพแวดล้อมที่ไม่มีความเหมาะสม
- 7.3 () ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม
- 7.4 () ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทไม่ดี หรือมีแสงสว่างไม่เพียงพอ
- 7.5 () การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการ ไม่เป็นสัดส่วน หรือไม่สะดวกในการติดต่อ
- 7.6 () บุคลากรสวมเครื่องแบบไม่เป็นเอกลักษณ์
- 7.7 () ป้ายชื่อโรงเรียนไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 7.8 () โรงเรียนมีป้ายนอกสถานที่ ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 7.9 () ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยของโรงเรียน
- 7.10 () ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอแก่นักเรียน
- 7.11 () โรงเรียนขาดความน่าเชื่อถือ หรือไม่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- 7.12 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 7.13 () ไม่พบปัญหา

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

Questionnaire

Title:Foreign Student Satisfaction Toward Service Marketing Mixed of ITM - International Training Massage School, Chiang Mai Province.

This questionnaire is a partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Business Administration, Chiang Mai University, Thailand. All of the data in this questionnaire is used solely for educational purpose and will be kept confidential. Please take a few moments to complete this questionnaire based on your experience. Your participation is very much appreciated.

Thank you very much for your kind co-operation.

Miss Sutthiruk Sitthisoonthorn

Master degree's student of Business Administration

Faculty of Business Administration, Chiang Mai University

This questionnaire contains three parts :

- Part 1 General information of a respondent
- Part 2 Information about satisfaction of foreign students to service marketing mixed of ITM – International Training Massage School, Chiang Mai Province.
- Part 3 Problems and suggestions.

Please kindly tick in front of whichever applies.

Part 1: General information of a respondent

1. Where are you from?

- () 1. United States () 2. Europe
() 3. Asia () 4. Others (Please specify.....)

2. Gender

- () 1. Male () 2. Female

3. Age

- () 1. Less than 21
() 2. 21 – 30
() 3. 31 – 40
() 4. 41 – 50
() 5. 51 or older (Please specify.....)

4. Marital Status

- () 1. Single () 2. Married () 3. Others (Please specify

5. Education

- () 1. Lower than high school
() 2. High school
() 3. Diploma
() 4. Undergraduate Study
() 5. Graduate Study or higher

6. Career

- 1. Students
- 2. Employee of government organization
- 3. Employee of government-owned corporation
- 4. Employee of private company
- 5. Business owner
- 6. Husband/Housewife
- 7. Others (Please specify.....)

7. Average income per month

- 1. Less than 1,000 USD
- 2. 1,000-5,000 USD
- 3. 5,001- 10,000 USD
- 4. 10,001- 15,000 USD
- 5. 15,000 USD or over (Please specify.....)

8. Have you taken Thai tradition massage course before?

- 1. Never
- 2. I have taken Thai traditional massage course at **other schools.**
- 3. I have taken Thai traditional massage course at **ITM - International Training**

Massage School before.

(If your answer is 1 or 2, please skip to number 10)

9. Which course have you taken at **ITM - International Training Massage School?** (You can choose more than one).

- 1. LEVEL I: Foundation of Thai Massage
- 2. LEVEL II: Intermediate Thai Massage
- 3. LEVEL III: Advanced Sen – Energy Lines
- 4. LEVEL IV: Advanced Therapeutic
- 5. LEVEL V: Teacher Training
- 6. Thai Foot Reflexology Massage
- 7. Thai Herbal Hot Compress
- 8. Facial and Body Treatments
- 9. Aroma Herbal Oil Massage
- 10. Others (Please specify.....)

10. Which course are you taking at **ITM - International Training Massage School?** (You can choose more than one)

- 1. LEVEL I: Foundation of Thai Massage
- 2. LEVEL II: Intermediate Thai Massage
- 3. LEVEL III: Advanced Sen – Energy Lines
- 4. LEVEL IV: Advanced Therapeutic
- 5. LEVEL V: Teacher Training
- 6. Thai Foot Reflexology Massage
- 7. Thai Herbal Hot Compress
- 8. Facial and Body Treatments
- 9. Aroma Herbal Oil Massage
- 10. Others (Please specify.....)

11. When did you take course at **ITM - International Training Massage School?**

- 1. February-May
- 2. June-September
- 3. October-January

12. How long does it take to make decision about taking course at **ITM - International Training Massage School?**

- 1. Right away
- 2. Less than 1 week
- 3. 1-2 weeks
- 4. Longer than 2 weeks (Please specify.....)

13. Average course registration fee.

- 1. Less than 150 USD
- 2. 150 - 250 USD
- 3. 251- 350 USD
- 4. 351- 450 USD
- 5. 450 USD or over (Please specify.....)

14. Who has influence on you on choosing **ITM - International Training Massage School?**(You can choose more than one)

- 1. Friend
- 2. Relative
- 3. Healthcare specialist ex. Medical specialist
- 4. Therapist from Thai traditional massage and spa.
- 5. Student/Therapist who took course from **ITM - International Training Massage School.**

6. Student/Therapist who took course from other massage schools.

7. Others (Please specify.....)

15. What are the reasons for you to take course at **ITM - International Training Massage School?**(You can choose more than one)

- 1. Many different courses which suit student's preferences.
- 2. Well known in Thailand and other countries.
- 3. Certification awarded.

- 4. Reliable and being approved by the Ministry of Education of Thailand.
- 5. Standard courses which are easy to understand.
- 6. Qualified trainers and staffs.
- 7. Reasonable price.
- 8. Good timing on courses schedule.
- 9. Good services and course supports.
- 10. Good location.
- 11. Clear and concise information available on the website.
- 12. Others (Please specify.....)

16. How did you know about our **ITM - International Training Massage School**? (You can choose more than one)

- 1. From **ITM - International Training Massage School** directly.
- 2. Thai friends
- 3. Relatives / Family / Friends
- 4. Guide Books / Newspapers / Magazines
- 5. Internet
- 6. Travel agency / Tour Guide
- 7. Hotel / Guesthouse
- 8. The Tourism Authority of Thailand / Government officers
- 9. Brochure
- 10. Advertisements
- 11. By yourself
- 12. Others (Please specify.....)

Part 2 Information about Foreign Students Satisfaction Toward Services

Marketing Mix of ITM - International Training Massage School, Chiang Mai Province.

Please read through the following statements and decide how much you either satisfy or dissatisfy with each topic by checking \surd in the level of satisfaction provided.

Customers Satisfactions	Level of Satisfaction				
	Most	High	Medium	Low	Least
1. Products or Services					
1.1 Offering alternatives and different courses. i.e. Thai massage, Thai Foot Reflexology Massage, Aroma Herbal Oil Massage.					
1.2 Offering enough number of trainers to students					
1.3 Number of students in a classroom					
1.4 Number of study hours					
1.5 Offering applicable textbooks which are easy to understand with clear illustrations.					
1.6 Applicable techniques and positions taught in classes.					

Customers Satisfaction	Level of Satisfaction				
	Most	High	Medium	Low	Least
1. Product or Service (continued)					
1.7 Well known both in Thailand and other countries.					
1.8 Certificate available after finishing each course.					
1.9 Adequate of suitable learning tools i.e. chairs, whiteboards, Human Body Mannequins.					
1.10 Clean and safe learning tools i.e. towels, bed sheets, clothes and aroma oil.					
1.11 Unique courses offered which are different courses from other schools.					
1.12 Good size of massage bed.					
2. Price					
2.1 Reasonable price					
2.2 Clear information on courses' prices on the website and brochures.					
2.3 Discount available for the later course taken.					
2.4 Convenient payment with credit card through the website.					
2.5 Course worth your money.					

