

Mahidol
Music

Customer Expectation Survey 2022

Prepared by Piyapong Ekrangsi

25 June 2022

แนวทางการดำเนินงาน - Overview

สำรวจความพึงพอใจ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อมั่น และความภักดีต่อแบรนด์ รวมถึงความคิดเห็นต่อหลักสูตร การเรียนการสอน และประสบการณ์ของนักศึกษากับวิทยาลัยฯ เพื่อหาความคาดหวังของลูกค้า และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพในแง่ต่างๆ

Implement a satisfaction survey to see attitude, confidence and loyalty to the College's brand including course reviews, teaching and experiences of students with the College to find customer expectations and lead to quality improvement in various aspects.

เครื่องมือในการสำรวจ - Survey Tools

- แบบสอบถาม (QUESTIONNAIRE) ในรูปแบบ ONLINE บนแพลตฟอร์มของ LIME SURVEY เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความรักดีต่อแบรนด์ และความคิดเห็นต่อหลักสูตร การเรียนการสอน คุณภาพและการบริการในแง่ต่างๆ
- การสนทนากลุ่ม (FOCUS GROUP) ในการศึกษาความคิดเห็น ทักษะคติ ความรู้สึก การรับรู้ ความเชื่อ และพฤติกรรมของลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย - Target Groups

1. กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาปัจจุบัน ทุกหลักสูตร (เตรียมอุดม ป.ตรี ป.โท ป.เอก)
 - ◎แบบสอบถาม (QUESTIONNAIRE) *ดำเนินการแล้ว (ช่วงวันที่ 10 - 31 พ.ค. 2565)
 - ◎การสนทนากลุ่ม (FOCUS GROUP) *จากกลุ่มนักเรียนที่ได้รับทุนเป็นหลัก *ดำเนินการแล้ว (เมื่อวันที่ 10 ส.ค. 2565)
2. กลุ่มผู้สมัครสอบคัดเลือก
 - ◎แบบสอบถาม (QUESTIONNAIRE)

กำหนดการและช่องทางในการสำรวจ - Timeline and Survey Channel



กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาปัจจุบัน - ช่วงเวลาหลังสอบปลายภาค (เมษายน-พฤษภาคม)

- ประสานฝ่ายกิจการนักศึกษา เพื่อส่งแบบสำรวจผ่านทางอีเมล และกลุ่ม LINE ของนักศึกษาทุกชั้นปี (ประสานอาจารย์ที่ปรึกษาฯ ขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจ)
- ประสาน YAMP ส่งแบบสำรวจผ่านทางอาจารย์ประจำชั้น

กลุ่มผู้สมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษา - ช่วงเวลา 5 รอบการรับสมัคร

- ประสานฝ่ายรับสมัคร/IT ส่งแบบสำรวจผ่านทางช่องทางการรับสมัครและลงทะเบียน

กำหนดการและช่องทางในการสำรวจ - Timeline and Survey Channel

อย่าพลาด!

★★ โอกาสในการร่วมแสดงความคิดเห็น
พร้อมรับของรางวัล!!

ร่วมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของนักเรียน/นักศึกษา
วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ม.มหิดล

SCAN ME

เปิดรับทุกความคิดเห็น โดยไม่มีผลกระทบต่อคะแนน
เกรด หรือการพิจารณาทุนการศึกษาจะ
หมดเขตร่วมตอบแบบสอบถาม
31 พฤษภาคม 2565

ผลการสำรวจเราจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

Don't miss out!

★★ Opportunity to share your opinions
and receive the prizes!!

Join the "Mahidol Music
Student Satisfaction Survey"

SCAN ME

All comments are welcome without affecting
your scores, grades or scholarship considerations.

The deadline to participate
in the survey is **31 May 2022**

The survey results will be used as a guideline for the improvement of service quality.

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (No. of Survey Respondents)

250
(4.8%)

FULL - 160

PARTIAL - 90

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (No. of Survey Respondents)

YAMP - 23

BM - 137

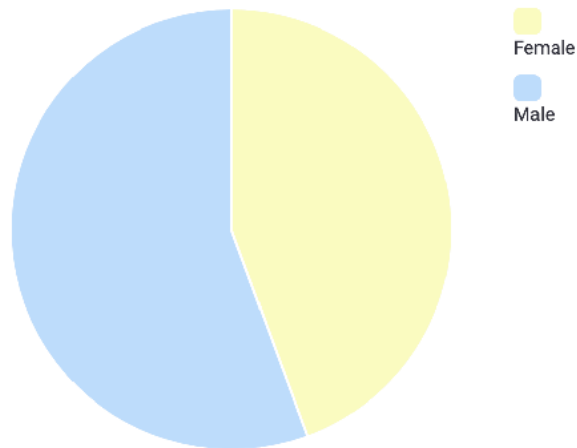
MM - 15

DM - 4

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (No. of Survey Respondents)

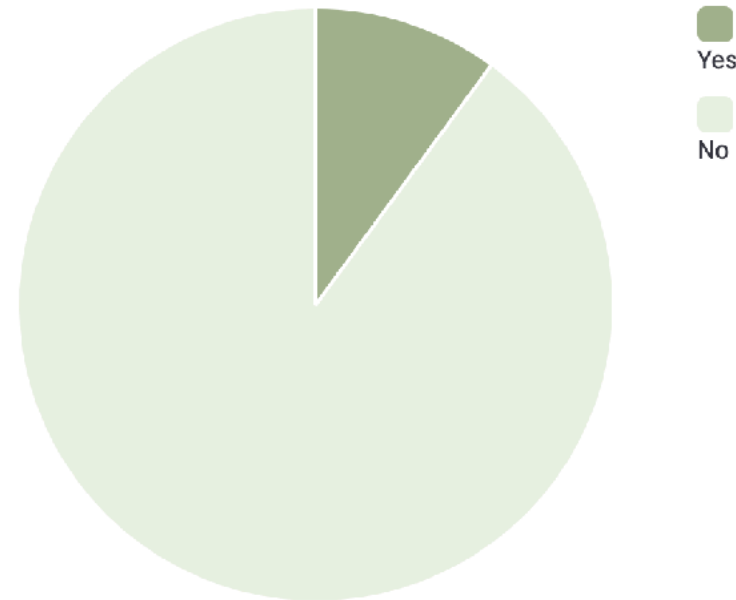
Gender

Answer	Count	Percentage
Female (F)	79	42.25%
Male (M)	99	52.94%
No answer	9	4.81%



Are you international student?

Answer	Count	Percentage
Yes (Y)	18	9.63%
No (N)	161	86.10%
No answer	8	4.28%



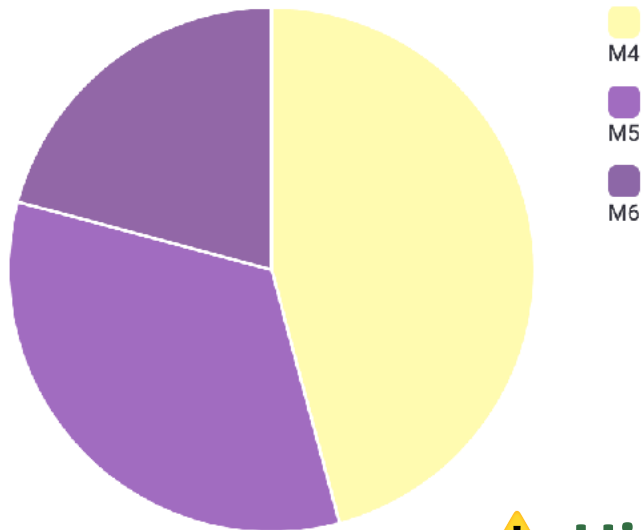
COUNTRY:

- China 3
- India 1
- Indonesia 2
- South Korea 1
- Myanmar 4
- Philippines 1
- Taiwan 1

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (No. of Survey Respondents)

Level (PC)

Level		
Answer	Count	Percentage
M4 (SQ001)	11	47.83%
M5 (SQ002)	8	34.78%
M6 (SQ003)	5	21.74%



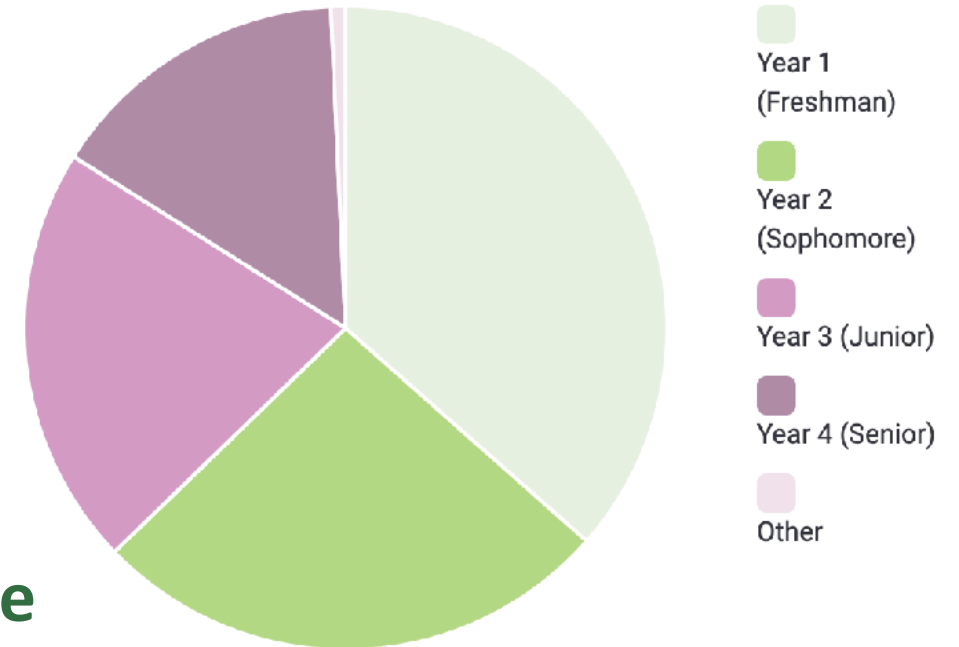
! Higher level - Low Engage

Level (BM)

Answer	Count	Percentage
Year 1 (Freshman) (SQ001)	50	36.50%
Year 2 (Sophomore) (SQ002)	36	25.28%
Year 3 (Junior) (SQ003)	29	21.17%
Year 4 (Senior) (SQ004)	21	15.33%

Other

Q
16

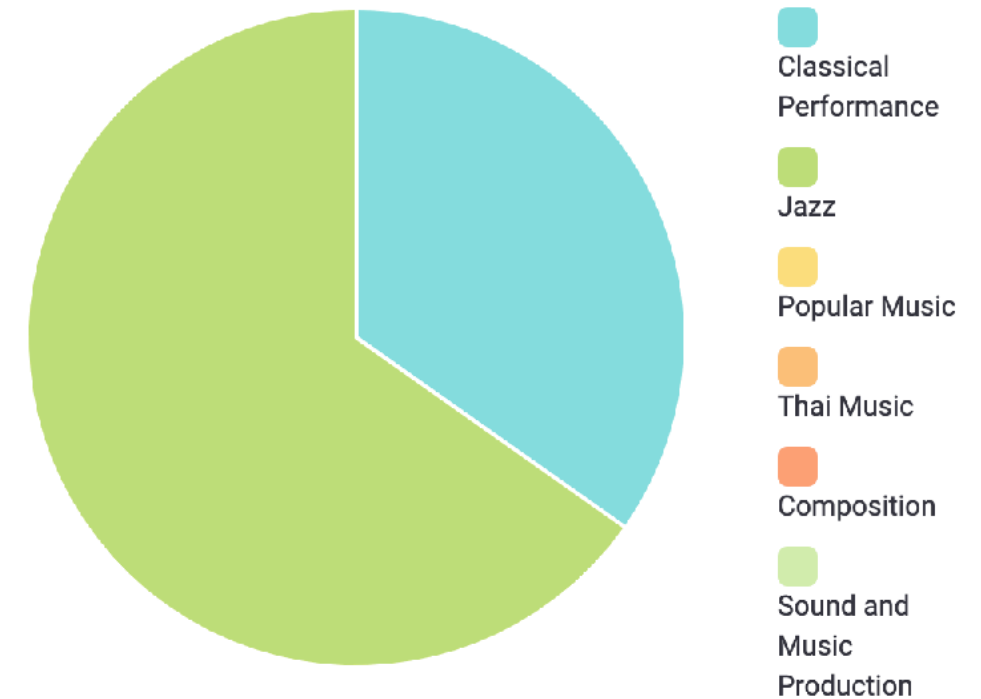


จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (No. of Survey Respondents)

Major (PC)

Major

Answer	Count	Percentage
Classical Performance (A1)	8	34.78%
Jazz (A2)	15	65.22%
Popular Music (A3)	0	0.00%
Thai Music (A4)	0	0.00%
Composition (A5)	0	0.00%
Sound and Music Production (A6)	0	0.00%
No answer	0	0.00%

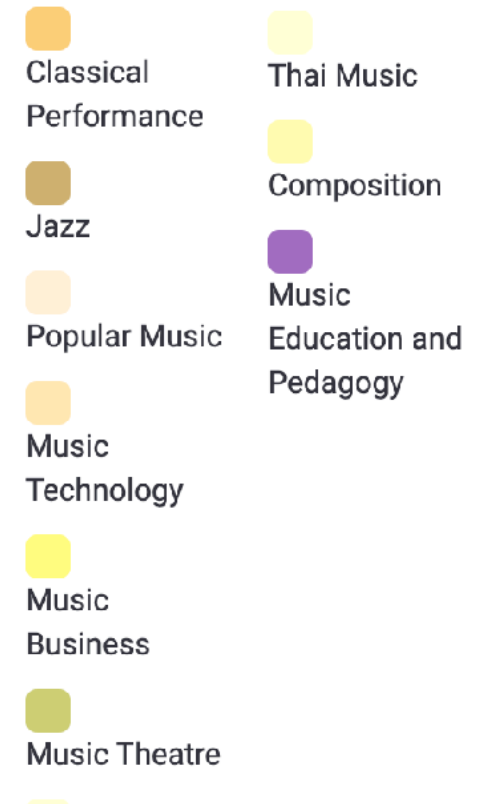
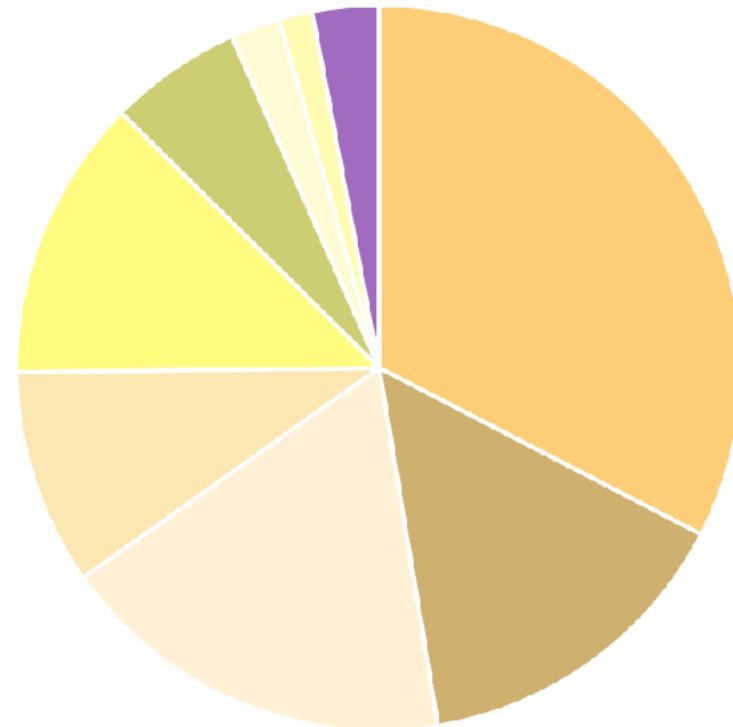


จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (No. of Survey Respondents)

Major (BM)

Major

Answer	Count	Percentage
Classical Performance (A1)	44	32.59%
Jazz (A2)	20	14.81%
Popular Music (A3)	24	17.78%
Music Technology (A4)	13	9.63%
Music Business (A5)	17	12.59%
Music Theatre (A6)	8	5.93%
Thai Music (A7)	3	2.22%
Composition (A8)	2	1.48%
Music Education and Pedagogy (A9)	4	2.96%
No answer	0	0.00%

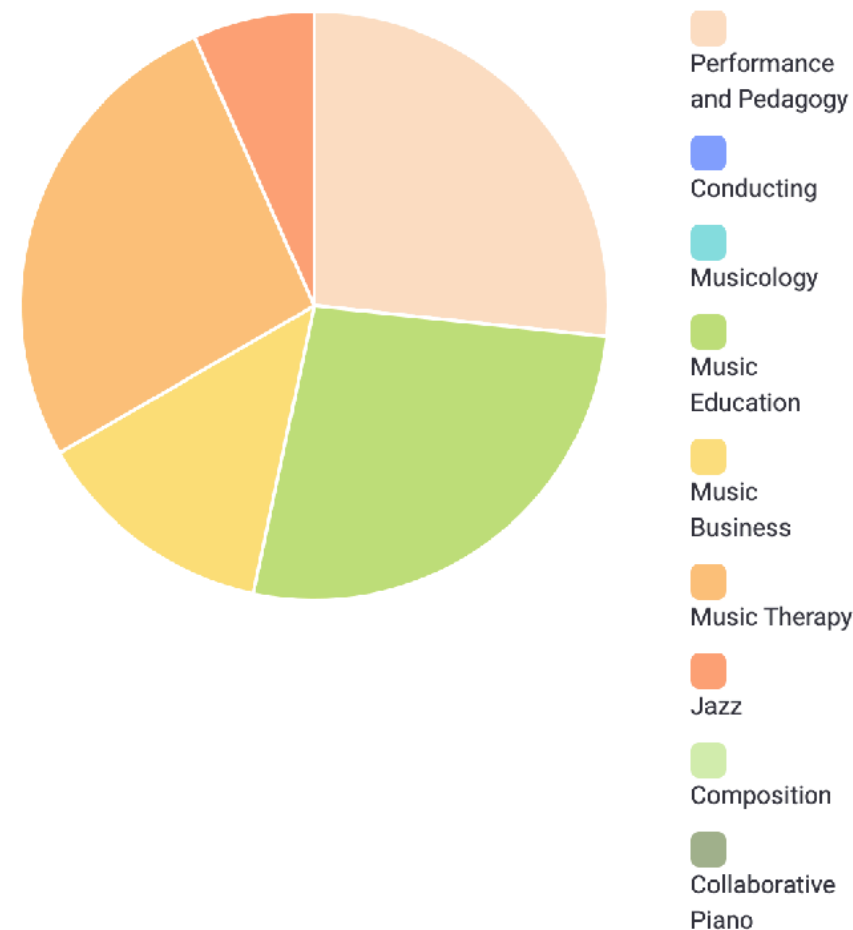


จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (No. of Survey Respondents)

Major (MM)

Major

Answer	Count	Percentage
Performance and Pedagogy (A1)	4	26.67%
Conducting (A2)	0	0.00%
Musicology (A3)	0	0.00%
Music Education (A4)	4	26.67%
Music Business (A5)	2	13.33%
Music Therapy (A6)	4	26.67%
Jazz (A7)	1	6.67%
Composition (A8)	0	0.00%
Collaborative Piano (A9)	0	0.00%

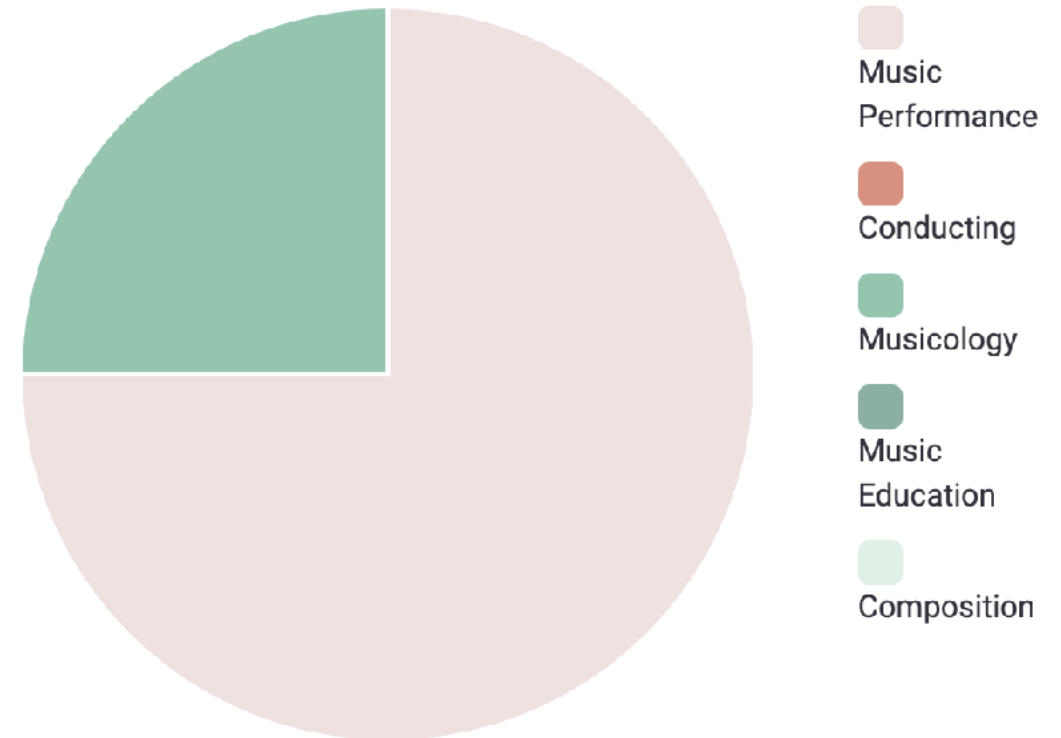


จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (No. of Survey Respondents)

Major (DM)

Major

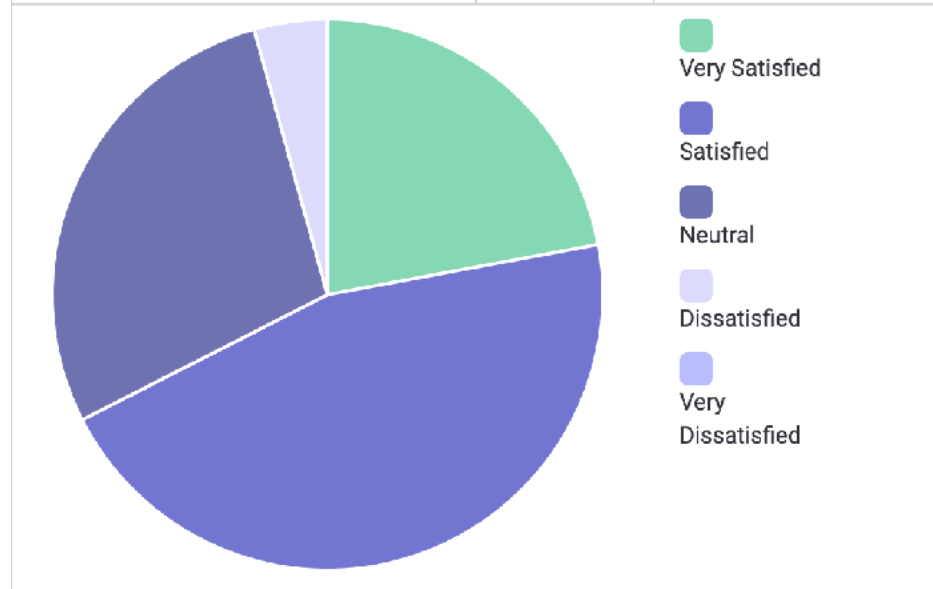
Answer	Count	Percentage
Music Performance (A1)	3	75.00%
Conducting (A2)	0	0.00%
Musicology (A3)	1	25.00%
Music Education (A4)	0	0.00%
Composition (A5)	0	0.00%
No answer	0	0.00%



ผลการสำรวจ - Questionnaire (Survey Result)

Overall, how satisfied are you with the quality of education and learning experiences at the College? [Level of Satisfaction]

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	36	21.95%
Satisfied (A2)	74	45.12%
Neutral (A3)	46	28.05%
Dissatisfied (A4)	7	4.27%
Very Dissatisfied (A5)	0	0.00%
No answer	1	0.61%



ความพึงพอใจในภาพรวม

CSAT - 67%

***CSAT** (Number of satisfied customers (4 and 5) / Number of survey responses) x 100

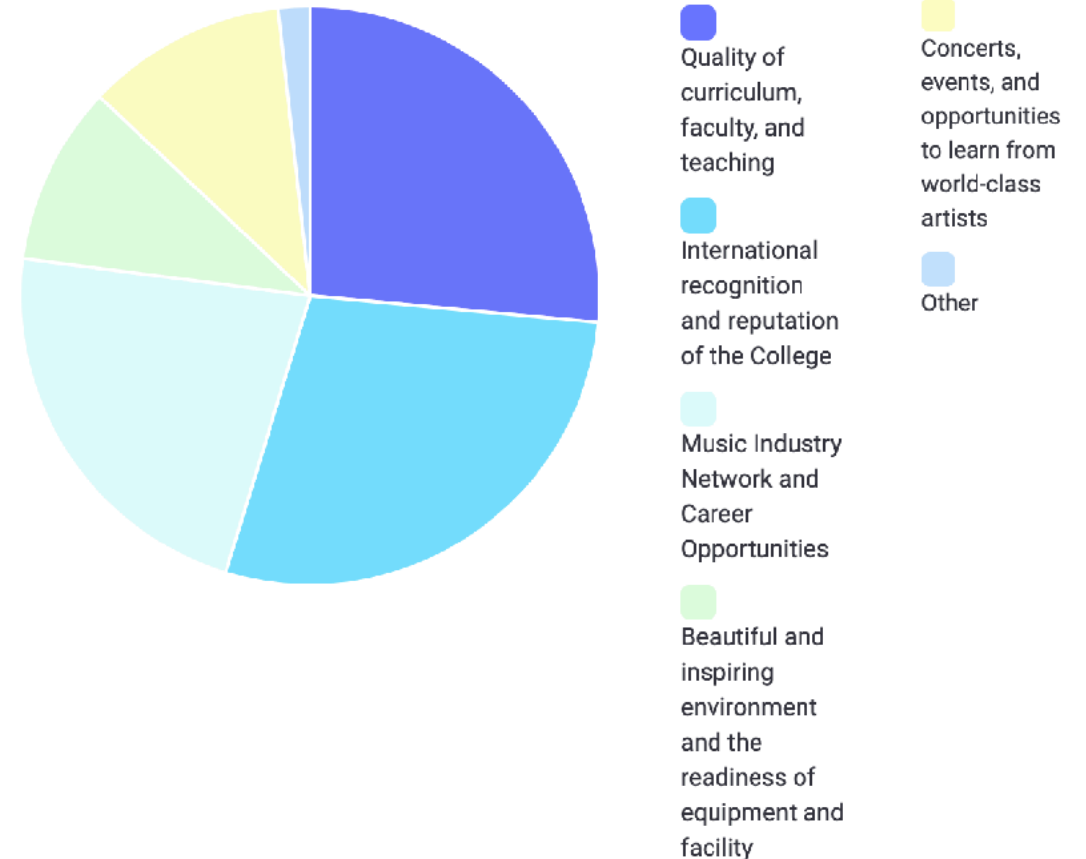
= % of satisfied customers

What is the most important reason for choosing to study at our College?

เหตุผลที่เลือกเรียนที่นี่

What is the most important reason for choosing to study at our College?		
Answer	Count	Percentage
Quality of curriculum, faculty, and teaching (SQ001)	45	27.44%
International recognition and reputation of the College (SQ002)	48	29.27%
Music Industry Network and Career Opportunities (SQ003)	38	23.17%
Beautiful and inspiring environment and the readiness of equipment and facility (SQ004)	17	10.37%
Concerts, events, and opportunities to learn from world-class artists (SQ005)	19	11.59%
Other Browse	3	1.83%

- Q -
- Q ทุกอย่างที่ดีกล่าวมาข้างต้น
- Q The private lesson with very experienced ajarn and really caring ajarn (Ajarn Nancy)



What is your career goal in studying music?

เป้าหมายทางอาชีพ

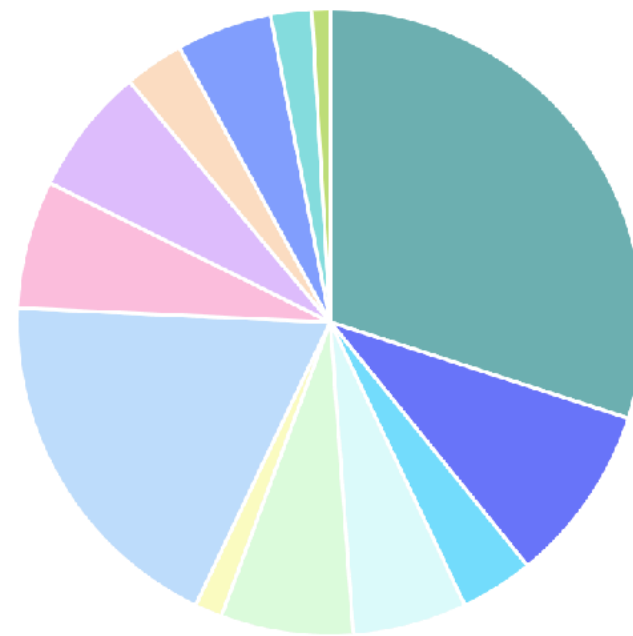
Answer	Count	Percentage
Artist, Singer, Professional Musician (SQ001)	127	77.44%
Music Producer (SQ002)	39	23.78%
Actor, Dancer (SQ003)	16	9.76%
Sound Engineer, Music Post Production (SQ004)	25	15.24%
Composer, Arranger (SQ005)	29	17.68%
Conductor (SQ006)	6	3.66%
Music Teacher (SQ007)	79	48.17%
Youtuber, DJ (SQ008)	28	17.07%
Music Business, Music Entrepreneur (SQ009)	28	17.07%
Artist Manager, Tour Manager (SQ010)	13	7.93%
Music Therapist (SQ011)	21	12.80%
Musicologist, Ethnomusicologist (SQ012)	9	5.49%
Other Browse	4	2.44%

- Q -
- Q เช่น ในวงออเคสตราที่มีชื่อเสียงระดับโลก
- Q เจ้าของอยู่แต่งรถ, เจ้าของคาเฟ่, มาเฟีย
- Q นักธุรกิจ

1

3

2



Artist, Singer, Professional Musician

Music Producer

Actor, Dancer

Sound Engineer, Music Post Production

Composer, Arranger

Conductor

Music Teacher

Youtuber, DJ

Music Business, Music Entrepreneur

Artist Manager, Tour Manager

Music Therapist

Musicologist, Ethnomusicologist

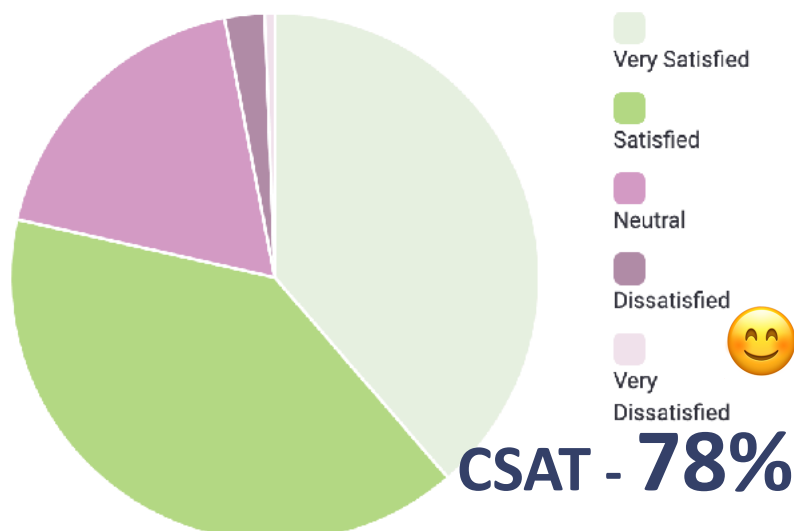
Other

How satisfied are you with the quality and services of the College?

ความพึงพอใจในคุณภาพและบริการ

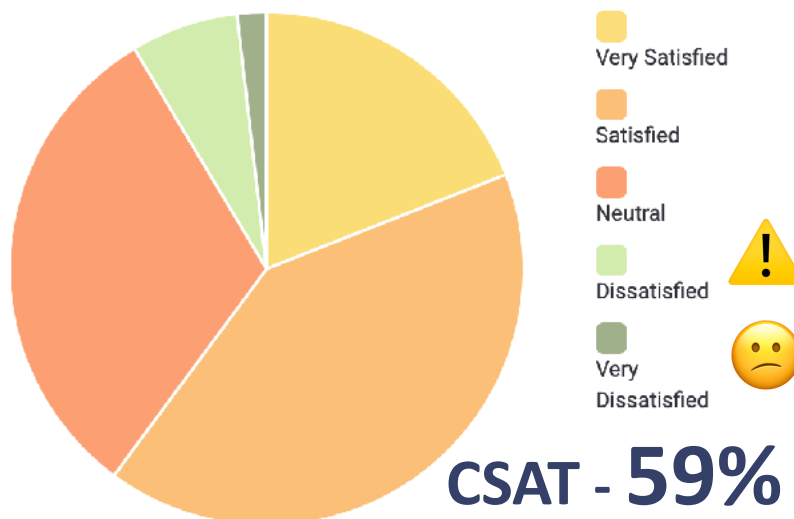
Recognition / Reputation

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	63	38.41%
Satisfied (A2)	65	39.63%
Neutral (A3)	30	18.29%
Dissatisfied (A4)	4	2.44%
Very Dissatisfied (A5)	1	0.61%
No answer	1	0.61%



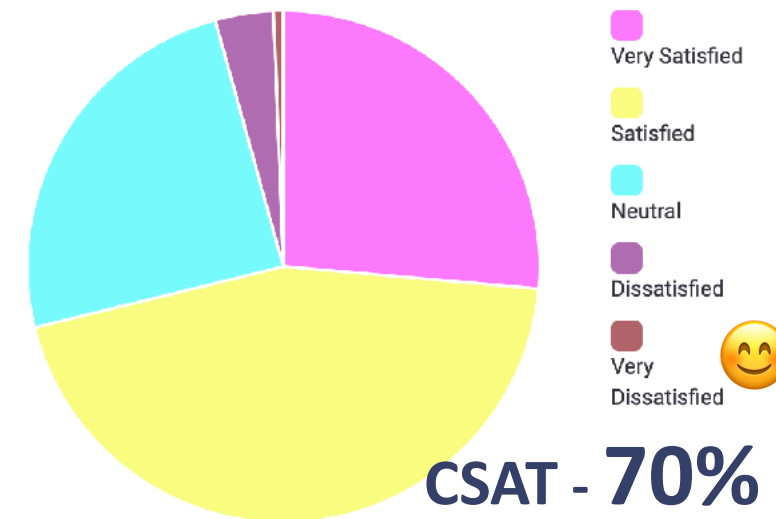
Quality of Curriculum

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	31	18.90%
Satisfied (A2)	67	40.85%
Neutral (A3)	51	31.10%
Dissatisfied (A4)	11	6.71%
Very Dissatisfied (A5)	3	1.83%
No answer	1	0.61%



Quality of Faculty

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	43	26.22%
Satisfied (A2)	73	44.51%
Neutral (A3)	40	24.39%
Dissatisfied (A4)	6	3.66%
Very Dissatisfied (A5)	1	0.61%
No answer	1	0.61%

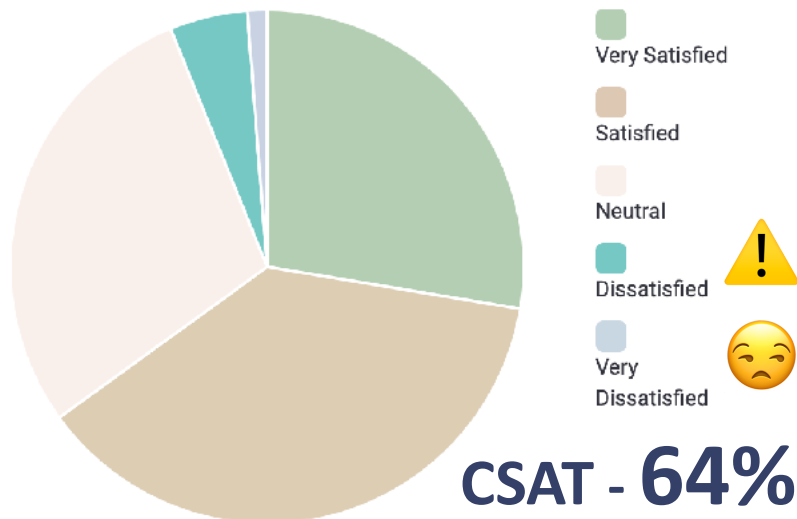


How satisfied are you with the quality and services of the College?

ความพึงพอใจในคุณภาพและบริการ

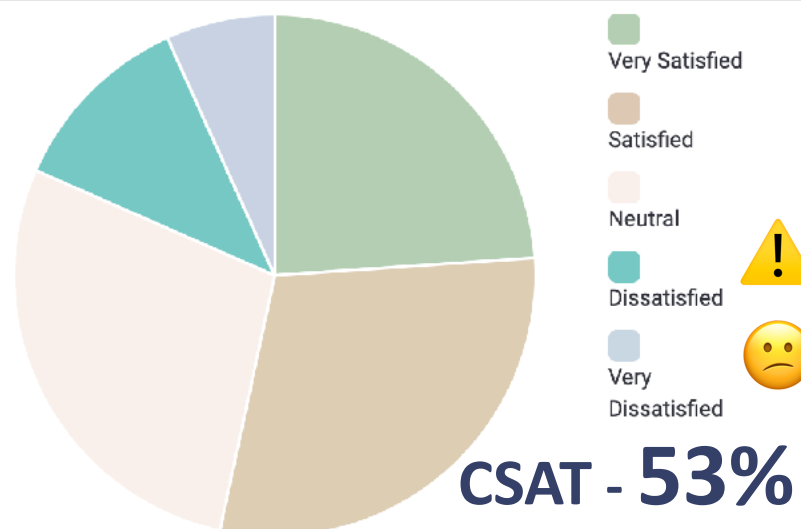
Quality of Concerts / Events

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	45	27.44%
Satisfied (A2)	61	37.20%
Neutral (A3)	47	28.66%
Dissatisfied (A4)	8	4.88%
Very Dissatisfied (A5)	2	1.22%
No answer	1	0.61%



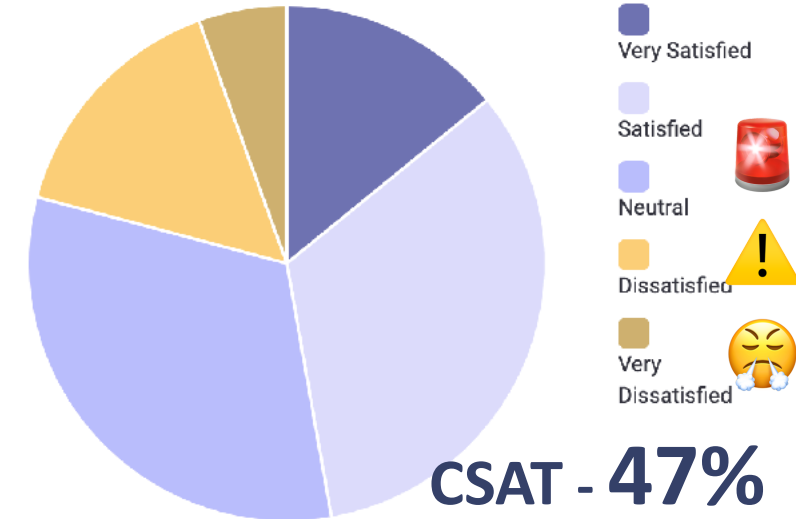
Readiness of Building and Facilities

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	39	23.78%
Satisfied (A2)	48	29.27%
Neutral (A3)	46	28.05%
Dissatisfied (A4)	19	11.59%
Very Dissatisfied (A5)	11	6.71%
No answer	1	0.61%



Readiness of Equipment

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	23	14.02%
Satisfied (A2)	54	32.93%
Neutral (A3)	52	31.71%
Dissatisfied (A4)	25	15.24%
Very Dissatisfied (A5)	9	5.49%
No answer	1	0.61%

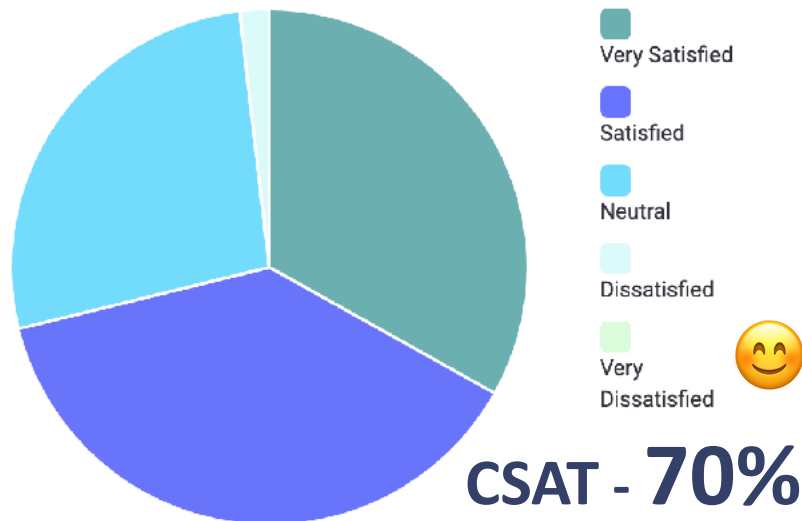


How satisfied are you with the quality and services of the College?

ความพึงพอใจในคุณภาพและบริการ

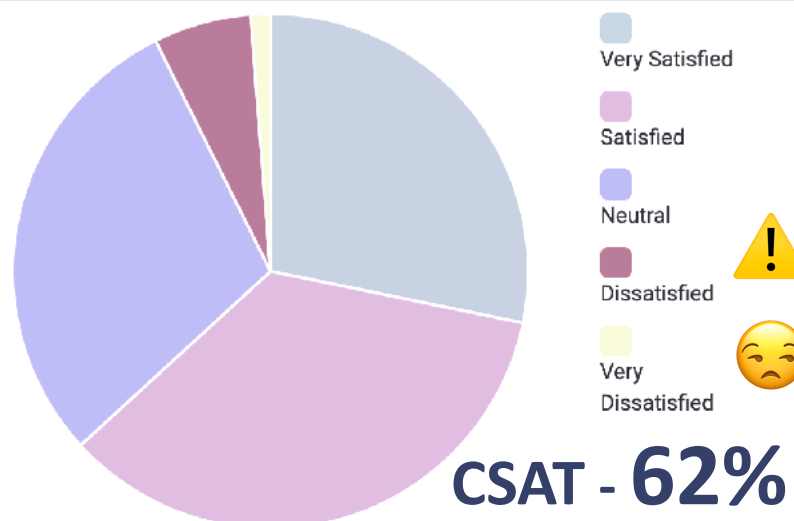
Music Industry Network

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	54	32.93%
Satisfied (A2)	62	37.80%
Neutral (A3)	44	26.83%
Dissatisfied (A4)	3	1.83%
Very Dissatisfied (A5)	0	0.00%
No answer	1	0.61%



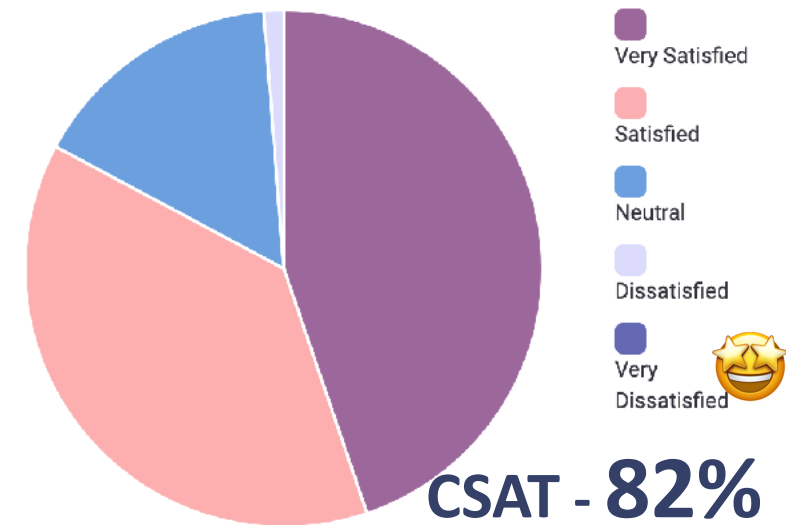
Career Opportunities

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	46	28.05%
Satisfied (A2)	57	34.76%
Neutral (A3)	48	29.27%
Dissatisfied (A4)	10	6.10%
Very Dissatisfied (A5)	2	1.22%
No answer	1	0.61%



General Environment / Cleanliness

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	73	44.51%
Satisfied (A2)	62	37.80%
Neutral (A3)	26	15.85%
Dissatisfied (A4)	2	1.22%
Very Dissatisfied (A5)	0	0.00%
No answer	1	0.61%

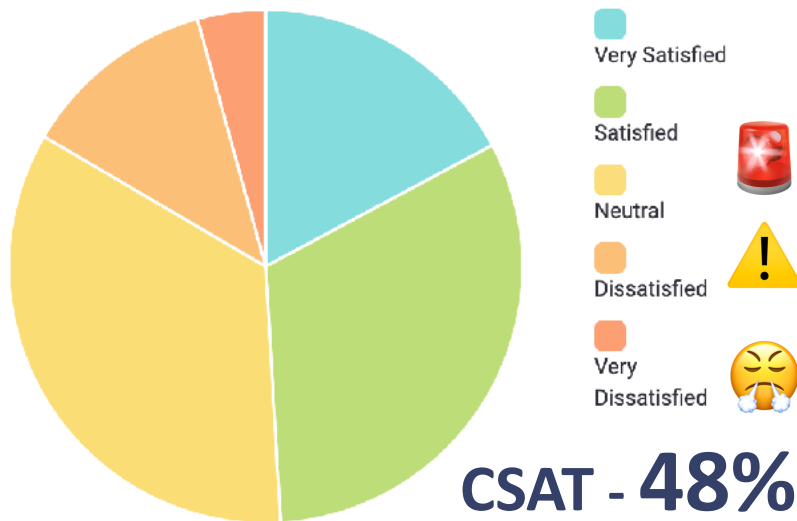


How satisfied are you with the quality and services of the College?

ความพึงพอใจในคุณภาพและบริการ

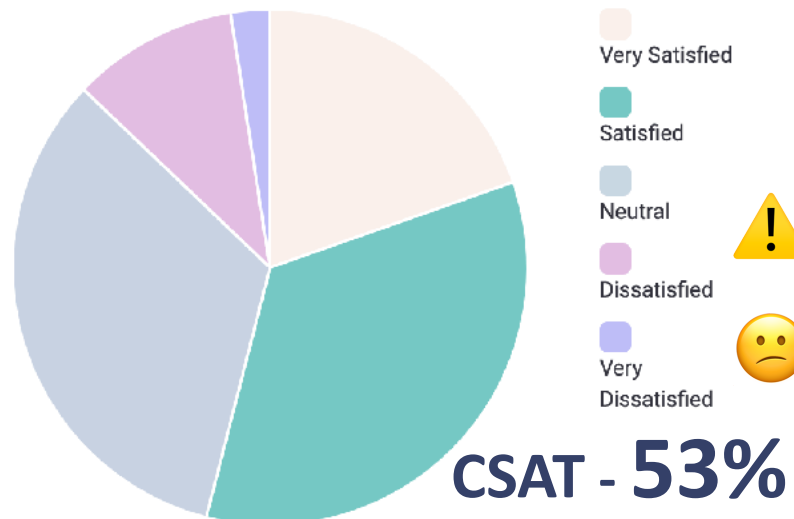
IT / Registration System

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	28	17.07%
Satisfied (A2)	52	31.71%
Neutral (A3)	56	34.15%
Dissatisfied (A4)	20	12.20%
Very Dissatisfied (A5)	7	4.27%
No answer	1	0.61%



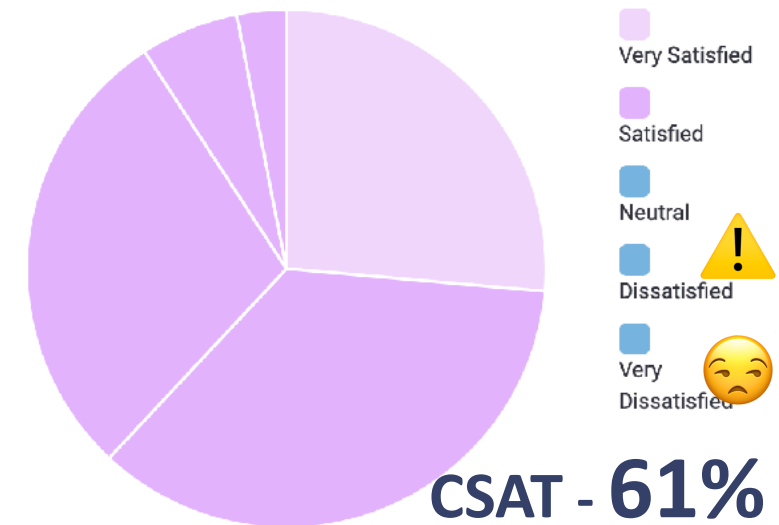
Communication / PR

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	32	19.51%
Satisfied (A2)	56	34.15%
Neutral (A3)	54	32.93%
Dissatisfied (A4)	17	10.37%
Very Dissatisfied (A5)	4	2.44%
No answer	1	0.61%



Support Staff Service Quality

Answer	Count	Percentage
Very Satisfied (A1)	43	26.22%
Satisfied (A2)	58	35.37%
Neutral (A3)	47	28.66%
Dissatisfied (A4)	10	6.10%
Very Dissatisfied (A5)	5	3.05%
No answer	1	0.61%

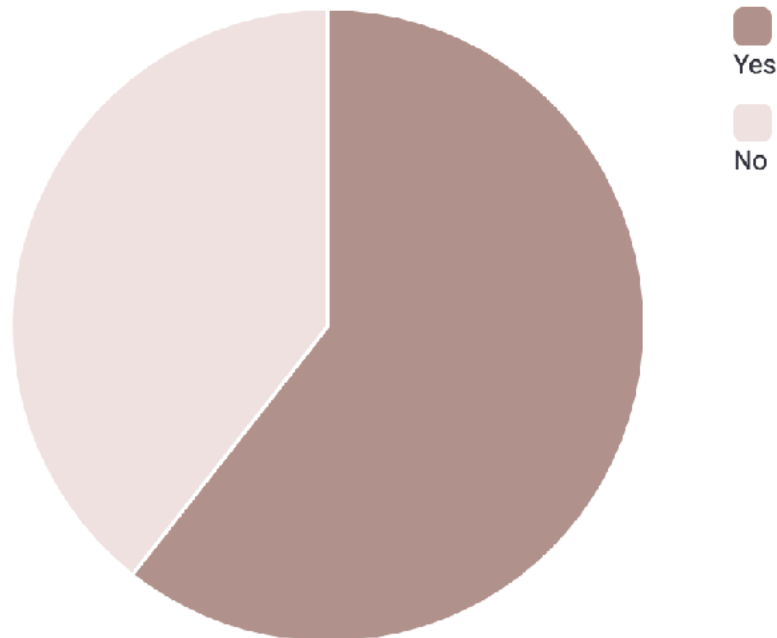


Do you have plans to continue studying at a higher level? / Further study with the College?

แนวโน้มการศึกษาต่อ

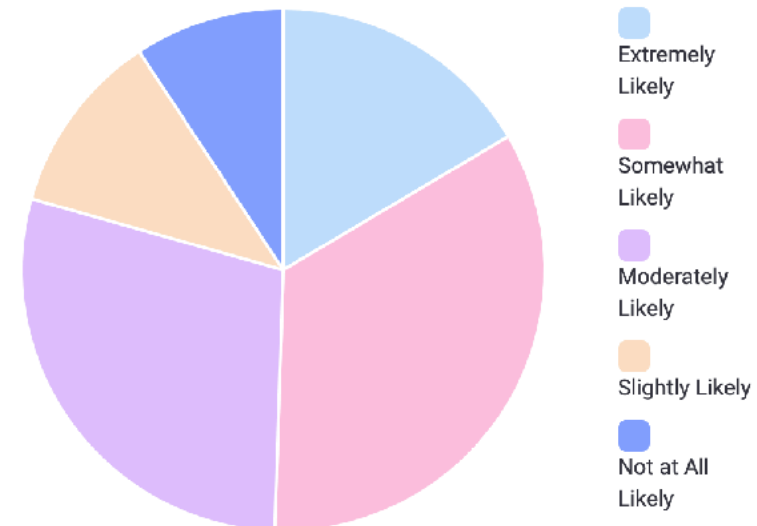
Plan to Continue Study?

Answer	Count	Percentage
Yes (Y)	97	60.25%
No (N)	63	39.13%
No answer	1	0.62%



Further Study with College?

Answer	Count	Percentage
Extremely Likely (A1)	16	16.49%
Somewhat Likely (A2)	33	34.02%
Moderately Likely (A3)	28	28.87%
Slightly Likely (A4)	11	11.34%
Not at All Likely (A5)	9	9.28%
No answer	0	0.00%



LIKELY - 50%

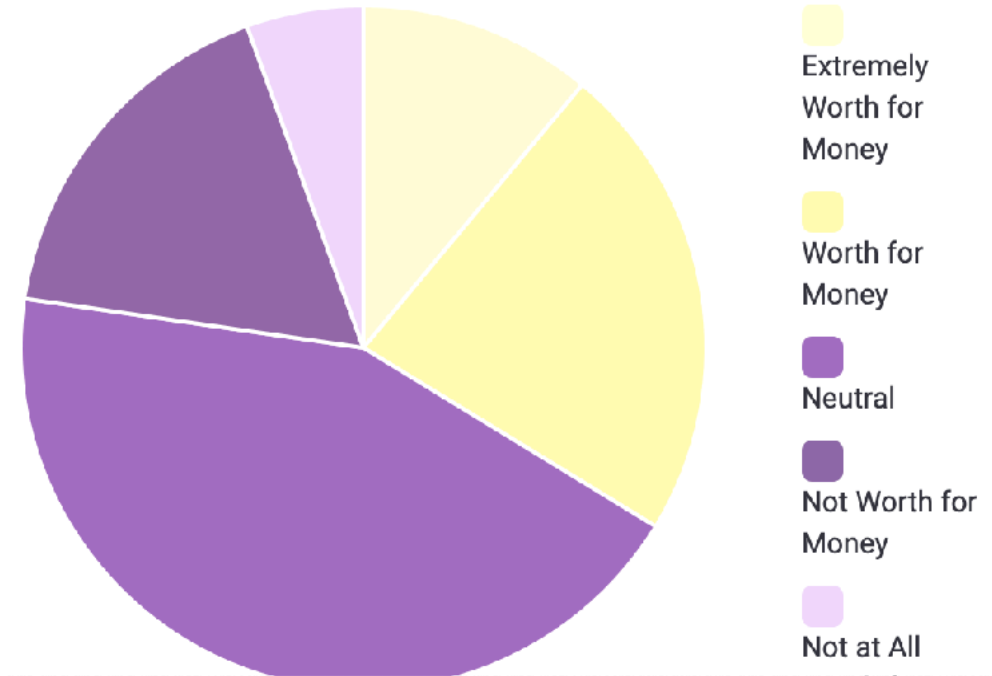
How satisfied are you with the value for money of studying at the College?

ความคุ้มค่า

Worthiness

How satisfied are you with the value for money of studying with the College?
[Worthiness]

Answer	Count	Percentage
Extremely Worth for Money (A1)	18	10.98%
Worth for Money (A2)	37	22.56%
Neutral (A3)	71	43.29%
Not Worth for Money (A4)	28	17.07%
Not at All Worth for Money (A5)	9	5.49%
No answer	1	0.61%



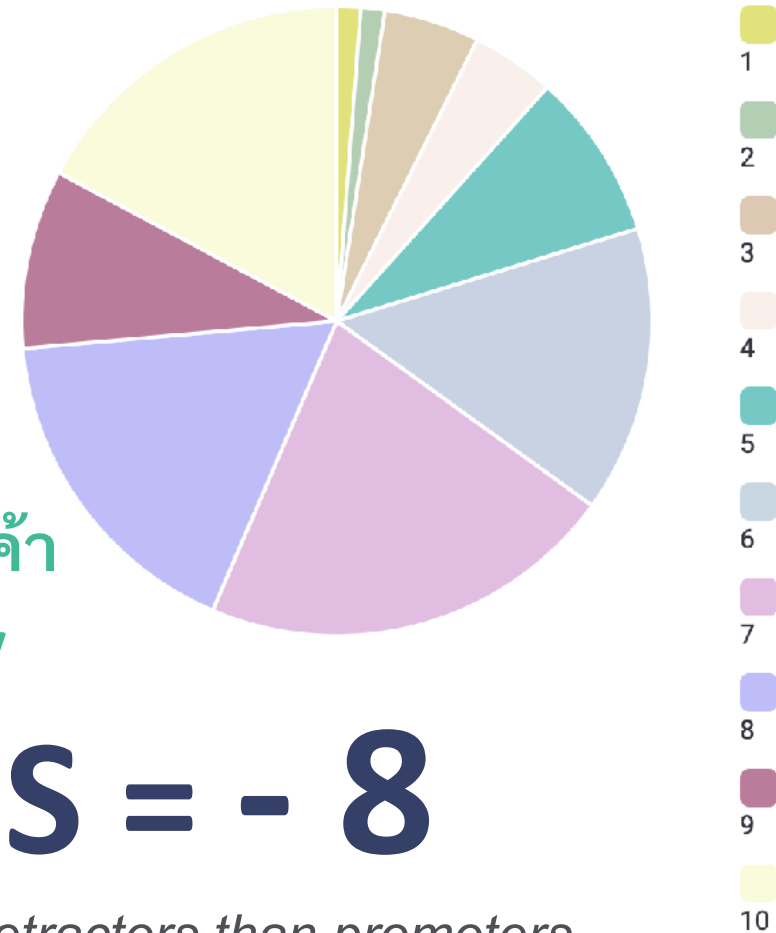
WORTHINESS - 33%

Based on your experience with our College, would you recommend our College to a friend or family member?

Based on your experience with our College, would you recommend our College to a friend or family member?
[1 = Not at All Likely | 10 = Extremely Likely]

Answer	Count	Percentage
1 (1)	2	1.22%
2 (2)	2	1.22%
3 (3)	8	4.88%
4 (4)	7	4.27%
5 (5)	14	8.54%
6 (6)	24	14.63%
7 (7)	35	21.34%
8 (8)	28	17.07%
9 (9)	15	9.15%
10 (10)	28	17.07%
No answer	1	0.61%

ความภักดีของลูกค้า
Brand Loyalty



NPS = - 8

**more detractors than promoters*

Based on your experience with our College, would you recommend our College to a friend or family member?

34%



Detractors

(score 0-6) are unhappy customers who can damage your brand and impede growth through negative word-of-mouth

38%



Passives

(score 7-8) are satisfied but unenthusiastic customers who are vulnerable to competitive offerings.

26%



Promoters

(score 9-10) are loyal enthusiasts who will keep buying and fuel growth by referring others.

NPS = - 8

**more detractors
than promoters*

$$\text{😊} \% - \text{😡} \% = \text{NPS}^{\text{®}}$$

NPS stands for **Net Promoter Score** which is a metric used in customer experience programs. NPS measures the loyalty of customers to a company.

What do you think the College needs to improve?

สิ่งที่เราต้องปรับปรุง

Facilities

- Maintenance
- AC
- Lift / AC
- Smell
- Glass
- Pothole
- Dirty Canal
- Parking (not enough)

Practice Room

- Staff Manner/ Services
- Booking / Equipment / AC
- better dance studio
- Support Department Activities (Facility and Equipment)

Commas

- Bad Design
- Unfriendly to User
- Outdated

Teaching / Curriculum

- *Subject not related / redundant*
- *Teacher Quality Assessment*
- *MUGE, Thai, Gong Wong Yai are a Waste of Time, these can be self-studies*
- *Venue for Recital*

Faculty

- Anonymous Feedback
- More teacher - Music Therapy
- Student Feedback Channel
- Thai and Oriental Music's Lecturer

Equipment

- Outdated
- Not Relevant
- No maintenance

International Student

- No assistance provide
- Some classes don't have the English language at all
- Didn't get enough concern
- GE teachers need to understand English well
- "Gong Wong Yai" no classes conducted in English at all

What do you think the College is doing well?

สิ่งที่เราทำได้ดี

Student Opportunity

- World-class concerts and Activities
- chance to perform
- learn from world-class artists / Successful alumni
- Real-world Experience
- Career Advice
- Intern with Thailand Phil

Recognition

Network/Community

- Extensive connection and career network

Faculty

- good private teacher
- International Teacher
- Changed Thai & Oriental Music Department Chair
- Aj.Nancy cares for students

Facility/Environment

- College is beautiful
- Cleanliness

Please advise further on your experience with our College so that we can continue to improve our services.

คำแนะนำ

Equipment

- update equipment (MT)
- adequate
- Relevant
- Maintenance

Communications

- Commas
- fast response to feedback/ complain
- feedback channel
- PR of Competition / Concert

Improve Commas

Reduce Tuition Fee

Provide Scholarship

Worthiness

- reduce/ refund service fee for online

Staff Services

- Practice Room Staff Service/Manner
- Payment Counter - Unfriendly / Speaking to those who have financial problems
- Staff should be on the same page

ผลการสำรวจ - Focus Group (Survey Result)

Focus Group



กลุ่มตัวอย่าง - จากนักเรียนในสถานศึกษา 12 คน



What do you think the College needs to improve?

สิ่งที่เราต้องปรับปรุง

- แอร์ไม่เย็น เสียบ่อย เหม็น แก้ไขช้า
- ที่จอดรถ ซีสติกเกอร์ไม่ทัน
- อุปกรณ์ขาดการซ่อมบำรุง เก่า ไม่ตรงแนวเพลง
- กลองไม่พอ
- ห้องซ้อมเบสไม่พอ มีแค่ 4 ห้อง นักเรียน 30 คน
- Piano ขาดการซ่อมบำรุง Key พัง
- ห้องซ้อมควรเปิด วันอาทิตย์ด้วย เวลา 8 am - 9 pm
- Commas เกรดตกหล่น
- หลักสูตร ไม่ support เด็กต่างชาติ
- เด็กทุน ให้ดูแล Handicap (ไม่มีความรู้ ดูแลไม่ถูก)
- Perform - non-perform ไม่เท่าเทียม บางวิชาเลือกลงไม่ได้
- นักศึกษาทำโครงการ ไม่มีงบประมาณสนับสนุน
- ระยะเวลาจ่ายเงิน - การผ่อนผันได้เฉพาะบัตรเครดิต
- Covid ควรเปิด online ด้วย
- วิชา Ethic เป็นภาษาอังกฤษ - ไม่ได้เนื้อหาอะไร
- วิชา History ไม่สอน
- วิชา Keyboard ให้แต่ดูวิดีโอ
- วิชา BM เป็น online ไม่เวิร์ค
- รู้สึกแยกตัวจากมหาวิทยาลัย
- โต๊ะที่โรงอาหารผูก
- ความสะอาดของโต๊ะในทุกๆชั้น
- กลิ่นบูหรีในโรงอาหาร

Please advise further on your experience with our College so that we can continue to improve our services.

คำแนะนำ

- อยากให้มี 7/11
- มีตู้ *Vending* เพิ่ม ตึก A กับ D
- ดูแลสภาพแวดล้อมให้ดี
- มีกิจกรรมระหว่างรุ่นพี่ รุ่นน้อง
- มีชมรม
- มี *process* และการดำเนินการ ที่รวดเร็ว ติดตามได้ (ขอห้อง)
- เด็กที่ทำงาน สโม ควรได้ *benefit* ผลตอบแทนทุกคน

แนวทางการนำเสนอจากผลการสำรวจ (Action Guideline from the Survey Results)

We must improve our services on

แก้ไขปรับปรุงสิ่งเหล่านี้

First Priority - Fix these

- ***Readiness of Equipment***
- ***IT / Registration System***

Second Priority - Improve these

- ***Quality of Curriculum***
- ***Readiness of Building and Facilities***
- ***Communication / PR***

Next Priority - Develop these

- ***Quality of Concerts / Events***
- ***Career Opportunities***
- ***Support Staff Service Quality***

We should focus on promoting and strengthening these

มุ่งเน้นและสนับสนุนสิ่งเหล่านี้

Focus on Promoting These

- ***Recognition / Reputation***
- ***Quality of Curriculum/ Teaching / Faculty***
- ***Industry Network / Career Opportunities***

Strengthen these areas

- ***Music Performance***
- ***Music Production***
- ***Music Education***

Thank You