

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากมหาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร (เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รุ่นที่ 1-3 ปีการศึกษา 2543-2545 จำนวน 83 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 40-49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันที่สำเร็จการศึกษา จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ อาชีพเป็นเจ้าของกิจการในลักษณะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 20,001 - 40,000 บาทต่อเดือน เหตุผลที่เลือกเรียนหลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คือ ต้องการเพิ่มพูนความรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาหลักสูตร EX-MBA คือการได้ความรู้เพิ่มมากขึ้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ

ด้านบริการในแง่ผลิตภัณฑ์

ลักษณะทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการศึกษาตลอด 2 ปี การจัดกลุ่มผู้เรียนที่มาจากต่างประสบการณ์อาชีพได้สร้างโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ด้านหลักสูตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ประโยชน์การประยุกต์ใช้ในการทำงาน และความรู้ลึกโดยรวมของหลักสูตร เท่ากัน

จำนวนกระบวนวิชาด้านการตลาดที่ได้เรียน และ ความทันสมัยของหลักสูตร มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ด้านการกำหนดราคาบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการเมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ด้านการกระจายการบริการ

ด้านห้องเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความทันสมัยของโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน การดูแลโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอ และการไม่มีเสียงรบกวน

ด้านห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ จำนวนหนังสือและเอกสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย รองลงมา ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและเอกสารต่างๆ และ เวลาเปิดให้บริการ ความทันสมัยเอกสารค้นคว้าภาษาไทย เท่ากัน

ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ รองลงมา ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ และการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี

ด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การจัดบริเวณให้นักศึกษาได้นั่งพักและทำงานเป็นกลุ่ม รองลงมา ความสะอาดของอาคารสถานที่ และความสะอาดของห้องน้ำ และ ความเพียงพอของที่จอดรถ

ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ รองลงมา การจัดอบรมเพิ่มเติมหลังสำเร็จการศึกษาไปแล้ว และแผ่นพับประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการ มีภาพลักษณ์สวยงามน่าสนใจ

ด้านบุคคล ในด้านอาจารย์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ และ ประสิทธิภาพของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ และสามารถถ่ายทอดได้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่างๆ ได้ดี และสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี เท่ากัน รองลงมา ความรู้ความชำนาญและประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่ทำการสอน และความครบถ้วนของเนื้อหาวิชาที่สอน

ในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ รองลงมา ช่องทางและโอกาสในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของคณะฯ เพื่อขอรับบริการ และ ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่นักศึกษา

ในด้านนักศึกษา-สมาคมศิษย์เก่า มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านผู้เรียนเพื่อนร่วมรุ่น รุ่นพี่ รุ่นน้องเป็นผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน สามารถสร้างความสัมพันธ์เพื่อนต่างอาชีพ เพื่อสร้างเครือข่ายธุรกิจที่เอื้อต่อกัน

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ในการคัดเลือกนักศึกษาเข้าเรียนในระบบการสอบสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว โดยคณาจารย์ รองลงมา คือ การกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาเพื่อพิจารณารับเข้าศึกษาต่อตามหลักสูตร และ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ด้านคุณภาพและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การได้รับการปฏิบัติจากคณะกรรมการ โครงการและอาจารย์ที่ปรึกษาสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของท่านต่อโครงการและสถาบันรองลงมาคือ วิธีการประเมินผลการค้นคว้าแบบอิสระ และระบบจัดเอกสารประกอบการเรียน

ด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ห้องเรียนดูสมเป็นระดับผู้บริหาร รองลงมา อุปกรณ์ในห้องเรียนทันสมัย และ ตึกเรียนทันสมัย การแต่งกายของนักศึกษาดูเป็นระดับผู้บริหารเท่ากัน

ด้านส่วนประสมทางการตลาดของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านการกระจายบริการ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผลិតภัณฑ์ ด้านการกำหนดราคาบริการ และ ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหารที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ด้านบริการในแง่ผลិតภัณฑ์ ในด้านลักษณะทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการศึกษาตลอดหลักสูตร 2 ปี รองลงมา การจัดกลุ่มผู้เรียนที่มาจากต่างประสบการณ์/อาชีพได้สร้างโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น

ด้านหลักสูตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ กระบวนการวิชาการจัดการ รองลงมา ประโยชน์การประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต และ ความรู้ลึกโดยรวมของหลักสูตร

ด้านการกำหนดราคาบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ประโยชน์ความรู้ที่ต้องการเทียบกับเงินที่จ่ายไป

ด้านการกระจายบริการ

ด้านห้องเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อุณหภูมิในห้องเรียน

ด้านห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดห้องสมุด อุณหภูมิห้องสมุด และ แสงสว่างในห้องสมุด

ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความทันสมัยคอมพิวเตอร์ รองลงมา การดูแลคอมพิวเตอร์และจำนวนคอมพิวเตอร์

ด้านอาคารสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความสะอาดห้องน้ำ และการจัดบริเวณให้นักศึกษานั่งพัก ทำงานกลุ่ม

ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ตาม 4 มุมเมืองเป็นที่สนใจ จัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมหลังจบการศึกษาไปแล้วและ แผ่นพับประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการ มีภาพลักษณ์สวยงามน่าสนใจ

ด้านบุคคล

อาจารย์ผู้สอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ ประสพการณ์ผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ และสามารถถ่ายทอดได้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ดี และสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี และการตรงต่อเวลาของผู้สอน

ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบริการ และการรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษา

ด้านนักศึกษา-สมาคมศิษย์เก่า เกี่ยวกับผู้เรียน เพื่อนร่วมรุ่น รุ่นพี่ รุ่นน้องเป็นผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน สามารถสร้างความสัมพันธ์เพื่อนต่างอาชีพ เพื่อสร้างเครือข่ายธุรกิจที่เอื้อต่อกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การคัดเลือกนักศึกษาเข้าเรียนใช้ระบบการสอบสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว โดยคณาจารย์ โครงการให้ความสะดวกในการติดต่อสอบถามและรับเอกสารใบสมัคร ตลอดจนการตัดสินใจเข้าสมัครด้วยราบริ่นรวดเร็ว แก่ผู้สนใจสมัครเข้าศึกษา และ ระยะเวลาในการสัมภาษณ์

ด้านคุณภาพและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เข้าถึงมหาวิทยาลัยให้บริการทั่วถึง การได้รับการปฏิบัติจากคณะกรรมการ โครงการและอาจารย์ที่ปรึกษาสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของท่านต่อ โครงการและสถาบัน และ การสอบประมวลความรู้ก่อนจบ

ด้านขั้นตอนเกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การทำงานค้นคว้าอิสระก่อนจบ และความเหมาะสมของข้อสอบ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ ตึกเรียนทันสมัย ห้องเรียนดูสมเป็นระดับผู้บริหาร และ อุปกรณ์ในห้องเรียนทันสมัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านบริการในแง่ผลิตภัณฑ์ ด้านการกำหนดราคาบริการ ส่วนปัจจัยด้านการกระจายบริการ สิ่งนำเสนอทางกายภาพ การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะโดยรวมเพื่อการปรับปรุงหลักสูตร

เพื่อการปรับปรุงหลักสูตรจากคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด เป็นการแสดง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ ดังนี้

1.1 กระบวนวิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่มากที่สุด คือกระบวนวิชาการเงิน กระบวนวิชาการจัดการและกระบวนวิชาการตลาด โดยจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตได้มากที่สุด

1.2 กระทบวิชาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าควรได้รับการปรับปรุง คือ

- 1) กระทบวิชาการตลาด โดยให้เหตุผล คือควรให้มีกรณีศึกษามากขึ้น ปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยมีหัวข้อนำเสนอในการสัมมนาที่น่าสนใจและปรับปรุงกรณีศึกษาให้เป็นธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบัน
- 2) กระทบวิชาการบัญชี เหตุผลคือ ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และยากในการประยุกต์ใช้ในองค์กร
- 3) กระทบวิชาการเงิน เหตุผล เป็นกระบวนการที่มีเนื้อหาวิชาเข้าใจยาก
- 4) กระทบวิชาการจัดการ เหตุผล คือ ขาดความเชื่อมโยงในการเรียนแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ(เชียงใหม่) จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์ ในด้านลักษณะทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ระยะเวลาในการศึกษาตลอดหลักสูตร 2 ปี มากกว่าด้านอื่น

ด้านหลักสูตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ความทันสมัยของหลักสูตร และประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน ส่วนเพศหญิง มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความรู้สึกโดยรวมของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น

ส่วนความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ จำนวนกระทบวิชาด้านการจัดการ (Management) ที่ได้รับ (องค์กรและการจัดการทางธุรกิจ, การวิเคราะห์เชิงปริมาณสำหรับธุรกิจ, การตัดสินใจทางธุรกิจเชิงเศรษฐศาสตร์วิเคราะห์, การจัดการการผลิตและการปฏิบัติการ, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, การวิจัยทางธุรกิจ, นโยบายธุรกิจ, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, สัมมนาการจัดการ) ความหลากหลายของกระทบวิชาที่มีในหลักสูตร และความทันสมัยของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น

ด้านการกำหนดราคาบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป มากกว่าด้านอื่น

ด้านห้องเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ความทันสมัยของโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การไม่มีเสียงรบกวน และการดูแลโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอ มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ การไม่มีเสียงรบกวน ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ อุณหภูมิในห้องเรียน มากกว่าด้านอื่น

ด้านห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ จำนวนหนังสือ และเอกสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ จำนวนวารสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ความสะอาดของห้องสมุด ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ อุณหภูมิในห้องสมุด และ ความสะอาดของห้องสมุด มากกว่าด้านอื่น

ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี มากกว่าด้านอื่น

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ การจัดบริเวณให้นักศึกษาได้นั่งพักและทำงานเป็นกลุ่ม ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะอาดของห้องน้ำ มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มากกว่าด้านอื่น

ด้านการสื่อสารการตลาดแบบสมบูรณาการสำหรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ติดตั้งป้ายคัดเอาท์ประชาสัมพันธ์กิจกรรม โครงการตาม 4 มุมเมือง เป็นที่สนใจของผู้พบเห็น ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมหลังสำเร็จการศึกษาไปแล้ว มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ ติดตั้งป้ายคัดเอาท์ประชาสัมพันธ์กิจกรรม โครงการตาม 4 มุมเมือง เป็นที่

สนใจของผู้พบเห็น ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือติดตั้งป้ายคัด
เอาที่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม มากกว่าด้านอื่น

ด้านผู้สอน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก
อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ และความรู้ ความชำนาญและประสพ
การณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ทำการสอน ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับ
มาก คือ อาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
เพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ประสพการณ์ของผู้สอน
เป็นที่น่าสนใจ และสามารถถ่ายทอดได้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ดี และสามารถสร้าง
ความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก
คือ ความตรงต่อเวลาของผู้สอน มากกว่าด้านอื่น

ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก
อันดับแรก คือ ช่องทางและโอกาสในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของคณะฯ เพื่อขอรับบริการ ส่วน
เพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ใน
การให้บริการ มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึง
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้
บริการ

ด้านขั้นตอนในการคัดเลือกเข้าเรียน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มี
ความคาดหวังมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ
ในการคัดเลือกนักศึกษาเข้าเรียนใช้ระบบการสอบสัมภาษณ์ เพียงอย่างเดียว โดยคณาจารย์ มากกว่า
ด้านอื่น

ด้านคุณภาพและบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ วิธีการประเมินผลการค้นคว้าแบบอิสระ ส่วนเพศหญิง มีความ
คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ วิธีการประเมินผลการสอบประมวลความรู้
(Comprehensive Exam) มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ การได้รับการปฏิบัติจากคณะกรรมการโครงการและ
อาจารย์ที่ปรึกษา สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของท่านต่อโครงการและสถาบัน ส่วนเพศ
หญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ วิธีการประเมินผลการสอบประมวลความรู้
(Comprehensive Exam) มากกว่าด้านอื่น

ด้านขั้นตอนเกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความ
คาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ การกำหนดให้ทำงานค้นคว้าแบบอิสระ

ระแบบเดียวกับก่อนจบการศึกษา และความเหมาะสมของข้อสอบในการสอบประมวลความรู้ รอบรู้ แบบข้อเขียนก่อนจบการศึกษา ส่วนเพศหญิงมีความเหมาะสมของข้อสอบในการสอบประมวลความรู้ รอบรู้ แบบข้อเขียนก่อนจบการศึกษา และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของข้อสอบในการสอบประมวลความรู้ รอบรู้ แบบข้อเขียนก่อนจบการศึกษา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ การกำหนดให้ทำงาน คั่นคว้าอิสระแบบเดียวกับก่อนจบการศึกษา มากกว่าด้านอื่น

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ อุปกรณ์ในห้องเรียนทันสมัย ส่วนเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ห้องเรียนดูสมเป็นระดับผู้บริหาร มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ดิจิทัลเรียนทันสมัย มากกว่าด้านอื่น

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสม การตลาดบริการของหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ (เชียงใหม่) จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา

ด้านลักษณะทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ การจัดกลุ่มผู้เรียนที่มาจากต่างประสบการณ์ / อาชีพ ได้สร้างโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น รุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการศึกษาตลอดหลักสูตร 2 ปี และรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการศึกษาตลอดหลักสูตร 2 ปี และการจัดกลุ่มผู้เรียนที่มาจากต่างประสบการณ์/อาชีพ ได้สร้างโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรุ่นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ระยะเวลาในการศึกษาตลอดหลักสูตร 2 ปี มากกว่าด้านอื่น

ด้านหลักสูตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ความทันสมัยของหลักสูตร รุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ จำนวนกระบวนวิชาด้านการตลาด (Marketing) ที่ได้เรียน (การจัดการด้านการตลาด และสัมมนาการตลาด) และรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก คือ ความรู้สึกโดยรวมของหลักสูตร และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ ความทันสมัยของหลักสูตร รุ่นที่ 3 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ จำนวนกระบวนวิชาด้านการจัดการ (Management) ที่ได้รับ (องค์กรและการจัด

การทางธุรกิจ, การวิเคราะห์เชิงปริมาณสำหรับธุรกิจ, การตัดสินใจทางธุรกิจเชิงเศรษฐศาสตร์
วิเคราะห์, การจัดการการผลิตและการปฏิบัติการ, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, การวิจัยทาง
ธุรกิจ, นโยบายธุรกิจ, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, สัมมนาการจัดการ) มากกว่าด้านอื่น

ด้านการกำหนดราคาบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรุ่นที่ศึกษา มีความคาดหวังที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบกับ
จำนวนเงินที่จ่ายไป มากกว่าด้านอื่น และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรุ่นที่ศึกษามีความพึงพอใจ
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบ
กับจำนวนเงินที่จ่ายไป เหมือนกัน มากกว่าด้านอื่น

ด้านห้องเรียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ระดับมาก คือ การดูแลโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ มากกว่าด้าน
อื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การ
ไม่มีเสียงรบกวน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก การไม่มีเสียงรบกวน
และความทันสมัยของโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
รุ่นที่ 2 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก อันดับแรก คือ แสงสว่างในห้องเรียน
มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ความทันสมัย
ของโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน มากกว่าด้านอื่นและพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความพึง
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ การไม่มีเสียงรบกวน มากกว่าด้านอื่น

ด้านห้องสมุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1มีความคาดหวังที่มีค่า
เฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ มากกว่าด้านอื่น และ
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ
อุณหภูมิในห้องสมุด มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ จำนวน
หนังสือและเอกสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
รุ่นที่ 2 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ จำนวนหนังสือ และเอกสารประกอบการ
ค้นคว้าภาษาไทย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความ
สะอาดของห้องสมุด ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ เวลาที่เปิดให้บริการ และ

ความทันสมัยของหนังสือ และเอกสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะอาดของห้องสมุด มากกว่าด้านอื่น

ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ และความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มากกว่าด้านอื่น

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ มากกว่าด้านอื่น และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การจัดบริเวณให้นักศึกษาได้นั่งพักและทำงานเป็นกลุ่ม มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ และ การจัดบริเวณให้นักศึกษาได้นั่งพักและทำงานเป็นกลุ่ม มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ความสะอาดของห้องน้ำ มากกว่าด้านอื่น

ด้านการสื่อสารการตลาดแบบสมบูรณาการสำหรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของชมรมและสมาคมศิษย์เก่า และนันทนาการทางวิชาการ (Refreshing Course) มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การให้ข้อมูลข่าวสารส่งตรงไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ มากกว่าด้านอื่น และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 มี

ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ติดตั้งป้ายคัดเอาที่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการตาม 4 มุมเมือง เป็นที่สนใจของผู้พบเห็น มากกว่าด้านอื่นเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ติดตั้งป้ายคัดเอาที่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการตาม 4 มุมเมือง เป็นที่สนใจของผู้พบเห็น และการจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมหลังสำเร็จการศึกษาไปแล้ว มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ติดตั้งป้ายคัดเอาที่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการตาม 4 มุมเมือง เป็นที่สนใจของผู้พบเห็น และการจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมหลังสำเร็จการศึกษาไปแล้ว มากกว่าด้านอื่น

ด้านผู้สอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ อาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ อาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ประสิทธิภาพของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ และสามารถถ่ายทอดได้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่างๆ ได้ดี และสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ประสิทธิภาพของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ และสามารถถ่ายทอดได้ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่างๆ ได้ดี และสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ อาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ และความรู้ ความชำนาญและประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ทำการสอน เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความตรงต่อเวลาของผู้สอน มากกว่าด้านอื่น

ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ช่องทางและโอกาสในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของคณะฯ เพื่อขอรับบริการ และการได้รับบริการและคำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในห้องเรียน มากกว่าด้านอื่น

ในความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรุ่น มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ด้านขั้นตอนในการคัดเลือกเข้าเรียน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาเพื่อพิจารณารับเข้าศึกษาต่อตามหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ในการคัดเลือกนักศึกษาเข้าเรียนใช้ระบบการสอบสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว โดยคณาจารย์ มากกว่าด้านอื่น

ในด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรุ่นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ในการคัดเลือกนักศึกษาเข้าเรียนใช้ระบบการสอบสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว โดยคณาจารย์ มากกว่าด้านอื่น

ด้านคุณภาพและบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การได้รับการปฏิบัติจากคณะกรรมการ โครงการและอาจารย์ที่ปรึกษา สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของท่านต่อโครงการและสถาบัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ โครงการมีการรวบรวมข้อร้องเรียนและนำไปวิเคราะห์ ถ่ายทอดเพื่อนำไปปรับปรุง เพื่อสร้างความพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวังของมหาวิทยาลัย และกล่าวถึงโครงการในแง่ดี มากกว่าด้านอื่น

ในด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การได้รับการปฏิบัติจากคณะกรรมการ โครงการและอาจารย์ที่ปรึกษา สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันของท่านต่อโครงการและสถาบัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ วิธีการประเมินผลการสอบประมวลความรู้ (Comprehensive Exam) มากกว่าด้านอื่น

ด้านขั้นตอนเกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของข้อสอบในการสอบประมวลความรู้ รอบรู้ แบบข้อเขียนก่อนจบการศึกษา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การกำหนดให้ทำงานค้นคว้าอิสระแบบเดี่ยวก่อนจบการศึกษา และความเหมาะสมของข้อสอบในการสอบประมวลความรู้ รอบรู้ แบบข้อเขียนก่อนจบการศึกษา มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ การกำหนดให้ทำงานค้นคว้าอิสระแบบเดี่ยวก่อนจบการศึกษา มากกว่าด้านอื่น

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ อุปกรณ์ในห้องเรียนทันสมัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 2 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ห้องเรียนคู่สมเป็นระดับผู้บริหาร มากกว่าด้านอื่น

ในด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ดิกรเรียนทันสมัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรุ่นที่ 3 มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ห้องเรียนคู่เหมาะสมเป็นระดับผู้บริหาร และการแต่งกายของนักศึกษาเป็นระดับผู้บริหาร มากกว่าด้านอื่น และพบว่า มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ดิกรเรียนทันสมัย และห้องเรียนคู่สมเป็นระดับผู้บริหาร มากกว่าด้านอื่น

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ ตามส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) โดยศึกษาในลักษณะเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ด้านบริการในแง่ผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยด้านลักษณะทั่วไป ในด้านระยะเวลาในการศึกษาตลอด 2 ปี การจัดกลุ่มผู้เรียนที่มาจากต่างประสมการณ์อาชีพเป็นการสร้างโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น การสนับสนุนเอกสารและคู่มือประกอบตำราเรียน ส่วนในลักษณะของหลักสูตร และในด้านประโยชน์การประยุกต์ใช้ในการทำงาน ความรู้สึกโดยรวมของหลักสูตร จำนวนกระบวนวิชาด้านการตลาดที่ได้เรียน และประโยชน์การประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต และ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในด้านลักษณะทั่วไป คือ ระยะเวลา และการจัดกลุ่มผู้เรียน และในด้านหลักสูตร คือ กระบวนวิชาด้านการจัดการ ความรู้สึกโดยรวมของหลักสูตร และความทันสมัยของหลักสูตร

ด้านการกำหนดราคาบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจหลังสำเร็จการศึกษา ในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านประโยชน์ความรู้ที่ต้องเทียบกับเงินที่จ่ายไป

ด้านการกระจายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยในด้านอุณหภูมิห้องเรียนและไม่มีเสียงรบกวนห้องเรียนแสงสว่างในห้องเรียน และขนาดและจำนวนที่นั่งห้องเรียน ปัจจัยด้านห้องสมุด ในด้านความสะอาดห้องสมุด อุณหภูมิห้องสมุด และแสงสว่างในห้องสมุด และมีความคาดหวังปานกลางต่อปัจจัยด้านห้องปฏิบัติการ

คอมพิวเตอร์ ในด้านความทันสมัยคอมพิวเตอร์ การดูแลคอมพิวเตอร์ และจำนวนคอมพิวเตอร์ และปัจจัยด้านอาคารสถานที่ ในด้าน ความสะอาดอาคารสถานที่ ความสะอาดห้องน้ำ และการจัดบริเวณให้นักศึกษานั่งพักทำงานกลุ่ม และอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านการคัดเลือกนักศึกษา ด้านบรรยากาศของห้องสมุด ด้านลักษณะของห้องเรียน สถานที่และบรรยากาศ

ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ จัดให้อบรมเพิ่มเติม และการสร้างสัมพันธ์ชมรมศิษย์เก่า และแผ่นพับประชาสัมพันธ์กิจกรรม โครงการมีภาพลักษณ์สวยงามน่าสนใจ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ และประสบการณ์ผู้สอนถ่ายทอดได้ดี ความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เกี่ยวกับเนื้อหาที่สอน เจ้าหน้าที่ที่มีความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ มีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ในการใช้โซเชียล และเจ้าหน้าที่รอบรู้ให้คำแนะนำนักศึกษา นักศึกษา-สมาคมศิษย์เก่า มีการสร้างเครือข่ายเพื่อนร่วมรุ่น

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการคัดเลือกเข้าเรียน ในด้านคัดเลือกนักศึกษาจากการสัมภาษณ์ การกำหนดคุณสมบัตินักศึกษา และคำถามในการสัมภาษณ์ คุณภาพและบริการ ในด้านการได้รับการปฏิบัติจากอาจารย์ที่ปรึกษา การสอนประมวลความรู้ก่อนจบ และการมีช่องทางให้ร้องเรียน และขั้นตอนเกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตร การได้รับการปฏิบัติจากอาจารย์ที่คำปรึกษา และการสอบประมวลความรู้ก่อนจบ ในด้านความเหมาะสมของข้อสอบ และทำงานค้นคว้าอิสระก่อนจบ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านห้องเรียนสมระดับผู้บริหาร อุปกรณ์ห้องเรียนทันสมัย ติวเตอร์ทันสมัย และการแต่งกายของนักศึกษาเป็นระดับบริหาร

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของจิราวรรณ นายสุวรรณ และคณะ (2546) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนายจ้างและมหาบัณฑิตต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ด้านความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตในภาพรวมมีความเหมาะสมและมีเนื้อหาทางด้านการบริหารที่ครอบคลุม มหาบัณฑิตที่สำเร็จเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะทางวิชาการและทักษะต่างๆ ตลอดจนคุณลักษณะด้านพฤติกรรมที่ดี มีจิตสำนึก มีจริยธรรม มีมุมมองที่กว้างขวาง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีทัศนคติและวิธีคิดที่เป็นบวก มีภาวะผู้นำ มีความ

สามารถในการเจรจาต่อรองและมีมนุษยสัมพันธ์ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบ มีความใฝ่รู้ และมีความคิดสร้างสรรค์ เป็นที่ต้องการของสังคม ในด้านหลักสูตรและการบริหารจัดการหลักสูตร พบว่า มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักสูตร ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา การคัดเลือกนักศึกษา สถานที่และบรรยากาศของห้องสมุด ลักษณะของห้องเรียน และสถานที่และบรรยากาศ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรปริญญาโท พบว่า มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 40-49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจ มากที่สุด และส่วนใหญ่ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว-เจ้าของกิจการมากที่สุด โดยมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท ด้านเหตุผลที่เลือกเรียนหลักสูตรธุรกิจมหาวิทยาลัยสำหรับผู้บริหาร คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้

สำหรับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 95 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัย	ระดับ	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
ด้านการบริการของผลิตภัณฑ์ ลักษณะทั่วไป		
- ระยะเวลาในการศึกษาตลอด 2 ปี	มาก	มาก
- การสนับสนุนเอกสารและคู่มือประกอบการตำราเรียนภาษาอังกฤษ	มาก	ปานกลาง
- การจัดกลุ่มผู้เรียนที่มาจากต่างประเทศสามารถอาชีพได้สร้างโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น	มาก	มาก
หลักสูตร		
- ความทันสมัยของหลักสูตร	มาก	มาก
- จำนวนหน่วยกิตสะสมตลอดหลักสูตร	มาก	มาก
- ความหลากหลายกระบวนการวิชาที่มีในหลักสูตร	มาก	มาก
- จำนวนกระบวนการวิชาการด้านการบัญชีที่ได้เรียน	มาก	มาก
- จำนวนกระบวนการวิชาด้านการเงินที่ได้เรียน	มาก	มาก
- จำนวนกระบวนการวิชาด้านการจัดการที่ได้เรียน	มาก	มาก
- จำนวนกระบวนการวิชาด้านการตลาดที่ได้เรียน	มาก	มาก

ตารางที่ 95 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย
ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

(ต่อ)

ปัจจัย	ระดับ	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
- ระยะเวลาเรียนในแต่ละกระบวนวิชา	มาก	มาก
- ความต่อเนื่องการจัดกระบวนวิชา	มาก	มาก
- ระยะเวลาและเนื้อหาวิชาพื้นฐาน	มาก	มาก
- การประเมินผลการเรียน	มาก	มาก
- การให้เงินสนับสนุนดูงานต่างประเทศ	มาก	ปานกลาง
- ประโยชน์การประยุกต์ใช้ในการทำงาน	มาก	มาก
- ประโยชน์การประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต	มาก	มาก
- ประโยชน์การเลื่อนตำแหน่ง	ปานกลาง	ปานกลาง
- ความรู้สึกโดยรวมของหลักสูตร	มาก	มาก
การกำหนดราคาบริการ		
- การคิดค่าธรรมเนียม/ค่าหลักสูตรมีความเหมาะสม	ปานกลาง	ปานกลาง
- ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการเมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป	มาก	มาก
ด้านการกระจายบริการ		
ห้องเรียน		
- ขนาดและจำนวนที่นั่งห้องเรียน	มาก	มาก
- แสงสว่างในห้องเรียน	มาก	มาก
- อุณหภูมิห้องเรียน	มาก	มาก
- ความสะอาดห้องเรียน	มาก	มาก
- ไม่มีเสียงรบกวนห้องเรียน	มาก	มาก
- ความทันสมัยของโสตห้องเรียน	มาก	มาก
- การดูแลโสตห้องเรียน	มาก	ปานกลาง
ห้องสมุด		
- ขนาดและจำนวนที่นั่งห้องสมุด	มาก	ปานกลาง
- แสงสว่างในห้องสมุด	มาก	มาก
- อุณหภูมิห้องสมุด	มาก	มาก
- ความสะอาดห้องสมุด	มาก	มาก
- ไม่มีเสียงรบกวนห้องสมุด	มาก	มาก

ตารางที่ 95 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับ	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
- ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและเอกสาร	มาก	ปานกลาง
- เวลาเปิดให้บริการ	มาก	ปานกลาง
- จำนวนหนังสือและเอกสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย	มาก	ปานกลาง
- ความทันสมัยเอกสารค้นคว้าภาษาไทย	มาก	ปานกลาง
- จำนวนหนังสือค้นคว้าภาษาอังกฤษ	มาก	ปานกลาง
- ความทันสมัยเอกสารค้นคว้าภาษาอังกฤษ	มาก	ปานกลาง
- จำนวนวารสารภาษาไทย	มาก	ปานกลาง
- จำนวนวารสารภาษาอังกฤษ	มาก	ปานกลาง
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
- จำนวนคอมพิวเตอร์	มาก	ปานกลาง
- ความทันสมัยคอมพิวเตอร์	มาก	ปานกลาง
- การดูแลคอมพิวเตอร์	มาก	ปานกลาง
- เวลาเปิดให้บริการห้องคอมพิวเตอร์	มาก	ปานกลาง
อาคารสถานที่		
- ความพอเพียงที่จอดรถ	มาก	น้อย
- ความสะอาดอาคารสถานที่	มาก	ปานกลาง
- ความสะอาดห้องน้ำ	มาก	ปานกลาง
- การจัดบริเวณให้นักศึกษานั่งพัก/ทำงานกลุ่ม	มาก	
การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับบริการ		
- แผ่นพับประชาสัมพันธ์	มาก	ปานกลาง
- การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์	มาก	ปานกลาง
- การให้ข่าวสารตรงกลุ่มเป้าหมาย	มาก	ปานกลาง
- จัดให้อบรมเพิ่มเติม	มาก	ปานกลาง
- การสร้างสัมพันธ์ชมรมศิษย์เก่า	มาก	ปานกลาง
ด้านบุคคล		
อาจารย์		
- อาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับนำเชื่อถือ	มาก	มาก
- ประสิทธิภาพผู้สอนและถ่ายทอดได้ดี	มาก	มาก

ตารางที่ 95 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

(ต่อ)

ปัจจัย	ระดับ	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
- ผู้สอนให้ความเสมอภาคกับนักเรียนทุกคน	มาก	มาก
- การเอาใจใส่ติดตามผลของอาจารย์และกรรมการ โครงการมีความพยายามเพื่อพัฒนาคุณภาพของนักศึกษา	มาก	มาก
- ความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่สอน	มาก	มาก
- การถ่ายทอดแก่ผู้เรียน	มาก	มาก
- การเตรียมการสอน	มาก	มาก
- การครบถ้วนของเนื้อหาที่สอน	มาก	มาก
- การเปิดโอกาสให้นักศึกษา.พบนอกเวลาเรียน	มาก	ปานกลาง
- การวัดผลของผู้สอน	มาก	มาก
- การตรงต่อเวลาผู้สอน	มาก	มาก
- การให้คำแนะนำของอาจารย์เกี่ยวกับการเรียน การลงทะเบียนเรียน การสอน และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว	มาก	มาก
เจ้าหน้าที่		
- การรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษา	มาก	มาก
- ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	มาก	มาก
- ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบริการ	มาก	มาก
- การแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการใช้โซเชียล	มาก	มาก
นักศึกษา-สมาคมศิษย์เก่า		
- การสร้างเครือข่ายเพื่อนร่วมรุ่น	มาก	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ		
ขั้นตอนในการคัดเลือกเข้าเรียน		
- คัดเลือกนักศึกษาจากการสัมภาษณ์	มาก	มาก
- การติดต่อสอบถาม	มาก	มาก
- การกำหนดคุณสมบัตินักศึกษา	มาก	มาก
- คำถามในการสัมภาษณ์	มาก	มาก
- ระยะเวลาสัมภาษณ์	มาก	มาก
คุณภาพและบริการ		
- การได้รับการปฏิบัติจากอาจารย์ที่ปรึกษา	มาก	มาก

ตารางที่ 95 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับ	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
- การมีช่องทางให้ร้องเรียน	มาก	มาก
- การเรียนการสอนมีรูปแบบใหม่ๆ	มาก	ปานกลาง
- หลักสูตรสนับสนุนผู้เรียน	มาก	ปานกลาง
- เจ้าหน้าที่เข้าถึงมหาวิทยาลัยให้บริการทั่วถึง	มาก	มาก
- รวบรวมข้อร้องเรียนนำไปวิเคราะห์	มาก	ปานกลาง
- ระบบจัดเอกสารประกอบการเรียน	มาก	ปานกลาง
- โครงการจัดสภาพแวดล้อมเสริมการเรียนรู้	มาก	ปานกลาง
- คาดหวังผลลัพธ์หลักสูตร	มาก	ปานกลาง
- วิธีประเมินผลการค้นคว้าอิสระ	มาก	มาก
- การสอบประมวลความรู้ก่อนจบ	มาก	มาก
ขั้นตอนเกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตร		
- ทำงานค้นคว้าอิสระก่อนจบ	มาก	มาก
- ความเหมาะสมของข้อสอบ	มาก	มาก
สิ่งนำเสนอทางกายภาพ		
- ดิกรเรียนทันสมัย	มาก	ปานกลาง
- ห้องเรียนสมระดับผู้บริหาร	มาก	ปานกลาง
- อุปกรณ์ห้องเรียนทันสมัย	มาก	ปานกลาง
- การแต่งกายของนักศึกษาดูเป็นระดับผู้บริหาร	มาก	ปานกลาง
- บุตรนักศึกษาทันสมัยใช้ได้กับอุปกรณ์ IT ครบวงจร	มาก	ปานกลาง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษา และความพึงพอใจหลังสำเร็จการศึกษา ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านการสนับสนุนเอกสาร และคู่มือประกอบการเรียนภาษาอังกฤษ และการให้เงินสนับสนุนดูงานต่างประเทศ และมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านประโยชน์การเลื่อนตำแหน่ง

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านการคิดค่าธรรมเนียมหลักสูตร และมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านประโยชน์ความรู้ที่ต้องการเทียบกับเงินที่จ่ายไป

ด้านการกระจายบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านห้องเรียน ในด้านการดูแลโสตห้องเรียน ปัจจัยด้านห้องสมุด ในด้านขนาดและจำนวนที่นั่งห้องสมุด ความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูลและเอกสาร เวลาเปิดให้บริการ ปัจจัยด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในด้านจำนวนคอมพิวเตอร์ ความทันสมัยคอมพิวเตอร์ การดูแลคอมพิวเตอร์ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ ในด้านความสะอาดอาคารสถานที่ ความสะอาดห้องน้ำ และการจัดบริเวณให้กับนักศึกษา นั่งพัก/ทำงานกลุ่ม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่ ในด้านความเพียงพอที่จอดรถ

ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านแผนพับประชาสัมพันธ์ การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ การให้ข่าวสารตรงกลุ่มเป้าหมาย จัดให้มีอบรมเพิ่มเติม และการสร้างสัมพันธ์ชมรมศิษย์เก่า

ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านอาจารย์ ในด้านการเปิดโอกาสให้นักศึกษาพบนอกเวลาเรียน

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านคุณภาพและบริการ ในด้านการเรียนการสอนมีรูปแบบใหม่ๆ ระบบจัดเอกสารประกอบการเรียน โครงการจัดสภาพแวดล้อมเสริมการเรียนรู้ และผลลัพธ์ของหลักสูตร

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้าน ตึกเรียนทันสมัย ห้องเรียนสมระดับผู้บริหาร อุปกรณ์ห้องเรียนทันสมัย การแต่งกายของนักศึกษาดูเป็นระดับผู้บริหาร และบัตรนักศึกษาทันสมัยใช้ได้กับอุปกรณ์ IT ครบวงจร

นอกจากนี้ยังมีข้อค้นพบจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้ปรับปรุงหลักสูตร ด้านกระบวนการวิชาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด คือกระบวนการวิชาการตลาด ควรให้มีกรณีศึกษามากขึ้น ปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย มีหัวข้อนำเสนอในการสัมมนาที่น่าสนใจ และปรับปรุงกรณีศึกษาให้เป็นธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบัน กระบวนการวิชาการบัญชี เป็นกระบวนการวิชาที่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และยากในการประยุกต์ใช้ในองค์กร กระบวนการวิชา

การเงิน เป็นกระบวนการที่มีเนื้อหาวิชาเข้าใจยาก และกระบวนการจัดการ เนื่องจากไม่มีความเชื่อมโยงในการเรียนแต่ละครั้ง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรเพิ่มระยะเวลาและเนื้อหาของวิชาพื้นฐานเพื่อปูพื้นฐานความรู้ก่อนเข้าเรียนหลักสูตร ช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย และเพิ่มกรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบัน โดยจัดทำเป็นเอกสารการเรียนการสอน และการส่งเสริมประสบการณ์ของผู้เรียนโดยการสนับสนุนการศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ด้านราคา ควรมีการนำเสนอสิ่งที่ผู้เรียนจะได้รับประโยชน์ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้ถึงคุณค่าทางวิชาการในหลักสูตร เพื่อให้ผู้เรียนเห็นว่าอัตราค่าธรรมเนียมที่ทางหลักสูตรเรียกเก็บมีความคุ้มค่า

ด้านการกระจายบริการ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอมีความสะดวกมากขึ้น จัดเจ้าหน้าที่ดูแลห้องโสต จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด รวมถึงคู่มือการค้นหาเอกสารในห้องสมุด และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ควรปรับปรุงการดูแลรักษาความสะอาดอาคารสถานที่ให้ผู้เรียนนั่งพัก/ ทำงานกลุ่ม รวมถึงความสะอาดของห้องน้ำ

ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับบริการ ควรมีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้กับศิษย์เก่า หรือปรับปรุงเว็บไซต์ของหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ หรืออาจจัดทำเป็นป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ติดตามบริเวณที่สังเกตเห็นได้ชัด หรือจัดให้มีการพบปะของศิษย์เก่าตามระยะเวลาอันสมควร เพื่อเป็นการเพิ่มบทบาทของศิษย์เก่าให้มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม โดยการก่อตั้งเป็นสมาคมศิษย์เก่า EX-MBA มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านบุคคล ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาปรึกษา หรือพบนอกเวลาเรียน หรือให้นักศึกษาปรึกษาทางโทรศัพท์หรือติดต่อกลับ โดยคณาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ อาจแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้โดยสะดวกแก่นักศึกษา

ด้านกระบวนการ ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนรวมทั้งมีการปรับปรุงเอกสารประกอบการเรียนในรูปแบบใหม่ๆ และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้เนื้อหาการเรียนรู้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ผู้เรียนสามารถนำไปปรับใช้ในกิจการ และการปฏิบัติงาน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ควรปรับปรุงตึกอาคารเรียน ห้องเรียนให้สมระดับผู้บริหาร อุปกรณ์ห้องเรียนให้ทันสมัย การแต่งกายของนักศึกษาให้ดูเป็นระดับผู้บริหาร และบัตรนักศึกษาทันสมัยใช้ได้กับอุปกรณ์ IT ครบวงจร โดยปรับปรุงภูมิทัศน์ของสถานที่ให้มีความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพของอาคารสถานที่ และประสานกับหน่วยงานหรือธนาคารที่จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ให้ใช้ได้หรือสอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved