

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ และ ปัญหาของนักเรียนชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการ โดยจากผลการศึกษา สามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ รวมถึงข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพโสด ภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรป การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน USD 1,000-5,000 เคยเรียนนวดไทยที่โรงเรียนอื่นที่ไม่ใช่โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ ผู้ที่เคยเรียนนวดไทยที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ เรียนหลักสูตร LEVEL I: Foundation of Thai Massage และหลักสูตรที่เลือกเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณในปัจจุบัน คือ LEVEL I: Foundation of Thai Massage ช่วงเวลาที่เข้าเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ คือ ตุลาคม – มกราคม ระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ 1-2 สัปดาห์ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการเรียนต่อหลักสูตร 150 - 250 USD บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็มนครไทยโบราณ ผู้ที่เคยผ่านการอบรมจากโรงเรียนสอนนวดไทยไอทีเอ็ม สาเหตุที่เลือกเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็มนครไทยโบราณ คือ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ ทราบข้อมูลของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จากอินเทอร์เน็ต

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) รองลงมาคือ ทำที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม และ จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย รองลงมาคือ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น และ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือเว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวกและ สามารถติดต่อโรงเรียนได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล เป็นต้น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตรรองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง รองลงมาคือ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ และการบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนถูกต้องและรวดเร็ว ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ รองลงมาคือ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประกอบการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่**

**ด้านผลิตภัณฑ์** ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ หลักสูตรไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ หรือซ้ำกับโรงเรียนอื่นๆ รองลงมาคือ อุปกรณ์ประกอบการสอนไม่มีความเหมาะสม และไม่เพียงพอ เช่น เก้าอี้เรียน กระดานสอน หุ่นจำลอง โครงกระดูก เป็นต้น และ ไม่มีการออกใบประกาศนียบัตรเมื่อเรียนจบหลักสูตร ตามลำดับ

**ด้านราคา** ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ค่าเล่าเรียนของแต่ละหลักสูตร ราคาแพง รองลงมาคือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้ และ ค่าเล่าเรียนไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ตามลำดับ

**ด้านสถานที่** ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถไม่สะดวก และไม่เพียงพอ รองลงมาคือ เว็บไซต์ของโรงเรียน ไม่แสดงรายละเอียดแต่ละหลักสูตรอย่างชัดเจน และ สถานที่ไม่ได้แบ่งเป็นหมวดหมู่ในการให้บริการ เช่น ห้องเรียนแต่ละหลักสูตร บริเวณที่พักผ่อนของนักเรียน เป็นต้น ตามลำดับ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ขาดการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น รองลงมาคือ ขาดการทำประชาสัมพันธ์ ผ่านโครงการต่างๆ และ แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่ไม่สามารถหยิบได้สะดวก ตามลำดับ

**ด้านบุคลากร** ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ครูผู้สอนในโรงเรียนขาดการดูแลเอาใจใส่นักเรียน รองลงมาคือ ครูผู้สอนไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือไม่เป็นกันเองกับนักเรียน และ บุคลากรให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เอาใจใส่ หรือไม่ช่วยเหลือนักเรียนตามลำดับ

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน รองลงมาคือ หลังเลิกเรียนนักเรียนไม่ต้องการสวดมนต์ร่วมกัน และ ก่อนเข้าเรียนนักเรียนไม่ต้องการออกกำลังกาย หรือสวดมนต์ร่วมกัน ตามลำดับ

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บรรยากาศภายนอกมีสภาพแวดล้อมที่ไม่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ โรงเรียนมีป้ายนอกสถานที่ ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และ ป้ายชื่อโรงเรียนไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ภูมิภาค เพศและประสบการณ์การเรียนนครไทย

ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ภูมิภาค

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป อเมริกา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ท่าที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม รองลงมาคือ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนครไทยโบราณ การนครเท้า การนครน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) และ จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป ยุโรปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนครไทยโบราณ การนครเท้า การนครน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) รองลงมาคือ ท่าที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม และ จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ท่าที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม รองลงมาคือ จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง และ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนครไทยโบราณ การนครเท้า การนครน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนครไทยโบราณ การนครเท้า การนครน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) รองลงมาคือ ท่าที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม และ จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป อเมริกา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น และ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป ยุโรป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย รองลงมาคือ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น และ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป เอเชีย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น รองลงมาคือ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย และ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย รองลงมาคือ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น และ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป อเมริกา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก และ สามารถติดต่อโรงเรียนได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป ยุโรป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก และ สถานที่มีทางเข้า ออก สะดวกและปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ สามารถติดต่อโรงเรียนได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล เป็นต้น และ ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก และ สถานที่มีทางเข้า ออก สะดวกและปลอดภัย ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร รองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป ยุโรปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร รองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร รองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร รองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป อเมริกามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ รองลงมาคือ การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนถูกต้องและรวดเร็ว และ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป ยุโรปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง รองลงมาคือ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ และ การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนถูกต้องและรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง รองลงมาคือ การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนถูกต้องและรวดเร็ว และ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง รองลงมาคือ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ และ ครูผู้สอนสามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป อเมริกามีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น และ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ทวีป ยุโรปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ รองลงมาคือ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น และ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น และ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกามีความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจาก กระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ ภายในอาคารมี อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป ยุโรปมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจาก กระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ ภายในอาคารมี อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป เอเชียมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจาก กระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ ระบบการติดตั้ง เครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกอึดอัด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อื่นๆมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจาก

กระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ บุคลากรสวม  
เครื่องแบบที่เป็นเอกลักษณ์ ตามลำดับ

**ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียน  
ไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจ  
ต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทย  
โบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) รองลงมาคือ จำนวนครูผู้สอนมีความ  
เพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง และ ท่าที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ท่าที่ใช้  
ในการสอนมีความเหมาะสม รองลงมาคือ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การ  
นวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) และ จำนวนครูผู้สอนมีความ  
เพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ  
ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึง  
พอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น  
รองลงมาคือ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่างบเงินที่จ่าย และ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน  
เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มี  
การแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น  
รองลงมาคือ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่างบเงินที่จ่าย และ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่าน  
เว็บไซต์ เป็นต้น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก และ สามารถติดต่อโรงเรียนได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก และ สามารถติดต่อโรงเรียนได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล เป็นต้น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร รองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร รองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ รองลงมาคือ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง และ การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตร การเรียนถูกต้องและรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง รองลงมาคือ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ และ การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนถูกต้องและรวดเร็วตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ รองลงมาคือ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และ เงื่อนไขระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น และ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกร้อนอึดอัด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

**ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียน  
ไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนครไทย**

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์การเรียนนครไทยมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนครไทยโบราณ การนครเท้า การนครน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) รองลงมาคือ จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง และ ทำที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสมตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนครไทย ที่โรงเรียนอื่นมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนครไทยโบราณ การนครเท้า การนครน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) รองลงมาคือ ทำที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม และ จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนครไทย ที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนครไทยโบราณ การนครเท้า การนครน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) รองลงมาคือ ทำที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม และ จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์การเรียนนครไทยมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิตผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น และ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนครไทย ที่โรงเรียนอื่นมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย รองลงมาคือ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น และ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย โบราณมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าเล่าเรียนค้ำค่ากับเงินที่จ่าย รองลงมาคือ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตร ได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น และ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์การเรียนนวดไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียด ได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก และ สามารถติดต่อโรงเรียนได้สะดวก เช่น ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนอื่นมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียด ได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก และ สถานที่แบ่งเป็นหมวดหมู่ในการให้บริการ เช่น ห้องเรียนแต่ละหลักสูตร บริเวณที่พักผ่อนของนักเรียน เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย โบราณมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียด ได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก และ สถานที่มีทางเข้า ออก สะดวกและปลอดภัย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์การเรียนนวดไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร รองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ถูกคำ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนอื่นมีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร รองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ ลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย โบราณมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร รองลงมาคือ การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น และ การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการนวดเพื่อสุขภาพให้ลูกค้า ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์การเรียนนวดไทยมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง รองลงมาคือ การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตร การเรียนถูกต้องและรวดเร็ว และ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนอื่นมีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ รองลงมาคือ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง และ การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตร การเรียนถูกต้องและรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย โบราณมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ รองลงมาคือ การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียดข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนถูกต้องและรวดเร็ว และ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์การเรียนนวดไทยมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ และ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนอื่นมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น และ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย โบราณมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ รองลงมาคือ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์การเรียนนวดไทยมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนอื่นมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกอึดอัด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย ที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ รองลงมาคือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอแก่นักเรียน และ ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) อันประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับรุ่งกานต์ ชัยมงคล (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการธุรกิจโรงเรียนสอนทำอาหารในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โยธิน อนุชิตานุกูล (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งกานต์ ชัยมงคล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ การเป็นธุรกิจโรงเรียนสอนทำอาหารขนาดเล็ก ที่มีรูปแบบการสอนแบบครบวงจร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โยธิน อนุชิตานุกูล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร

**ปัจจัยด้านราคา** จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ค่าเล่าเรียนค้ำกับเงินที่จ่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งกานต์ ชัยมงคล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ราคาค่าเรียนเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจโรงเรียนสอนทำอาหารอื่นๆ และไม่สอดคล้องกับ โยธิน อนุชิตานุกูล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ

**ปัจจัยด้านสถานที่** จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งกานต์ ชัยมงคล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ธุรกิจโรงเรียนสอนทำอาหารจัดเตรียมรถรับส่งที่สะดวกสบาย และไม่สอดคล้องกับ โยธิน อนุชิตานุกูล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งกานต์ ชัยมงคล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ การเข้าร่วมการสาธิตทำอาหารและเทศกาลอาหารต่างๆ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โยธิน อนุชิตานุกูล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป

**ปัจจัยด้านบุคลากร** จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งกานต์ ชัยมงคล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ พนักงานเต็มใจให้บริการและความช่วยเหลือ และไม่สอดคล้องกับ โยธิน อนุชิตานุกูล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งกานต์ ชัยมงคล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการเรียน ทำอาหารแต่ละครั้งและไม่สอดคล้องกับ โยธิน อนุชิตานุกูล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ รุ่งกานต์ ชัยมงคล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ความสะอาดของพื้นที่ และไม่สอดคล้องกับ โยธิน อนุชิตานุกูล (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

#### 5.3.1 ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร มากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด น้อยที่สุด โดยสามารถสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจและปัญหาของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นดังตารางที่ 5.1 – 5.7 ซึ่งมีข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

| ลำดับที่ | รายละเอียดของปัจจัยย่อย  | ปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล     |
|----------|--|----------------------------------|-----------|-----------|
| 1        | ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือก<br>เรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวด<br>เท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) | ด้านผลิตภัณฑ์                    | 4.64      | มากที่สุด |
| 2        | ท่าที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม   | ด้านผลิตภัณฑ์                    | 4.60      | มากที่สุด |
| 3        | ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบ<br>ประกาศนียบัตรรับรอง   | ด้านบุคลากร                      | 4.58      | มากที่สุด |
| 4        | ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ  | ด้านบุคลากร                      | 4.57      | มากที่สุด |
| 5        | จำนวนครูผู้สอนมีความเพียงพอต่อการ<br>เรียนแต่ละครั้ง   | ด้านผลิตภัณฑ์                    | 4.54      | มากที่สุด |
| 6        | มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับ<br>แบบแผนที่ได้แจ้งไว้   | ด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ       | 4.52      | มากที่สุด |
| 7        | มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ  | ด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ       | 4.52      | มากที่สุด |
| 8        | เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัคร<br>เรียนมีความยืดหยุ่น   | ด้านกระบวนการ<br>ให้บริการ       | 4.49      | มาก       |
| 9        | การบริการของบุคลากร ให้รายละเอียด<br>ข้อมูลด้านหลักสูตรการเรียนถูกต้องและ<br>รวดเร็ว                       | ด้านบุคลากร                      | 4.47      | มาก       |

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

| ลำดับที่ | รายละเอียดของปัจจัยย่อย   | ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ         | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|----------|---|--------------------------------------|-----------|-------|
| 10       | โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 4.46      | มาก   |

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) ลำดับถัดมาได้แก่ ท่าที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม และครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

| ลำดับที่ | รายละเอียดของปัจจัยย่อย  | ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ          | ค่าเฉลี่ย | แปลผล   |
|----------|--|---------------------------------------|-----------|---------|
| 1        | บรรยากาศภายนอกมีสภาพแวดล้อมที่ดี   | ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | 2.23      | น้อย    |
| 2        | บรรยากาศการตกแต่งภายในมีความเหมาะสม สวยงาม   | ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | 2.66      | ปานกลาง |
| 3        | ค่าเล่าเรียนของแต่ละหลักสูตร มีความเหมาะสม   | ด้านราคา                              | 2.67      | ปานกลาง |
| 4        | สถานที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ   | ด้านสถานที่                           | 2.70      | ปานกลาง |
| 5        | มีการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน                                | ด้านกระบวนการให้บริการ                | 2.71      | ปานกลาง |
| 6        | ก่อนเข้าเรียนนักเรียนต้องออกกำลังกายและสวดมนต์ร่วมกัน  | ด้านกระบวนการให้บริการ                | 2.72      | ปานกลาง |
| 7        | หลังเลิกเรียนนักเรียนต้องสวดมนต์ร่วมกัน  | ด้านกระบวนการให้บริการ                | 2.74      | ปานกลาง |
| 8        | อุปกรณ์ประกอบการสอนมีความเหมาะสม และเพียงพอ เช่น เก้าอี้เรียน กระดานสอน หุ่นจำลอง โครงกระดูก เป็นต้น | ด้านผลิตภัณฑ์                         | 2.74      | ปานกลาง |
| 9        | แผนผังบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก  | ด้านการส่งเสริมการตลาด                | 2.75      | ปานกลาง |
| 10       | โรงเรียนมีป้ายนอกสถานที่ชัดเจน   | ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | 2.75      | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ บรรยากาศภายนอกมีสภาพแวดล้อมที่ดี ลำดับถัดมาได้แก่ บรรยากาศการตกแต่งภายในมีความเหมาะสม สวยงาม และค่าเล่าเรียนของแต่ละหลักสูตร มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหา มากของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสม การตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่

| ลำดับที่ | รายละเอียดของปัญหา  | ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ         | ร้อยละ |
|----------|---|--------------------------------------|--------|
| 1        | ขาดการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ใบบลิว วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น | ด้านการส่งเสริมการตลาด               | 21.05  |
| 2        | ไม่มีการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน      | ด้านกระบวนการให้บริการ               | 20.47  |
| 3        | บรรยากาศภายนอกมีสภาพแวดล้อมที่ไม่มีความเหมาะสม                                | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 19.88  |
| 4        | ค่าเล่าเรียนของแต่ละหลักสูตร ราคาแพง  | ด้านราคา                             | 19.59  |
| 5        | ขาดการทำการประชาสัมพันธ์ ผ่านโครงการต่างๆ                                     | ด้านการส่งเสริมการตลาด               | 15.79  |
| 6        | ไม่สามารถต่อรองราคาได้  | ด้านราคา                             | 15.20  |
| 7        | โรงเรียนมีป้ายนอกสถานที่ ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน                       | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 15.20  |
| 8        | ป้ายชื่อโรงเรียนไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน                                | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 14.62  |
| 9        | หลักสูตรไม่มีความเป็นเอกลักษณ์หรือซ้ำกับโรงเรียนอื่นๆ                         | ด้านผลิตภัณฑ์                        | 13.45  |
| 10       | แผ่นพับบริการวางในตำแหน่งที่ไม่สามารถหยิบได้สะดวก                             | ด้านการส่งเสริมการตลาด               | 12.87  |

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ปัญหาปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ขาดการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ใบบลิว วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น ปัจจัยย่อยลำดับถัดมา คือ ไม่มีการจัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน และบรรยากาศภายนอกมีสภาพแวดล้อมที่ไม่มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิภาค

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ภูมิภาค (ทวีป)  |  |   |  |
|------------------------------|---|--|---|--|
|                              | อเมริกา   | ยุโรป  | เอเชีย  | อื่นๆ  |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์          | ทำที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม<br><br>(4.57 : มากที่สุด)                         | ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น)<br><br>(4.74 : มากที่สุด) | ทำที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม<br><br>(4.61 : มากที่สุด)   | ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น)<br><br>(4.73 : มากที่สุด) |
| ปัจจัยด้านราคา               | ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น<br><br>(3.68 : มาก) | ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย<br><br>(3.75 : มาก)  | มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น<br><br>(3.67 : มาก) | ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย<br><br>(3.67 : มาก)  |
| ปัจจัยด้านสถานที่            | เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน<br><br>(4.3 : มาก)         | เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน<br><br>(4.24 : มาก)   | เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน<br><br>(4.13 : มาก)                                      | เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน<br><br>(4.17 : มาก)   |

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนก ตามภูมิลำเนา (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดบริการ                   | ภูมิลำเนา (ทวีป)  |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  | อเมริกา   | ยุโรป   | เอเชีย  | อื่นๆ   |
| ปัจจัยด้านการ<br>ส่งเสริมการตลาด                   | มีการให้ส่วนลด<br>ในกรณีเรียน<br>หลายหลักสูตร<br>(3.84 : มาก)                                     | มีการให้ส่วนลด<br>ในกรณีเรียน<br>หลายหลักสูตร<br>(3.75 : มาก)                                     | มีการให้ส่วนลด<br>ในกรณีเรียน<br>หลายหลักสูตร<br>(3.84 : มาก)   | มีการให้ส่วนลด<br>ในกรณีเรียน<br>หลายหลักสูตร<br>(3.73 : มาก)   |
| ปัจจัยด้านบุคลากร                                  | ครูผู้สอนมีความรู้<br>ความชำนาญ<br>(4.66 : มากที่สุด)   | ครูผู้สอนมี<br>มาตรฐาน หรือมี<br>ใบประกาศนียบ<br>ัตรรับรอง<br>(4.58 : มากที่สุด)                  | ครูผู้สอนมี<br>มาตรฐาน หรือมี<br>ใบประกาศนียบ<br>ัตรรับรอง<br>(4.66 : มากที่สุด)                        | ครูผู้สอนมี<br>มาตรฐาน หรือมี<br>ใบประกาศนียบ<br>ัตรรับรอง<br>(4.83 : มากที่สุด)                        |
| ปัจจัยด้าน<br>กระบวนการ<br>ให้บริการ               | มีการสอบวัดผล<br>การเรียนรู้อย่าง<br>สม่ำเสมอ<br>(4.67 : มากที่สุด)                               | มาตรฐานในการ<br>เรียนการสอน ให้<br>ตรงกับแบบแผน<br>ที่ได้แจ้งไว้<br>(4.45 : มาก)                  | มาตรฐานในการ<br>เรียนการสอน ให้<br>ตรงกับแบบแผน<br>ที่ได้แจ้งไว้<br>(4.62 : มากที่สุด)                  | มาตรฐานในการ<br>เรียนการสอน ให้<br>ตรงกับแบบแผน<br>ที่ได้แจ้งไว้<br>(4.67 : มากที่สุด)                  |
| ปัจจัยด้านการสร้าง<br>และนำเสนอลักษณะ<br>ทางกายภาพ | โรงเรียนมีความ<br>น่าเชื่อถือ หรือ<br>ได้รับการรับรอง<br>จากกระทรวง<br>ศึกษาธิการ<br>(4.39 : มาก) | โรงเรียนมีความ<br>น่าเชื่อถือ หรือ<br>ได้รับการรับรอง<br>จากกระทรวง<br>ศึกษาธิการ<br>(4.42 : มาก) | โรงเรียนมีความ<br>น่าเชื่อถือ หรือ<br>ได้รับการรับรอง<br>จากกระทรวง<br>ศึกษาธิการ<br>(4.54 : มากที่สุด) | โรงเรียนมีความ<br>น่าเชื่อถือ หรือ<br>ได้รับการรับรอง<br>จากกระทรวง<br>ศึกษาธิการ<br>(4.67 : มากที่สุด) |

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ออสเตรเลีย และ แอฟริกา

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกา และเอเชีย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ทำที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีปยุโรป และทวีปอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีปยุโรป และทวีปอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีปเอเชีย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกา ยุโรป เอเชีย และทวีปอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกา ยุโรป เอเชีย และทวีปอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป ยุโรป เอเชีย และทวีปอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกา ยุโรป เอเชีย และทวีปอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ทวีป อเมริกา ยุโรป เอเชีย และทวีปอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวง ศึกษาธิการ

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | เพศ  |   |
|------------------------------|--|---|
|                              | ชาย  | หญิง  |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์          | ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น)<br>(4.71 : มากที่สุด) | ทำที่ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม<br><br>(4.62 : มากที่สุด)   |
| ปัจจัยด้านราคา               | ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น<br>(3.71 : มาก)  | มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น<br>(3.67 : มาก) |
| ปัจจัยด้านสถานที่            | เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน<br>(4.14 : มาก)   | เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน<br>(4.28 : มาก)                                      |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร<br>(3.88 : มาก)  | มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร<br>(3.75 : มาก)   |
| ปัจจัยด้านบุคลากร            | ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ<br>(4.55 : มากที่สุด)  | ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง<br>(4.61 : มากที่สุด)                                      |
| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | มาตรฐานในการเรียนการสอนให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้<br>(4.64 : มากที่สุด)  | มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ<br>(4.56 : มากที่สุด)   |

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ               | เพศ   |   |
|--|---|---|
|  | ชาย   | หญิง  |
| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ<br>(4.46 : มาก) | โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ<br>(4.46 : มาก) |

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ทำให้ใช้ในการสอนมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรได้อย่างชัดเจน เช่น ในเว็บไซต์ แผ่นพับ หรือ โบรชัวร์ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือ มีใบประกาศนียบัตรรับรอง

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวดไทย

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ประสบการณ์การเรียนนวดไทย  |   |   |
|------------------------------|---|---|---|
|                              | ไม่เคยเรียน   | เคยเรียนที่โรงเรียนอื่น   | เคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ   |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์          | ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) (4.63 : มากที่สุด) | ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) (4.63 : มากที่สุด) | ความหลากหลายของหลักสูตรให้เลือกเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น) (4.66 : มากที่สุด) |
| ปัจจัยด้านราคา               | ชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิตผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น (3.71 : มาก)   | ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย (3.68 : มาก)  | ค่าเล่าเรียนคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย (3.66 : มาก)  |
| ปัจจัยด้านสถานที่            | เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน (4.16 : มาก)   | เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน (4.22 : มาก)   | เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน (4.28 : มาก)   |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร (3.81 : มาก)  | มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร (3.84 : มาก)  | มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร (3.75 : มาก)  |
| ปัจจัยด้านบุคลากร            | ครูผู้สอนมีมาตรฐานหรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง (4.71 : มากที่สุด)  | ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ (4.63 : มากที่สุด)  | ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ (4.6 : มากที่สุด)   |

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประสบการณ์การเรียนนวดไทย (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ               | ประสบการณ์การเรียนนวดไทย  |   |   |
|--|---|---|---|
|  | ไม่เคยเรียน   | เคยเรียนที่โรงเรียนอื่น   | เคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ   |
| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ               | เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น<br>(4.54 : มากที่สุด)    | มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ<br>(4.58 : มากที่สุด)                       | มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้<br>(4.55 : มากที่สุด)        |
| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ<br>(4.43 : มาก) | โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ<br>(4.46 : มาก) | โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ<br>(4.48 : มาก) |

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย เคยเรียนที่โรงเรียนอื่น และเคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความหลากหลายของหลักสูตรให้เด็กเรียน (เช่น การนวดไทยโบราณ การนวดเท้า การนวดน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ชำระเงิน ได้หลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์เคยเรียนที่โรงเรียนอื่น และเคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ค่าเล่าเรียนคุ้มค่างบเงินที่จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย เคยเรียนที่โรงเรียนอื่น และเคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เว็บไซต์ของโรงเรียนมีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย เคยเรียนที่โรงเรียนอื่น และเคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง ในขณะที่ ครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ครูผู้สอนมีความรู้ความชำนาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการสมัครเรียนมีความยืดหยุ่น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ เคยเรียนที่โรงเรียนอื่น และเคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการสอบวัดผลการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การเรียนเคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ได้แจ้งไว้

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเรียนนวดไทย เคยเรียนที่โรงเรียนอื่น และเคยเรียนที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ หรือได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักเรียนชาวต่างชาติของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ทางโรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ควรให้ความสำคัญกับความพร้อมของอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน เช่น เก้าอี้เรียน กระดานสอน หุ่นจำลองโครงกระดูก ฯลฯ โดยควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบฝ่ายโสตทัศนวัสดุโดยเฉพาะ เพื่อจัดเตรียมอุปกรณ์ วัสดุดิบ และสื่อการสอน ควรมีฝ่ายดูแล (Maintainance) ที่ทำหน้าที่จัดสต็อก ซ่อมแซม ดูแลความพร้อมของอุปกรณ์การสอน นอกจากนี้ ทางโรงเรียนควรดูแลความปลอดภัยและความสะอาดของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ผ้าขนหนู เสื้อผ้า ผ้าปูเตียง หุ่นจำลองโครงกระดูก หรือเตียงสำหรับการนวด ควรดูแลให้อยู่ในสภาพที่ดี สะอาด ปลอดภัย โดยคัดเอาอุปกรณ์ที่ชำรุดอีกออกไป และมีการกำหนดให้แม่บ้านทำความสะอาดห้องเรียนทุกครั้งที่มีการเลิกชั้นเรียน ส่วนกระดานที่ใช้ในการสอน โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ควรพัฒนามาใช้ Projector แทน และจัดมิให้ครบทุกห้อง เพื่อเพิ่มความชัดเจนและประสิทธิภาพในการสอน ซึ่งในปัจจุบันทางโรงเรียนยังมีไม่ครบทุกห้อง

นอกจากนั้น โรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ควรพัฒนาหลักสูตรให้มีเหมาะสมในเรื่องระยะเวลาการเรียนมากยิ่งขึ้น เช่น หลักสูตรการนวดเท้า ในปัจจุบันใช้เวลาเรียน 80 ชั่วโมง เป็นหลักสูตรระยะยาว ซึ่งยังไม่มีหลักสูตรระยะสั้นสำหรับหลักสูตรการนวดเท้า ดังนั้นโรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ อาจแบ่งหลักสูตรดังกล่าวออกเป็น 4 หลักสูตรย่อย คือ หลักสูตรการนวดเท้า ระดับ 1 – 4 โดยมีระยะเวลาเรียนหลักสูตรละ 20 ชั่วโมง ซึ่งน่าจะทำให้มีผู้สนใจเรียนมากยิ่งขึ้น

โรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ควรให้ความสำคัญกับการคัดสรรหลักสูตรในการเรียน ให้มีความหลากหลาย มีการปรับปรุง-เพิ่มเติม หลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ มีการออกแบบหลักสูตรให้มีความเป็นเอกลักษณ์ไม่ซ้ำกับโรงเรียนอื่นๆ เช่น หลักสูตรการตอกเส้น หลักสูตรการนวดบำบัดด้วยหินร้อน เป็นต้น เพื่อสร้างจุดขายเฉพาะให้กับโรงเรียน โดยในแต่ละคลาสนั้นจะต้องจัดจำนวนครูผู้สอนให้มีความเพียงพอต่อการเรียนแต่ละครั้ง โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับจำนวนนักเรียนและขนาดของห้องเรียน อีกทั้งต้องคอยพัฒนาเนื้อหาของหนังสือเรียนให้มีการอัปเดตข้อมูลอย่างเหมาะสม เพื่อเกิดการพัฒนาคำความรู้อย่างต่อเนื่องของหลักสูตร และโรงเรียนควรเน้นย้ำให้นักเรียนทราบถึงสิ่งที่จะได้รับจากการเรียนแต่ละหลักสูตร โดยจัดทำเป็นคู่มืออธิบายประกอบการเรียนด้วย เช่น การนวดไทยจะช่วยกระตุ้นระบบการหายใจให้ดีขึ้น กระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต

แก้อาการอ่อนล้า คลายความตึงเครียด ลดอาการปวดเมื่อย ลดอาการปวดเกร็งเนื่องจากความเครียด เป็นต้น อีกทั้งโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ควรสื่อสารภาพลักษณ์ของโรงเรียน ว่าเป็นโรงเรียนที่มีความเชี่ยวชาญ ทางสอนการนวดไทยมาอย่างยาวนาน และได้รับการรับรองหลักสูตร จากกระทรวงศึกษาธิการด้วย

**ปัจจัยด้านราคา** ทางโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ควรเน้นย้ำถึงคุณค่าของวิชาการ นวดไทยโบราณ โดยอธิบายเรื่องราวและประวัติความเป็นมาของโรงเรียนและหลักสูตรแต่ละ หลักสูตร เพื่อให้นักเรียนได้รับรู้ถึงความเป็นมืออาชีพ ของโรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ และ เพื่อสร้างคุณค่าการรับรู้ (Perceived Value) ของการเรียนที่ได้รับ และมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของ นักเรียน ซึ่งจะทำให้นักเรียนเกิดความรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย และเต็มใจจะจ่าย (Willingness To Pay) โดยนักเรียนจะไม่เพียงได้เรียนการนวดไทย แต่ยังได้เรื่องราวความเป็นมาของศาสตร์การนวด ไทย และยังได้เรียนกับครูผู้สอนมีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรอง อีกด้วย และในบาง หลักสูตรที่โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ต้องอำนวยความสะดวก วัตถุดิบมาให้มากเป็นพิเศษ เช่น หลักสูตรการทำลูกประคบ (Thai Herbal Hot Compress) อาจปรับราคาขึ้นได้บ้างตาม ความเหมาะสมพร้อมแจ้งที่มาที่ไปของราคาอันมาจากการจัดเตรียมวัตถุดิบ ให้กับนักเรียนได้ทราบ อย่างโปร่งใส ในขณะที่หลักสูตรที่ใช้อุปกรณ์เสริมน้อยและมีต้นทุนวัตถุดิบต่ำกว่า เช่น หลักสูตร การนวดไทยพื้นฐานระดับ 1 (LEVEL I: Foundation of Thai Massage) ควรใช้โปรโมชันเพื่อ กระตุ้นให้ผู้เริ่มเรียนใหม่ตัดสินใจเข้าเรียนได้ง่ายขึ้น เช่น ถ้านักเรียนสมัครเรียนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โรงเรียนอาจจะแถม DVD หลักสูตรที่เรียนฟรี เป็นต้น และใช้เทคนิคการส่งเสริมการตลาดอื่นๆ เช่น หาเรียนต่อเนื่องกับทางโรงเรียน ก็จะมีส่วนลดให้ 5% เป็นต้น เพื่อช่วยในการจูงใจผู้เรียนให้ เรียนต่อกับทางโรงเรียน และทางโรงเรียนต้องมีการแสดงราคาของแต่ละหลักสูตรอย่างชัดเจน โปร่งใส บนเว็บไซต์ แผ่นพับ และ โบรชัวร์ ไม่ควรมีการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้ แจ้งไว้เมื่อนักเรียนได้เดินทางเข้ามาสมัครเรียน

โรงเรียน ไอทีเอ็ม นวดไทยโบราณ ต้องรักษาคุณภาพของหลักสูตรและชื่อเสียงของสถาบัน และเน้นให้นักเรียนทราบได้รับการเรียนการสอนจากผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์มาอย่าง ยาวนาน ในขณะเดียวกัน ต้องหมั่นสำรวจระดับราคาค่าเล่าเรียนของสถาบันอื่นๆ ที่มีคุณภาพ ใกล้เคียงกันบ้าง ว่ามีการกำหนดราคากันอย่างไร หากตั้งแพงกว่า ควรดูว่าทางสถาบันนั้นๆ มี เงื่อนไขพิเศษหรือข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบกับสถาบันของเราอย่างไร หรือหากมีค่าเรียนที่ต่ำ กว่ามาก ควรพิจารณาว่าคุณภาพของหลักสูตรสามารถเทียบเคียงกันได้หรือไม่ หรือมีปัจจัยอื่นใด ที่อำนวยความสะดวกให้สถาบันนั้นสามารถตั้งราคาแข่งขันกับสถาบันของเราได้

**ปัจจัยด้านสถานที่** ทางโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ ควรปรับปรุงพื้นที่จอดรถให้มีความสะดวก และเพียงพอยิ่งขึ้น โดยอาจพิจารณาการเช่าพื้นที่ลานว่าง เพื่อจัดไว้เป็นสถานที่จอดรถสำหรับนักเรียนและผู้เดินทางมาติดต่อโรงเรียน หรือ มีการจัดจุดให้บริการรถรับ-ส่งนักเรียนจากจุดนัดพบที่กำหนดไว้ เช่น ที่สมาคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ.เชียงใหม่ เป็นต้น เพื่อลดจำนวนยานพาหนะในพื้นที่โรงเรียนอันมีอยู่จำกัด

ในส่วนของเวลาเปิด-ปิดของโรงเรียนในอนาคตอาจพิจารณาให้มีการขยายเวลาปิดในช่วงเย็นให้ยาวออกไปจากเดิม (8.00 น. - 18.00 น.) เช่น ช่วงเวลา 18.00 – 20.00 น. ค่าเรียนอาจจะต่ำกว่าในเวลาปกติ 5 - 10% เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อรองรับนักเรียนที่อาจมาเรียนช่วงเย็น-ช่วงค่ำให้มากขึ้นและลดความหนาแน่นของนักเรียนในช่วงกลางวันลง

นอกจากนั้น โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จึงควรรักษาจุดแข็งเรื่อง เว็บไซต์ของโรงเรียนที่มีการแสดงรายละเอียดได้อย่างชัดเจนไว้ และทำการพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นในระยะยาว โดยหมั่นอัปเดตข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงเรียนและหลักสูตร หากรูปภาพหรือข้อมูลในบนเว็บไซต์ที่เก่าแล้วควรมีการปรับเปลี่ยน และใช้เว็บไซต์นี้เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารและให้ข้อมูลกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายซึ่งเกือบทั้งหมดอยู่ต่างประเทศ ในอนาคตควรเพิ่มข้อมูลบนเว็บไซต์ในภาษาอื่นๆ เช่น ฝรั่งเศส เยอรมัน และจีน เป็นต้น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ทางโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ ควรมีการเพิ่มแผ่นพับมากยิ่งขึ้น และวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก และการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ไบปลิว วิทยู หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ ดังนั้น ทางโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จึงต้องปรับปรุงโดยจัดให้มีแผ่นพับ ไบปลิว ประชาสัมพันธ์โรงเรียนให้มากขึ้น และจัดไว้ให้หยิบได้ตามจุดต่างๆ ที่สำคัญ เช่น โรงแรม สนามบิน กงสุล เป็นต้น โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ ควรพิจารณาจัดงบประมาณพิเศษอีก 30,000 บาท เพื่อจัดทำโฆษณาวิดีโอสั้น (Video Clip) ผ่านทางเว็บไซต์ การท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงการสมัครบริการ Google Adwords ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถหา Website ของโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ จังหวัดเชียงใหม่ ได้เป็นอันดับแรก หรือค้นหาได้ง่ายยิ่งขึ้นอีกด้วย

โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ ควรส่งเสริมโปรโมชันการให้ส่วนลดในกรณีเรียนหลายหลักสูตร เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับนักเรียนในระยะยาว และอาจพัฒนาไปยังการให้ส่วนลดกับผู้แนะนำนักเรียนใหม่แบบปากต่อปาก การให้สิทธิพิเศษแก่นักเรียนเก่า เช่น การลดค่าเรียนบางส่วน เป็นต้น นอกจากนี้ โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทยโบราณ ควรจัดทำฐานข้อมูลของนักเรียนทั้งเก่าใหม่เอาไว้ เพื่อจัดทำเป็นบัณฑิตศิษย์เก่า (Alumni) เพื่อการติดต่อสื่อสารกับบรรดานักเรียนที่

จบไปแล้วว่ามีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้อย่างไรบ้าง โดยอาจนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเว็บไซต์ของโรงเรียน หรือ ทำ Facebook ของโรงเรียนอย่างเป็นทางการ เพื่อจูงใจศิษย์ปัจจุบันให้มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนหลักสูตรที่สูงยิ่งขึ้นต่อไป ควรมีการส่งอีเมลเพื่อส่งข่าวสาร E-Card ให้กับนักเรียนทั้งเก่าและใหม่ เพื่อสร้างสายสัมพันธ์อันดี และเป็นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) กับนักเรียนในระยะยาวต่อไป

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะธุรกิจของโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย จะต้องอาศัยบุคลากรเป็นตัวขับเคลื่อนงาน ดังนั้นบุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานเป็นอย่างยิ่ง และถือเป็นด่านหน้าที่จะต้องพบปะนักเรียนโดยตรง ดังนั้นโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้เป็นอย่างมากตั้งแต่ขั้นตอนของการคัดเลือกบุคลากร ไปจนถึงการดูแลรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร และทางโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทยควรให้ความสำคัญกับการอบรมบุคลิกภาพของครูผู้สอนด้วย ครูผู้สอน โดยให้พึงระลึกว่านักเรียนที่มาสมัครเรียนเป็นประหนึ่งลูกค้า ครูผู้สอนเป็นเสมือนผู้ให้บริการ จึงพึงต้องแสดงออกด้วยความเป็นมิตร แสดงมนุษยสัมพันธ์อันดี มีความกระตือรือร้นในการสอน รวมถึงการสื่อสารผ่านทางภาษาและภาษากายที่เหมาะสม โดยเฉพาะการแสดงออกทางน้ำเสียงและใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อพูดคุยกับนักเรียน อีกทั้งยังต้องดูแลเอาใจใส่นักเรียนทุกรายอย่างเหมาะสมและเสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง อีกด้วย

โรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย ต้องรักษามาตรฐานของครูผู้สอนที่มีมาตรฐาน หรือมีใบประกาศนียบัตรรับรองเอาไว้ โดยการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรักษาครูผู้สอนที่มีคุณสมบัติอันโดดเด่น มีประสบการณ์การสอนมาอย่างยาวนาน และเป็นที่ชื่นชมของนักเรียน เอาไว้กับสถาบันให้นานที่สุด โดยการให้ค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจ (Incentive) ที่เหมาะสม และโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย อาจพิจารณาการเพิ่มสวัสดิการในด้านอื่นๆ ที่ไม่ได้มาในรูปแบบของตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาลสำหรับสมาชิกในครอบครัว เพื่อช่วยเหลือและผดุงเศรษฐกิจในครัวเรือนให้กับพนักงาน หรือกองทุนกู้ยืมจากโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย และให้มีการผ่อนชำระกับโรงเรียนไอทีเอ็ม นวดไทย ทุกเดือน เป็นต้น เพื่อรักษาครูผู้สอนผู้นั้นเอาไว้มิให้ถูกสถาบันหรือสถานประกอบการอื่นดึงตัวไปได้ ควรมีการยกย่องคุณูปการของครูผู้สอนที่มีผลงานโดดเด่นตามความเหมาะสม เช่น การมอบตำแหน่ง Teacher of the Month หรือ Teacher of the Year ให้และประกาศให้รู้เป็นที่ทั่วกัน นอกจากนี้ ควรส่งเสริมครูผู้สอนที่มีความสามารถโดดเด่นให้ได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ เช่น การให้เรียนเทคนิคการนวดแบบใหม่ๆ ในระดับ Advance หรือการส่งเสริมโอกาสให้ได้เรียนภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม เป็นต้น

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ทางโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทย ควรพิจารณาการ จัดรูปแบบการสอนเสริมให้กับนักเรียนที่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น การเปิดโอกาสให้นักเรียนที่ยังไม่ค่อยเข้าใจเนื้อหาที่เรียนสามารถเข้ามานั่งเรียนแบบ Sit-in กับ นักเรียนกลุ่มใหม่ในคลาสต่อไปที่มีเนื้อหาเดิมได้ และเปิดโอกาสให้มีการซักถามนอกรอบกับ ครูผู้สอนได้อย่างเต็มที่ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรสำรวจให้ได้ว่า สาเหตุที่นักเรียนไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ เรียนนั้น มาจากตัวผู้สอนเองหรือไม่ เช่น การขาดเทคนิคการสื่อสารที่ดี หรือมีอุปสรรคทางด้าน ภาษา (Language Barrier) ที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้น และควรแก้ไขปัญหานั้นให้ตรงจุด

นอกจากนั้น ทางโรงเรียนต้องรักษามาตรฐานในการเรียนการสอน ให้ตรงกับแบบแผนที่ ได้แจ้งไว้ และในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรบนสื่อต่างๆ เช่น บนเว็บไซต์ โรงเรียนไอที เอ็ม นครไทย ควรแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน โปร่งใส ปฏิบัติได้จริง และมีการรับรองผลให้กับ นักเรียนได้มีความมั่นใจว่า ความรู้ที่ได้เป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในระดับสากล มีความสอดคล้องกับองค์ความรู้ทางการแพทย์และกายวิภาคศาสตร์ อีกทั้งยังต้องมีการสอบวัดผล การเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ เพื่อให้ นักเรียนสามารถเปรียบเทียบความ คืบหน้าในการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเองได้

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ทางโรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทย ควร ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายนอกโรงเรียนให้มีความเป็นระเบียบ สวยงามยิ่งขึ้น เนื่องจากจากผล การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นว่าบรรยากาศภายนอกมีสภาพแวดล้อมที่ไม่ เหมาะสม อาจเนื่องจากทางเข้าโรงเรียน มีแหล่งสถานบันเทิงต่างๆมากมาย รวมถึงโรงแรมที่พัก ชั่วครวญเป็นจำนวนมาก ดังนั้น โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทย อาจจะเบี่ยงเบนความสนใจของนักเรียน โดยการตกแต่งบริเวณนอกอาคาร มีการจัดทำป้ายโฆษณาโรงเรียนติดตามถนนระหว่างทางเข้า โรงเรียน มีการปลูกต้นไม้เพิ่ม ตกแต่งสวนหย่อม เก็บกวาดขยะมูลฝอย และดูแลระเบียบการจอด ยานพาหนะให้ดี ส่วนบรรยากาศภายใน ควรจัดให้มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม มีการติดตั้ง เครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคาร ให้อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกร้อนอบอ้าว และมีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี ในห้องเรียน ควรมีพื้นที่กว้างขวางเหมาะสมกับจำนวนนักเรียนและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ ครูผู้สอน รวมถึงพนักงานทุกคน ควรได้รับการกำชับให้รักษาความสะอาดของร่างกายและระเบียบเรียบร้อย ของการแต่งกาย นอกจากนั้นควรปรับปรุงป้ายหน้าโรงเรียนให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น กว่าที่เป็นอยู่

อย่างไรก็ตามจากข้อเสนอแนะในข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อเสนอแนะตามเหตุผล สมควร โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้เป็นหลัก เพื่อให้โรงเรียนไอทีเอ็ม นครไทย สามารถนำไปปรับ ใช้และปฏิบัติได้จริงต่อไป