Customers Satisfaction	Level of Satisfaction				
	Most	High	Medium	Low	Least
3. Locations (Place)					
3.1 Easy to commute.					
3.2 Floor plan of the school i.e. classrooms, students common area, etc.					
3.3 Easy to contact school by phone or email.					
3.4 Convenient and safe entrance and exit.					
3.5 Convenient parking.					
3.6 Proper service hours (8.00am – 6.00pm.)					
3.7 Clear and concise information provided on the website.					
4. Promotions					
4.1 Advertisements on different media i.e. brochure, spot on the radio, newspaper, poster					
4.2 Public relation marketing i.e. Thai traditional massage road shows, Love Charity Project, environmental concern projects.					
4.3 Gifts and giveaways offered in special occasions i.e. New Year celebration, special events.					

Customers Satisfaction	Level of Satisfaction				
	Most	High	Medium	Low	Least
4. Promotions(continued)					
4.4 Repeat customer discounts available.					
4.5 Detailed brochures about courses and services.					
4.6 Brochures are shown in visible spot and accessible.					
4.7 News and promotions update through magazines, books and brochures.					
4.8 Discounts when taking multiple courses.					
5.Staffs (People)					
5.1 Trainers are professional in their fields.					
5.2 Trainers have an ability to communicate well with students.					
5.3 Trainers are always friendly.					
5.4 Trainers can provide accurate information right away when needed.					
5.5 Trainers show enthusiasm while teaching.					
5.6 Trainers pay attention to students.					
5.7 Certified trainers.					
5.8 Staffs could quickly provide accurate information about courses for students.					
5.9 Staffs are friendly and helpful.					

Customers Satisfactions	Level of Satisfaction				
	Most	High	Medium	Low	Least
6. Services(Process)					
6.1 Course standard as promised and advertised in brochures.					
6.2 Flexible conditions and rules when applying for a course.					
6.3 Proofs of class registering documents required i.e. photos and receipts.					
6.4 Students must exercise and pray together before class starts.					
6.5 Students must pray together after class.					
6.6 Notification emails when courses are going to start or new courses are offered.					
6.7 Evaluation exams regularly set up for evaluation.					
6.8 Special classes available for students who need more practice.					
6.9 Certification after graduation.					
7. Environment(Physical Evidence)					
7.1 Appropriate and beautiful interior design.					
7.2 Nice outdoor environment.					
7.3 A/C temperature is at comfort level.					
7.4 Enough indoor light with good air ventilation.					
7.5 Service space is well designed and accessible.					

Customers Satisfactions	Level of Satisfaction				
	Most	High	Medium	Low	Least
7. Environment (Physical Evidence) (continued)					
7.6 Staffs wear uniforms.					
7.7 Visible school sign.					
7.8 Visible sign in front and out of the school.					
7.9 Appropriate security system.					
7.10 Clean and adequate restrooms for students.					
7.11 Reliable and being approved by the Ministry of Education, Thailand.					

Part 3 Problems and suggestions from a respondent.

Please tick in front of the problems you have encountered.

(Feel free to choose more than one)

1. Products and Services

- 1.1 Does not offer alternatives and different courses i.e. Thai massage, Thai Foot Reflexology Massage, Aroma Herbal Oil Massage.
- 1.2 Does not have enough number of trainers to students.
- 1.3 Number of students does not suitable with the classroom. (too much or too less)
- 1.4 Non-suitable courses and practicing hours. (too much or too less)
- 1.5 Textbooks provided are not applicable, difficult to understand or contain unclear illustrations.
- 1.6 Techniques used and positions taught are not applicable.
- 1.7 School is not reliable or not very well known in Thailand and other countries.

1. Products and Services (continued)

- 1.8 () Does not provide certificates after finishing courses.
- 1.9 () Lack of suitable learning tools i.e. chairs, whiteboards, Human Body Mannequins.
- 1.10 () Unclean and unsafe equipment i.e. towels, bed sheets, clothes and aroma oil.
- 1.11 () Courses are not unique and do not differ from other schools.
- 1.12 () Improper massage bed size.
- 1.13 () Others (Please specify.....)
- 1.14 () None

2. Price

- 2.1 () Fees are too expensive
- 2.2 () Does not provide price detail clearly.
- 2.3 () No discounts offered
- 2.4 () Inconvenient payment method.
- 2.5 () Courses do not worth the money spent on.
- 2.6 () Others (Please specify.....)
- 2.7 () None

3. Locations (Place)

- 3.1 () Locates too far and hard to commute.
- 3.2 () Space is not well designed i.e. classrooms, students common area, etc.
- 3.3 () Difficult to contact school.
- 3.4 () Inconvenient and not safe entrance and exit.
- 3.5 () Inconvenient parking
- 3.6 () Service hours are not convenient (8.00am. – 6.00pm.)
- 3.7 () The website does not provide enough information about courses.
- 3.8 () Others (Please specify.....)
- 3.9 () None

4. Promotions and Marketing

- 4.1 () Lack of advertisement on media i.e. Brochure, spot radio, newspaper, poster
- 4.2 () Lack of public relations for example, the charity projects.
- 4.3 () Does not offer gifts or giveaways in special occasions i.e. New Year celebration, special events, etc.
- 4.4 () Does not provide discounts for repeat customers.
- 4.5 () Does not have brochure about courses and services.
- 4.6 () Brochures are not available in visible spot and not accessible.
- 4.7 () Lack of news and promotions update through magazines, books and brochures.
- 4.8 () Does not have discount when taking multiple courses.
- 4.9 () Others (Please specify.....)
- 4.10 () None

5. Staffs

- 5.1 () Trainers are not professional in their field.
- 5.2 () Trainers are lack of ability to communicate with students.
- 5.3 () Trainers are not friendly.
- 5.4 () Trainers could not provide students with accurate information right away.
- 5.5 () Trainers are not enthusiastic.
- 5.6 () Trainers do not pay enough attention to students.
- 5.7 () Trainers do not meet the standard or do not have certification.
- 5.8 () Staffs could not provide course information when needed.
- 5.9 () Staffs lack of service mind.
- 5.10 () Others (Please specify.....)
- 5.11 () None

6. Services

- 6.1 () Does not have course standard as promised and advertised in advertisement.
- 6.2 () Conditions and rules when applying for the course are too strict and complicated.
- 6.3 () Proofs of class registering documents required i.e. photos and receipts are too strict and complicated.
- 6.4 () Students do not want to pray together **before** class.
- 6.5 () Students do not want to pray together **after** class.
- 6.6 () Does not have notification emails when courses are going to start or when new courses are offered.
- 6.7 () Does not have evaluation exams.
- 6.8 () No extra classes provided for students who need more practice.
- 6.9 () Does not have certificate after finishing courses.
- 6.10 () Others (Please specify.....)
- 6.11 () None

7. Environment

- 7.1 () Interior design is not appropriate or not beautiful.
- 7.2 () Outdoor environment are not appropriate.
- 7.3 () A/C temperature is not at the comfortable level.
- 7.4 () Not enough lighting and bad air ventilation.
- 7.5 () Service space is not well designed and not easy to access.
- 7.6 () There is no uniform for staffs.
- 7.7 () School's sign is difficult to notice.
- 7.8 () School sign in front and out of school are not visible.
- 7.9 () Does not provide appropriate security system.
- 7.10 () Unclean and inadequate restrooms for students.
- 7.11 () Not reliable and do not have approval from the Ministry of Education, Thailand.
- 7.12 () Others (Please specify.....)
- 7.13 () None

2. What recommendations for improvement, if any, would you suggest?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

I greatly appreciate your time and effort responding to this questionnaire.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวสุทธิรักษ์ สิทธิสุนทร

วัน เดือน ปีเกิด

5 ธันวาคม 2506

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีศรีนครปฐมบุรีรัมย์ เพื่อ
ปีการศึกษา 2525

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย –
ภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2530

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2531 - 2538 ผู้จัดการร้านอาหาร มลรัฐแคลิฟลอเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา

พ.ศ. 2538 - 2543 ผู้จัดการฝ่ายบริการ บมจ. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น

พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน ครูสอนและผู้บริหาร โรงเรียน ไอทีเอ็มขนาดไทยโบราณ

พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน ผู้บริหารเชียงใหม่ สป่า มันทรา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved