

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลต่อ
การศึกษาระดับมหาวิทยาลัย สามารถแบ่งผลการศึกษออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาวิทยาลัย จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ เพศ
และอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	119	59.5
หญิง	81	40.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.5 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 40.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	22	11.0
31 ปี – 35 ปี	43	21.5
36 ปี – 40 ปี	47	23.5
41 ปี – 45 ปี	57	28.5
45 ปีขึ้นไป	31	15.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ 41 ปี – 45 ปี ร้อยละ 28.5 รองลงมา อายุ 36 ปี – 40 ปี ร้อยละ 23.5 อายุ 31 ปี – 35 ปี ร้อยละ 21.5 อายุ 45 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.5 และอายุ ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 11.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	16	8.0
บริษัท จำกัด	35	17.5
บริษัทจำกัด (มหาชน)	87	43.5
เจ้าของคนเดียว	62	31.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทกิจการ คือ บริษัทจำกัด (มหาชน) ร้อยละ 43.5 รองลงมา เจ้าของคนเดียว ร้อยละ 31.0 บริษัท จำกัด ร้อยละ 17.5 และห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 8.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ (เฉพาะเจ้าของกิจการ)

ตำแหน่งในกิจการ (เฉพาะเจ้าของกิจการ)	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูง (ประธานกรรมการ/กรรมการผู้จัดการ)	8	8.0
ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้าสาย)	8	8.0
ผู้บริหารระดับล่าง (หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าคนงาน)	13	13.0
เจ้าของกิจการ	71	71.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าเจ้าของกิจการส่วนใหญ่ตำแหน่งในกิจการ คือ เป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 71.0 รองลงมา ผู้บริหารระดับล่าง (หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าคนงาน) ร้อยละ 13.0 ผู้บริหารระดับสูง (ประธานกรรมการ/กรรมการผู้จัดการ) และผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ ผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้าสาย) ร้อยละ 8.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ (ผู้บริหารกิจการ)

ตำแหน่งในกิจการ (ผู้บริหารกิจการ)	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูง (ประธานกรรมการ/กรรมการผู้จัดการ)	3	3.0
ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้าสาย)	42	42.0
ผู้บริหารระดับล่าง (หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าคนงาน)	55	55.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการส่วนใหญ่ตำแหน่งในกิจการคือ ผู้บริหารระดับล่าง (หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าคนงาน) ร้อยละ 55.0 รองลงมา ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการ หัวหน้าศูนย์ ผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้าสาย) ร้อยละ 42.0 และผู้บริหารระดับสูง (ประธานกรรมการ/กรรมการผู้จัดการ) ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินการของกิจการ (เจ้าของกิจการ)

ระยะเวลาการเปิดดำเนินการของกิจการ (สำหรับเจ้าของกิจการ)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	22	22.0
5-10 ปี	38	38.0
11-15 ปี	20	20.0
มากกว่า 15 ปี	20	20.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าระยะเวลาการเปิดดำเนินการของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการมากที่สุดคือ 5-10 ปี ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 22.0 และ 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปี เท่ากัน ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (ผู้บริหารกิจการ)

ประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	15	15.0
5-10 ปี	35	35.0
11-15 ปี	12	12.0
มากกว่า 15 ปี	38	38.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการมีประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มากที่สุดคือมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ 5-10 ปี ร้อยละ 35.0 น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 15.0 และ 11-15 ปี ร้อยละ 12.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน (เจ้าของกิจการ)

รายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน (เจ้าของกิจการ)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ล้านบาท	78	78.0
10-20 ล้านบาท	12	12.0
20-30 ล้านบาท	1	1.0
30 ล้านขึ้นไป	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการส่วนใหญ่ รายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ ต่ำกว่า 10 ล้านบาท ร้อยละ 78.0 รองลงมา 10-20 ล้านบาท ร้อยละ 12.0 30 ล้านขึ้นไป ร้อยละ 9.0 และ 20-30 ล้านบาท ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ผู้บริหารกิจการ)

รายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน (ผู้บริหารกิจการ)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50,000 บาท	77	77.0
50,000-100,000 บาท	18	18.0
100,001-150,000 บาท	4	4.0
มากกว่า 150,001 บาทขึ้นไป	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ ส่วนใหญ่รายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน คือ ต่ำกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ 50,000-100,000 บาท ร้อยละ 18.0 และ 100,001-150,000 บาท ร้อยละ 4.0 และมากกว่า 150,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 1.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจในกรุงเทพและปริมณฑลต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถาบันการศึกษานั้นมี คณาจารย์ที่เป็น ผู้ทรงคุณวุฒิ มีความ ชำนาญเฉพาะทาง	108 (54.0)	92 (46.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.54 (มากที่สุด)	5
สถาบันการศึกษานั้นมี วิทยากรภายนอกที่มี ชื่อเสียง มีประสบการณ์ ในการทำงานจริงที่ เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา นั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ ความรู้	156 (78.0)	44 (22.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.78 (มากที่สุด)	1
สถาบันการศึกษานั้นมี รูปแบบการเรียนการสอน เน้นการสร้าง ประสบการณ์การเรียนรู้ ด้วยการทดลองทำจริง	136 (68.0)	54 (27.0)	10 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.63 (มากที่สุด)	4
สถาบันการศึกษานั้นมี วิชาที่ทันสมัยครอบคลุม ทุกด้านในการบริหาร จัดการธุรกิจสำหรับยุค ปัจจุบันและอนาคต	153 (76.5)	47 (23.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.77 (มากที่สุด)	2

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถาบันการศึกษานั้นมี ผู้เรียนจากหลากหลาย ประเภทธุรกิจเพื่อ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ข้ามสายธุรกิจ	80 (40.0)	110 (55.0)	10 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.35 (มาก)	7
สถาบันการศึกษานั้นเปิด โอกาสให้นักศึกษา สามารถเลือกเรียนในบาง วิชาที่สนใจได้ตาม โครงสร้างหลักสูตร	102 (51.0)	88 (44.0)	10 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.41 (มาก)	6
สถาบันการศึกษานั้นมี คณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะ การสื่อสารที่ดีสามารถ อธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้ โดยง่าย	127 (63.5)	73 (36.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.64 (มากที่สุด)	3
เนื้อหารายวิชาควรมีการ แบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ	92 (46.0)	98 (49.0)	10 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.41 (มาก)	6
ระยะเวลาในการเรียนจน จบการศึกษา มีความ เหมาะสม	47 (23.5)	143 (71.5)	10 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.19 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)							4.52 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด เรียงลำดับคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.78) สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.77) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.64) สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.63) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.54)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.41) สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.41) ระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมการศึกษา หรือค่าใช้จ่ายตลอด หลักสูตรไม่แพง จนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท	34 (17.0)	80 (40.0)	66 (33.0)	20 (10.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	3.64 (มาก)	1
สามารถผ่อนชำระค่าเรียน ได้	129 (64.5)	62 (31.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.60 (มากที่สุด)	2
มีการชี้แจงรายละเอียด ค่าธรรมเนียมการศึกษา หรือค่าใช้จ่ายอย่าง ละเอียด เช่น ตลอด หลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาค การศึกษา ภาคการศึกษา ละ 70,000 บาท เป็นต้น	90 (45.0)	83 (41.5)	27 (13.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.32 (มาก)	5
สามารถชำระค่าเรียนได้ หลายวิธี เช่น ชำระทาง อินเทอร์เน็ต, โอนผ่าน บัญชีธนาคาร, เงินสด หรือ บัตรเครดิต	92 (46.0)	89 (44.5)	19 (9.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.37 (มาก)	4
มีการแจ้งรายละเอียด ค่าธรรมเนียมการศึกษา หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ใน แผ่น พับ ประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็น ต้น	65 (32.5)	99 (49.5)	36 (18.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.15 (มาก)	6

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เป็นหลักสูตรเหมาจ่าย เช่น ค่าธรรมเนียม การศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุง การศึกษาต่างๆ การดูงาน ต่างประเทศ และเอกสาร หนังสือในแต่ละวิชา	110 (55.0)	53 (26.5)	27 (13.5)	10 (5.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.32 (มาก)	5
หลักสูตรมีการแจกแจง ค่าธรรมเนียมการศึกษาให้ เห็นชัดเจนว่าเป็น ค่าธรรมเนียมการศึกษา เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการ เรียน	110 (55.0)	73 (36.5)	17 (8.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.47 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.26 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อด้านราคา โดยรวม
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.26) ในปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับ
ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไปอยู่ในช่วง 250,000
ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.64) หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่า
เป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.47) สามารถชำระค่าเรียนได้
หลายวิธี เช่น ชำระทาง อินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือ บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย
4.37) มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร
280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.32)

เป็นหลักสูตรหมาจ่าย เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีการแจ้งรายละเอียด ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์ หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ คาดหวัง)	ลำดับที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ ไม่ไกลจนเกินไป สามารถ เดินทางไป-มาได้สะดวก	82 (41.0)	100 (50.0)	18 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.32 (มาก)	2
สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและ ปลอดภัย	92 (46.0)	108 (54.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.46 (มาก)	1
สถานที่ตั้งของสถาบัน หรือศูนย์การศึกษาอยู่ใ กลางเมืองหรือในแหล่ง ชุมชน	64 (32.0)	93 (46.5)	27 (13.5)	16 (8.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.03 (มาก)	3
ควรมีช่องทางการ ติดต่อสื่อสารที่สะดวกใน การติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ที่ติดง่ายมี e-mail มี Web Site	80 (40.0)	103 (51.5)	17 (8.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.32 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.28 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับ คือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก และควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และสถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ คาดหวัง)	ลำดับที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การ โฆษณา- ประชาสัมพันธ์ หลักสูตร ชัดเจนเข้าใจง่าย	52 (26.0)	113 (56.5)	35 (17.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.09 (มาก)	4
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน	52 (26.0)	74 (37.0)	74 (37.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	3.89 (มาก)	7
มีการ โฆษณาทางสื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว	54 (27.0)	80 (40.0)	66 (33.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	3.94 (มาก)	6
มีทุนการศึกษา หรือ การ มอบทุนทำวิจัยสำหรับ นักศึกษาที่มีผลการเรียนดี	70 (35.0)	72 (36.0)	58 (29.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.06 (มาก)	5
มีโครงการแนะนำ การศึกษาหรือ การสอน เสริม(Tutor) ระหว่างเรียน หรือก่อนสอบในแต่ละ ภาคการศึกษา	62 (31.0)	102 (51.0)	36 (18.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.13 (มาก)	3
ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรม หลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้น ฟรี ในระหว่างการการศึกษา อยู่	71 (35.5)	93 (46.5)	36 (18.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.18 (มาก)	2
โครงการแนะนำเพื่อนเข้า ศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิ พิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี	101 (50.5)	71 (35.5)	28 (14.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.37 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)							4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับ คือ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.37) ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาคการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.13)การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษา ที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับ ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ห้องเรียนมีขนาด กว้างขวางและมีความ สะอาดเป็นระเบียบ	51 (25.5)	132 (66.0)	17 (8.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.17 (มาก)	2
รูปแบบห้องเรียนควรมี การออกแบบตกแต่งที่ ทันสมัย เช่น การยกกระดาน พื้นในแต่ละแถวเพื่อความ สะดวกในการมองเห็น กระดานและการนั่งเรียน	60 (30.0)	101 (50.5)	39 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.11 (มาก)	4
เฟอร์นิเจอร์ ตกแต่ง ภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย	33 (16.5)	108 (54.0)	59 (29.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	3.87 (มาก)	7
ห้องเรียนทันสมัย มี อุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อ การสอนรวมถึง เทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบ มอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้ สาย และ โปรเจคเตอร์ที่ ทันสมัย	51 (25.5)	130 (65.0)	19 (9.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.16 (มาก)	3
บรรยากาศภายใน ห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่ เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่น เหม็นอับ	69 (34.5)	113 (56.5)	18 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.26 (มาก)	1

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การตกแต่งภายใน ห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศ ในการศึกษาได้เป็นอย่างดี	43 (21.5)	119 (59.5)	38 (19.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.03 (มาก)	5
ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่าง ชัดเจน	41 (20.5)	112 (56.0)	47 (23.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	3.97 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.08 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับ คือบรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มีการกั้นหมื่นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจกเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.16) รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.11) การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และเฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียน เช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่ประจำโครงการ ให้บริการด้วยรอยยิ้มและ เต็มใจในการให้บริการ	85 (42.5)	96 (48.0)	19 (9.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.33 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่และบุคลากร ให้บริการในแต่ละเรื่อง ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	59 (29.5)	141 (70.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.30 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่และบุคลากร สามารถตอบปัญหาได้ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	79 (39.5)	112 (56.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.35 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้ คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน	89 (44.5)	102 (51.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.40 (มาก)	1
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร ควรอำนวยความสะดวก ในการนัดพบอาจารย์ที่ ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์	99 (49.5)	81 (40.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.40 (มาก)	1
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร สามารถให้คำปรึกษาหรือ แนวทางในการ ลงทะเบียน การเรียน หรือ การส่งงานต่างๆได้เป็น อย่างดี	71 (35.5)	111 (55.5)	18 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.27 (มาก)	5
ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ประจำโครงการ ในการให้บริการ	71 (35.5)	102 (51.0)	27 (13.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.22 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.32 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับ คือเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.40) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40)เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 4.35) เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33)เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.30)เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27)ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านบริการลูกค้า

ด้านบริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการอธิบาย หรือชี้แจง รายละเอียดหลักสูตรต่างๆ ในนักศึกษาทราบก่อน ตัดสินใจเรียนผ่านทาง ช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทางอีเมลล์ หรือ Open House	35 (17.5)	137 (68.5)	28 (14.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.04 (มาก)	10
บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่าน ทาง โทรศัพท์ หรือ ทาง อีเมลล์	35 (17.5)	146 (73.0)	19 (9.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.08 (มาก)	9
ให้บริการลงทะเบียนใน ทุกภาคการศึกษา รวมถึง การให้คำแนะนำเรื่อง เงื่อนไขของเวลาต่างๆที่ เหมาะสม	35 (17.5)	165 (82.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.18 (มาก)	4
มีบริการนัดหมายอาจารย์ ประจำวิชาและอาจารย์ที่ ปรึกษา	45 (22.5)	138 (69.0)	17 (8.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.14 (มาก)	6
มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การ ค้นคว้าแบบอิสระพร้อม โทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสาร คืน	45 (22.5)	146 (73.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.18 (มาก)	4

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อด้านบริการลูกค้า

ด้านบริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการเยี่ยมเอกสาร ผลงาน การศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ	43 (21.5)	139 (69.5)	18 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.13 (มาก)	7
มีบริการให้คำปรึกษา ระหว่างเรียน	93 (46.5)	97 (48.5)	10 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.42 (มาก)	2
บริการทำเรื่องจบ การศึกษา การ ประสานงานกับ หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	104 (52.0)	87 (43.5)	9 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.48 (มาก)	1
บริการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ต่างๆของมหาวิทยาลัย หลังจบการศึกษา เพื่อ ประโยชน์ในการสร้าง เครือข่ายการศึกษา	94 (47.0)	86 (43.0)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.37 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.22 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อด้านบริการลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.22) ในปีวิจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมาก เรียงลำดับ คือ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.42) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของ มหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.37) ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทร

แจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.14) บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆ ในนักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทางอีเมล หรือ Open House (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (ระดับ ความ คาดหวัง)	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรวดเร็วในการแจ้ง ข่าวสารให้นักศึกษา	118 (59.0)	72 (36.0)	10 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.54 (มากที่สุด)	1
กระบวนการคัดเลือก การ สอบเป็นไปด้วยความ ถูกต้องรวดเร็ว	101 (50.5)	89 (44.5)	10 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.46 (มาก)	3
การให้บริการเป็น มาตรฐานเดียวกันกับทุก คน	121 (60.5)	61 (30.5)	18 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.52 (มากที่สุด)	2
มีการจัดทำตารางกิจกรรม ต่างๆตลอดภาคการศึกษา อย่างชัดเจน	53 (26.5)	80 (40.0)	67 (33.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	3.93 (มาก)	6
กระบวนการแจ้ง กำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาค การศึกษา หรือ การสอบ การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูก ต้อง และ มีการแจ้ง ล่วงหน้าให้นักศึกษา เตรียมตัวได้ทัน	53 (26.5)	127 (63.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.17 (มาก)	4
กระบวนการตอบกลับเมื่อ นักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว	61 (30.5)	110 (55.0)	29 (14.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	200 (100.0)	4.16 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.29 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อด้านกระบวนการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ในปีจี้ย่อยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ คือความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.54) การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.52) สำหรับปีจี้ย่อยที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดได้แก่ กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.46) กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.52	มากที่สุด	1
ด้านราคา	4.26	มาก	5
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.28	มาก	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.09	มาก	7
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.08	มาก	8
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.32	มาก	2
ด้านบริการลูกค้า	4.22	มาก	6
ด้านกระบวนการบริการ	4.29	มาก	3

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิตในระดับคาดหวัง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.52 รองลงมามีความคาดหวังในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านกระบวนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต จำแนกตามประเภทของ
นักธุรกิจ เพศ และอายุ

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนก
ตามประเภทของนักธุรกิจ

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของนักธุรกิจ		
	เจ้าของกิจการ	ผู้บริหารกิจการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง	4.58 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.50 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.54 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับ สาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้	4.76 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.80 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.78 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้น การสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำ จริง	4.66 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.63 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุก ด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบัน และอนาคต	4.83 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.70 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.77 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลาย ประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสาย ธุรกิจ	4.50 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.20 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถ เลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้าง หลักสูตร	4.32 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.41 (เห็นด้วย)
สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการ สื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.57 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.70 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.64 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของนักธุรกิจ		
	เจ้าของกิจการ	ผู้บริหารกิจการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เนื้อหาวิทยากรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ	4.32 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.41 (เห็นด้วย)
ระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความ เหมาะสม	4.07 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.51 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.53 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.52 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.83) สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.66) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.58) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.57) สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.32) เนื้อหาวิทยากรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการมีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่องสถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร เนื้อหาวิทยากรมีการแบ่งสัดส่วนที่

ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ และระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม มีความคาดหวังในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหารกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.70) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.70) สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.60) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.50) สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.50) เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการมีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่องสถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ และระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม ที่มีความคาดหวังในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ด้านราคา	ประเภทของนักธุรกิจ		
	เจ้าของกิจการ	ผู้บริหารกิจการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท	4.08 (เห็นด้วย)	3.20 (เฉยๆ)	3.64 (เห็นด้วย)
สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้	4.40 (เห็นด้วย)	4.80 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น	4.33 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือบัตรเครดิต	4.23 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.37 (เห็นด้วย)
มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น	3.89 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)
เป็นหลักสูตรเหมาจ่าย เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา	4.23 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน	4.23 (เห็นด้วย)	4.70 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.47 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.20 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าของกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.23) เป็นหลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดำเนินงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.23) หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการมีความคาดหวังด้านราคาทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหารกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.70) สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.40) เป็นหลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดำเนินงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) และปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหารกิจการมีความคาดหวังด้านราคาเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต และ หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียนที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทของนักธุรกิจ		
	เจ้าของกิจการ	ผู้บริหารกิจการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก	4.24 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและ ปลอดภัย	4.32 (เห็นด้วย)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.46 (เห็นด้วย)
สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน	3.75 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการ ติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ที่ติดง่ายมี e-mail มี Web Site	4.23 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.14 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าของกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 4.32) สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ที่ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.23) สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน(ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการมีความคาดหวังด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหารกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.60) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.40) ครรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.40) สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการมีความคาดหวังด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวาง และปลอดภัย ที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของนักธุรกิจ		
	เจ้าของกิจการ	ผู้บริหารกิจการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย	3.97 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน	3.98 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว	3.98 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)
มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี	4.22 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค	4.06 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการเรียนอยู่	4.05 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี	4.23 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.07 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าของกิจการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.06) ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการเรียนอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.98) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหารกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.50) ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.20) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ และผู้บริหารกิจการมีความคาดหวังด้าน การส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทของนักธุรกิจ		
	เจ้าของกิจการ	ผู้บริหารกิจการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.14 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน	4.31 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)
ฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย	4.14 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)
ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอน รวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย	4.22 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสม และ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ	4.21 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี	4.05 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ป้ายแสดงห้องเรียน หรือชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน	4.04 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.16 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าของกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอน รวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.22) บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ (ค่าเฉลี่ย

4.21) ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) การตกแต่งภายในห้องเรียนมีความสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหารกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ(ค่าเฉลี่ย 4.30) ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม้ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10) การตกแต่งภายในห้องเรียนมีความสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็น กระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ และผู้บริหารกิจการมีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ประเภทของนักธุรกิจ		
	เจ้าของกิจการ	ผู้บริหารกิจการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและ เต็มใจในการให้บริการ	4.46 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วย ความถูกต้อง รวดเร็ว	4.39 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่าง ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.30 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน	4.30 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.40 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกใน การนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์	4.39 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือ แนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่ง งานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.23 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการ ให้บริการ	4.14 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.32 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าของกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.39) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.30) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหารกิจการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษารวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.30) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ มีความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบริการลูกค้า
จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ด้านบริการลูกค้า	ประเภทของนักธุรกิจ		
	เจ้าของกิจการ	ผู้บริหารกิจการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆ ในนักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทาง ช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทาง อีเมล หรือ Open House	3.97 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล	4.06 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)
ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึง การให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่ เหมาะสม	4.15 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ ปรึกษา	3.98 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การ ค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสาร คืน	4.06 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ	4.05 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน	4.23 (เห็นด้วย)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.42 (เห็นด้วย)
บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับ หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	4.15 (เห็นด้วย)	4.80 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.48 (เห็นด้วย)
บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัย หลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้าง เครือข่ายการศึกษา	4.24 (เห็นด้วย)	4.50 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.37 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.10 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.98) บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆในนักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทางอีเมล หรือ Open House (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความคาดหวังด้านบริการลูกค้า ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.80) มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.60) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆในนักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทางอีเมล หรือ Open House (ค่าเฉลี่ย 4.10) บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ มีความคาดหวังด้านบริการลูกค้า ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของ

มหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ด้านกระบวนการบริการ	ประเภทของนักธุรกิจ		
	เจ้าของกิจการ	ผู้บริหารกิจการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา	4.48 (เห็นด้วย)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.54 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	4.31 (เห็นด้วย)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.46 (เห็นด้วย)
การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน	4.23 (เห็นด้วย)	4.80 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.52 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
มีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน	3.96 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)
กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้อง และมีการแจ้งล่วงหน้าให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน	4.23 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว	4.22 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.24 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.48) กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) การให้บริการเป็น

มาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.23) กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความคาดหวังด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.80) ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่ นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.60) กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.60) กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ มีความคาดหวังด้านกระบวนการบริการ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่ นักศึกษา กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็น ผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง	4.55 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.52 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.54 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มี ชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริง ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมา ให้ความรู้	4.74 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.84 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.78 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียน การสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การ เรียนด้วยการทดลองทำจริง	4.63 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.63 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.63 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัย ครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการ ธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต	4.74 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.80 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.77 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจาก หลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ	4.29 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้ นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่ สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร	4.45 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)
สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มี ทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหา ให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.65 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.62 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.64 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ	4.40 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)
ระยะเวลาในการเรียนจนจบการศึกษา มีความ เหมาะสม	4.18 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.51 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.53 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.52 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.74) สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ สลับเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.74) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.65) สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.63) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.55) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.45) เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.40) สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ระยะเวลาในการเรียนจนจบการศึกษา มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ สลับเปลี่ยนมาให้

ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.84) สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.80) สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.63) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.62) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.52) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.42) สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.36) ระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ และระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม มีความคาดหวังในระดับมาก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท	3.66 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)
สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้	4.66 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.51 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น	4.30 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ตผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต	4.40 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)
มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น	4.20 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)
เป็นหลักสูตรเหมาจ่าย เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา	4.36 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน	4.52 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.38 (เห็นด้วย)	4.47 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.30 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.66) หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.52) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่นชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.40) เป็นหลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์ หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ และหลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน ที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่นชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.31) เป็นหลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก	4.34 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย	4.49 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.46 (เห็นด้วย)
สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน	3.96 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ที่ติดง่ายมี e-mail มี Web Site	4.35 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.29 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.49) ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ที่ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.35) สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.34) สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.28) ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อ

สอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ที่ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.26) สถานที่ตั้งของสถาบัน หรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย	4.13 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน	3.91 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว	3.97 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)
มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี	4.08 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค	4.16 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการเรียนอยู่	4.24 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี	4.34 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.12 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี

(ค่าเฉลี่ย 4.34) ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษายู่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.16) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.09) ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษายู่ (ค่าเฉลี่ย 4.09) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาด เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.18 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกกระดานพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน	4.12 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)
ฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย	3.86 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)
ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอน รวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม้ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย	4.19 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มืดเกินไป	4.34 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี	4.03 (เห็นด้วย)	4.01 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน	3.99 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.10 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มืดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.34) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอน รวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม้ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกกระดานพื้นในแต่ละ

สะดวกเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.12) การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ฟอร์นเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มีการกั้นหมื่นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม้ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.11) รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.09) การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.01) ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ฟอร์นเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ	4.38 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.30 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.40 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	4.45 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์	4.43 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.29 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ	4.26 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.36 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.45) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.30) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่ง

งานต่างๆได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.29)ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรรออำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28) เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27) เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบริการลูกค้า
จำแนกตามเพศ

ด้านบริการลูกค้า	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆใน นักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทางอีเมล หรือ Open House	4.06 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล	4.08 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)
ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้ คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม	4.18 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา	4.18 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบ อิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน	4.21 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
บริการเยี่ยมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ	4.17 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน	4.45 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)
บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงาน อื่นๆที่เกี่ยวข้อง	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.43 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย)
บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบ การศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา	4.37 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.25 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความ
คิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็น
ด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ มีบริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
(ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มีบริการให้คำปรึกษา
ระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.45) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อ

ประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.37) บริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน (ค่าเฉลี่ย 4.21) ให้บริการลงทะเบียนใน ทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) มี บริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.18) บริการยืมเอกสาร ผลงาน การศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆใน นักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทางอีเมล หรือ Open House (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังด้านบริการลูกค้า เกือบทุกปัจจัยอยู่ใน ระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่ เกี่ยวข้อง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่บริการทำเรื่องจบการศึกษา การ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.43) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของ มหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.37) มี บริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึง การให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน (ค่าเฉลี่ย 4.14) บริการแจ้ง ข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีบริการนัดหมาย อาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.07) บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆในนักศึกษา ทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทางอีเมล หรือ Open House (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังด้านบริการลูกค้า ทุกปัจจัยอยู่ใน ระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.52 (เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง)	4.54 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็น ไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.49 (เห็นด้วย)	4.41 (เห็นด้วย)	4.46 (เห็นด้วย)
การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน	4.60 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.40 (เห็นด้วย)	4.52 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
มีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่าง ชัดเจน	3.99 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)
กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบ ประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้ นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน	4.18 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว	4.18 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.55) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็น ไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.49) กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน ที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.52) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.41) การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.40) กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคาดหวังด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 ปี – 35 ปี	36 ปี – 40 ปี	41 ปี – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.47 (เห็นด้วย)	4.57 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.54 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.61 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.54 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้	4.86 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.65 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.85 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.74 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.87 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.78 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง	4.68 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.51 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.72 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.61 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.65 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.63 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจ สำหรับยุคปัจจุบัน และอนาคต	4.77 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.74 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.81 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.77 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.71 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.77 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ	4.27 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร	4.59 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.33 (เห็นด้วย)	4.36 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.58 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.41 (เห็นด้วย)
สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย	4.73 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.67 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.57 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.56 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.74 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.64 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
เนื้อหาวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ	4.59 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.40 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.52 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.41 (เห็นด้วย)
ระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม	4.36 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.47 (เห็นด้วย)	4.53 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.49 (เห็นด้วย)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.52 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 โดยปัจจัยย่อยที่มีความ

คิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.86) สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.77) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.73) สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.68) สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.59) เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.59) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ ระยะเวลาในการเรียนจนจบการศึกษา มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) และสถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่อง สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ และระยะเวลาในการเรียนจนจบการศึกษา มีความเหมาะสม มีความคาดหวังในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31- ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.74) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.67) สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.65) สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.47) เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎีปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.40) สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.33) สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และระยะเวลาในการเรียนจนจบการศึกษา มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 35 ปี มีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัย
 ย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มี
 ประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้
 สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการ
 ทดลองทำจริง สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจ
 สำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่าง
 ยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่
 สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับ
 สาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.85) สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัย
 ครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.81)
 สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการ
 ทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.72) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญ
 เฉพาะทาง สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหา
 ให้เข้าใจได้โดยง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.57) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย
 ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้าม
 สายธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.43) สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชา
 ที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.36) เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน
 เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความ
 เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัย
 ย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญ
 เฉพาะทาง สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่
 เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการ
 สอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง และสถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่
 ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต มีความ
 คาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.74) สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.61) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.56) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.54) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.37) สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และระยะเวลาในการเรียนจนจบการศึกษา มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ และการทดลองทำจริง และสถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.87) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.74) สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.71) สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.65) สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความชำนาญเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.61) สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือก

เรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.58) เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาควิชาปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.52) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่องสถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ และระยะเวลาในการเรียนจบการศึกษา มีความเหมาะสม มีความคาดหวังในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 ปี – 35 ปี	36 ปี – 40 ปี	41 ปี – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท	3.18 (เฉยๆ)	3.53 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)
สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้	4.64 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.65 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.49 (เห็นด้วย)	4.63 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.61 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.60 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาค การศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น	4.36 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต	4.45 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.45 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)
มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น	4.36 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 ปี – 35 ปี	36 ปี – 40 ปี	41 ปี – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นหลักสูตรเหมาจ่าย เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้ รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุง การศึกษาต่างๆ การดูงาน ต่างประเทศ และเอกสาร หนังสือในแต่ละวิชา	4.59 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.28 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
หลักสูตรมีการแจกแจง ค่าธรรมเนียมการศึกษาให้ เห็น ชัด เจ น ว่า เป็น ค่าธรรมเนียมการศึกษา เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน	4.73 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.53 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.28 (เห็นด้วย)	4.49 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.47 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 36 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็น ค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา สามารถผ่อนชำระ ค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.64) เป็นหลักสูตรเหมาจ่าย เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วย กิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.59) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการชี้แจง รายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น มีการแจ้งรายละเอียด

ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์ หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังด้านราคา เกือบทุกปีจ้อย่อยในระดับมากที่สุด ยกเว้นในเรื่อง มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น มีความคาดหวังในระดับมาก และในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท มีความคาดหวังในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยปีจ้อย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) สำหรับปีจ้อย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) เป็นหลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์ หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความคาดหวังด้านราคา เกือบทุกปีจ้อย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ และหลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยปีจ้อย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่า

เป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.26) เป็นหลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) และค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.63) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือบัตรเครดิต เป็นหลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังด้านราคา เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.61) ปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.45) หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียม

การศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.42) เป็นหลักสูตรหมาจ่า เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านราคา เกือบทุกปีจ้อย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก	4.36 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.47 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.65 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.46 (เห็นด้วย)
สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน	4.27 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site	4.41 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.40 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.55) ปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.41) สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.36) สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.47) ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.35) สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.28) สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 – 35 ปี มีความคาดหวังด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.40) สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.19) สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.30) สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.26) สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.65) ปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับ

เห็นด้วยได้แก่ สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.48) ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.42) สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลาง เมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทุก ปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 ปี – 35 ปี	36 ปี – 40 ปี	41 ปี – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย	4.32 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)
มีแผนพับประชาสัมพันธ์ให้ ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน	4.05 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)
มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับ ใบปลิว	4.14 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)
มีทุนการศึกษา หรือ การมอบ ทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มี ผลการเรียนดี	4.18 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)
มีโครงการแนะนำการศึกษา หรือ การสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบใน แต่ละภาค	4.32 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรม หลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทาง สถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ใน ระหว่างการศึกษาอยู่	4.41 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
โครงการแนะนำเพื่อนเข้า ศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่า บำรุงการศึกษาฟรี	4.59 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.30 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.52 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.37 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.29 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.59) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.41) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.30) ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.09) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์

ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัย สำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาด ทุก ปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ โครงการแนะนำเพื่อน เข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.30) ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรม หลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มี โครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.04) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) มี ทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีการ โฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาด ทุก ปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ โครงการแนะนำ เพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.52) สำหรับปัจจัยย่อยที่มี ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผล การเรียนดี ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่าง การศึกษาอยู่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่าง เรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.29) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจ ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการตลาด ทุก ปัจจัยย่อยในระดับมาก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 ปี – 35 ปี	36 ปี – 40 ปี	41 ปี – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.27 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็น กระดานและการนั่งเรียน	4.05 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)
ฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย	3.86 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)
ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม้ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ต ไร้สาย และโปรเจกเตอร์ที่ทันสมัย	4.32 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ	4.36 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)
การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี	4.23 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)
ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้องเห็นได้อย่างชัดเจน	4.09 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.17 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มืดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.36) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.27) การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียน เช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มืดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.33) ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.02) การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มืดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.19) ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ

หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจกเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.11) ฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และการตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจกเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.14) ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.09) การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.05) รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ป้ายแสดงห้องเรียน หรือ ชื่อห้อง เห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.26) ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจกเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.23) การตกแต่งภายในห้องเรียนมีสวยงาม สามารถสร้างบรรยากาศในการศึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และป้ายแสดงห้องเรียนหรือชื่อห้องเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 ปี – 35 ปี	36 ปี – 40 ปี	41 ปี – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ	4.32 (เห็นด้วย)	4.51 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.23 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	4.32 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.45 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน	4.55 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.53 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.28 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์	4.59 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.44 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆได้เป็นอย่างดี	4.41 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย)
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ	4.36 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.43 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.32 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.55) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.45) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และเจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.53) เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.42) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35) และเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร

ใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.32) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรสามารถให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการลงทะเบียน การเรียน หรือการส่งงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.39) เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.35) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.32) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และเจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบริการลูกค้า
จำแนกตามอายุ

ด้านบริการลูกค้า	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 ปี – 35 ปี	36 ปี – 40 ปี	41 ปี – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆ ในนักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด หรือ ทางอีเมล หรือ Open House	4.23 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)
บริการแจ้งข่าวสารประสานงานต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล	4.23 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)
ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม	4.27 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา	4.32 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
มีบริการจัดส่งงาน เอกสารวิทยานิพนธ์ การคืนคว่ำแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน	4.32 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.26 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)
บริการเชื่อมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ	4.32 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)
มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน	4.68 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.47 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.39 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบริการลูกค้า
จำแนกตามอายุ

ด้านบริการลูกค้า	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 ปี – 35 ปี	36 ปี – 40 ปี	41 ปี – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับ หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	4.77 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.65 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.30 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย)
บริการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ต่างๆของมหาวิทยาลัยหลัง จบการศึกษาเพื่อประโยชน์ ในการสร้างเครือข่าย การศึกษา	4.64 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.40 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.42 (เห็นด้วย)	4.28 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับ
ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
(ค่าเฉลี่ย 4.77) มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.68) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ
ของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.64)
สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและ
อาจารย์ที่ปรึกษา มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อ
ได้รับเอกสารคืน บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)
ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่
เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.27) และบริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆในนักศึกษา
ทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ ทางอีเมล หรือ Open
House บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย
4.23)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังด้านบริการลูกค้า เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.65) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.47) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.26) ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19) บริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆในนักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ ทางอีเมล หรือ Open House บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความคาดหวังด้านบริการลูกค้า เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นได้แก่ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.28) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.23) ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล บริการเยี่ยมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆในนักศึกษาทราบก่อน

ตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ ทางอีเมล หรือ Open House (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังด้านบริการลูกค้า ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.39) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.37) ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.12) บริการแจ้งข่าวสารประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และบริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆในนักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ ทางอีเมล หรือ Open House มีบริการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังด้านบริการลูกค้า ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มีบริการให้คำปรึกษา ระหว่างเรียน บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.35) ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีบริการนัดหมาย อาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.23) บริการยืมเอกสาร ผลงานการศึกษา ผลงานวิจัย ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.16) บริการแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.10) และบริการอธิบาย หรือชี้แจงรายละเอียดหลักสูตรต่างๆในนักศึกษาทราบก่อนตัดสินใจเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือ ทางอีเมล หรือ Open House (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านบริการลูกค้า ทุกปัจจัย
อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ
บริการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการบริการ	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี	31 ปี – 35 ปี	36 ปี – 40 ปี	41 ปี – 45 ปี	45 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรวดเร็วในการแจ้ง ข่าวสารให้นักศึกษา	4.64 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.67 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.45 (เห็นด้วย)	4.54 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.42 (เห็นด้วย)	4.54 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
กระบวนการคัดเลือก การสอบ เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.68 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.49 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.44 (เห็นด้วย)	4.45 (เห็นด้วย)	4.46 (เห็นด้วย)
การให้บริการเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับทุกคน	4.82 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.56 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.36 (เห็นด้วย)	4.47 (เห็นด้วย)	4.55 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.52 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
มีการจัดทำตารางกิจกรรม ต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่าง ชัดเจน	3.95 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)
กระบวนการแจ้งกำหนดการ สอบต่างๆ เช่น การสอบประจำ ภาคการศึกษา หรือ การสอบ การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและ มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้ นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน	4.27 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
กระบวนการตอบกลับเมื่อ นักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว	4.23 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.43 (เห็นด้วย)	4.34 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.82) กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.68) ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.64) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆ ตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.67) การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.49) กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.16) กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆ ตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-35 ปี มีความคาดหวังด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่ นักศึกษา และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.45) การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.36) กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.34) กระบวนการ

แจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปี มีความคาดหวังด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.54) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.47) กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.44) กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มีความคาดหวังด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.55) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.42) กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือ การสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน กระบวนการตอบกลับเมื่อนักศึกษามีข้อสงสัยต่างๆ รวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีการจัดทำตารางกิจกรรมต่างๆตลอดภาคการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านกระบวนการบริการ เกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด