

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการศึกษาระดับมหาบัณฑิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการศึกษาระดับมหาบัณฑิต ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือเจ้าของกิจการที่มีธุรกิจเป็นของตนเองหรือเป็นผู้บริหารในองค์กรต่างๆ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเป็นผู้ที่สนใจเรียนต่อในระดับปริญญาโทจำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.5 อายุ 41 ปี – 45 ปี ร้อยละ 28.5 ประเภทกิจการ คือ บริษัทจำกัด (มหาชน) ร้อยละ 43.5 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการส่วนใหญ่ตำแหน่งในกิจการ คือ เป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 71.0 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการส่วนใหญ่ตำแหน่งในกิจการคือ ผู้บริหารระดับล่าง (หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าคนงาน) ร้อยละ 55.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการมากที่สุดระยะเวลาการเปิดดำเนินการกิจการคือ 5-10 ปี ร้อยละ 38.0 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการมีประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดคือมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 38.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการส่วนใหญ่รายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10 ล้านบาท ร้อยละ 78.0 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 77.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านกระบวนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมาสถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.77) และสถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.64) และหลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก และควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการ

ติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ที่ติดง่ายมี Email, มี Web Site เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และสถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากเรียงลำดับ คือ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการเรียนอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาคการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมาก คือ บรรยากาศภายในห้องเรียน คีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือหรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และ โปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.32) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรรออำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ปัจจัยด้านบริการลูกค้า

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมาก คือ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ มีบริการให้คำปรึกษา ระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.42) และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ในปัจจัยย่อยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดได้แก่ กระบวนการคัดเลือกรับการสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ เพศ และอายุ

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต จำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เจ้าของกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือสถาบัน การศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) และสถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ผู้บริหารกิจการมีระดับระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.70) และสถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ปัจจัยด้านราคา เจ้าของกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือสามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) และสามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร, เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้บริหารกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ หลักสูตรมีการ แจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) และสามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เจ้าของกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) และควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี Email, มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้บริหารกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี Email, มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เจ้าของกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) และมีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้บริหารกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการเรียนอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เจ้าของกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือรูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจกเตอร์ที่ทันสมัย

(ค่าเฉลี่ย 4.22)และบรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้บริหารกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มีกลิ่นเหม็นอับ(ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ต ไร้สาย และ โปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าของกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.39) และเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้บริหารกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ปัจจัยด้านบริการลูกค้า เจ้าของกิจการมีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้บริหารกิจการ มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือมีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.60) และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ เจ้าของกิจการ มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือกระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.60) และกระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไป ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.60)

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เพศชายมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุค ปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.74) และสถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบาย เนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.65)

เพศหญิงมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมี วิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมาคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัย ครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.80) และ สถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการ ทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ปัจจัยด้านราคา เพศชายมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมาคือ หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียม การศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีความคาดหวังในระดับมาก คือ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทาง อินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.40)

เพศหญิงมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระค่า เรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ หลักสูตรมีการแจกแจง ค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็น ต้น (ค่าเฉลี่ย 4.33)



ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพศชายมีระดับความคาดหวังในระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.35) และสถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

เพศหญิง มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.28) และควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เพศชายมีระดับความคาดหวังในระดับมาก ลำดับแรกคือ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.16)

เพศหญิง มีระดับความคาดหวังในระดับมาก ลำดับแรกคือ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.09) และได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เพศชายมีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มืดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ล้าสมัยทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และ โปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.19) และห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

เพศหญิงมีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือบรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มืดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) และห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ล้าสมัยทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และ โปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เพศชายมีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และเจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40)

เพศหญิงมีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และเจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ปัจจัยด้านบริการลูกค้า เพศชายมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีบริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.37)

เพศหญิงมีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.37) และมีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ด้านบริการลูกค้า เพศชายมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่ นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ กระบวนการคัดเลือก การสอบ เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.49)

เพศหญิงมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่ นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อของนักธุรกิจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาบัณฑิต จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.77) และสถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.73)

อายุ 31- ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือ สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.67) และสถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.65)

อายุ 36-40 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.81) และสถาบันการศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.72)

อายุ 41-45 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถาบัน การศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.74)และ สถาบัน การศึกษานั้นมีรูปแบบการเรียนการสอนเน้นการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการทดลองทำจริง (ค่าเฉลี่ย 4.61)

อายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือ สถาบันการศึกษานั้นมีคณาจารย์ผู้สอนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถอธิบายเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.74)

และสถาบันการศึกษานั้นมีวิชาที่ทันสมัยครอบคลุมทุกด้านในการบริหารจัดการธุรกิจสำหรับยุคปัจจุบันและอนาคต (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ปัจจัยด้านราคา อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และเป็นหลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา (ค่าเฉลี่ย 4.59)

อายุ 31-35 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความคาดหวังในระดับมากได้แก่ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.35)

อายุ 36-40 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมาก ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.26)

อายุ 41-45 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด 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)

อายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต, โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย

4.45) และหลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถาม ข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.41) และสถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.36)

อายุ 31-35 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.35) และสถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.28)

อายุ 36-40 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.19)

อายุ 41-45 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.30) และสถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.26)

อายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.48) และควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ติดง่ายมี e-mail มี Web Site (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมากคือ ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการโฆษณา-

ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

อายุ 31-35 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ โครงการแนะนำเพื่อน เข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ได้รับสิทธิพิเศษ เข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และการโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

อายุ 36-40 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ โครงการแนะนำเพื่อน เข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี มีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และได้รับสิทธิ พิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

อายุ 41-45 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ โครงการแนะนำเพื่อน เข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ได้รับสิทธิพิเศษ เข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่างการศึกษาอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม (Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละ ภาค (ค่าเฉลี่ย 4.04) การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ หลักสูตรชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

อายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ โครงการ แนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ คิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ มีทุนการศึกษา หรือ การมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการ เรียนดี ได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรี ในระหว่าง การศึกษาอยู่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีโครงการแนะนำการศึกษาหรือ การสอนเสริม(Tutor) ระหว่างเรียนหรือก่อนสอบในแต่ละภาค (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมาก ลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มืดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ล้าสมัย โต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และ โปรเจกเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) และห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็น ระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

อายุ 31-35 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมาก ลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมัลติมีเดีย อินเทอร์เน็ตไร้สาย และ โปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.12)

อายุ 36-40 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ ห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมัลติมีเดีย อินเทอร์เน็ตไร้สาย และ โปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

อายุ 41-45 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ ห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมัลติมีเดีย อินเทอร์เน็ตไร้สาย และ โปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.14) และห้องเรียนมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

อายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ รูปแบบห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น การยกกระดานพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และห้องเรียนทันสมัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมัลติมีเดีย อินเทอร์เน็ตไร้สาย และ โปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.45)

อายุ 31-35 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความคาดหวังใน

ระดับมากคือเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

อายุ 36-40 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการในแต่ละเรื่องด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และเจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

อายุ 41-45 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.32)

อายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.39) และเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ปัจจัยด้านบริการลูกค้า อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมาคือ มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.68) และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.64)

อายุ 31-35 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.47) และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.40)

อายุ 36-40 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ มีบริการให้

คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.23)

อายุ 41-45 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.37)

อายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ ให้บริการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำเรื่องเงื่อนไขของเวลาต่างๆที่เหมาะสม มีบริการจัดส่งงาน เอกสาร วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระพร้อมโทรแจ้งเมื่อได้รับเอกสารคืน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมาคือ กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.68) และความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.64)

อายุ 31-35 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.49)

อายุ 36-40 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และกระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.34)

อายุ 41-45 ปี มีระดับความคาดหวังในระดับมากลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.47) และกระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.44)

อายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยคือ

กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.45) และความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.42)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการศึกษาระดับมหาบัณฑิต อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับสถาบันการศึกษา (Adrian Payne, 1993 อ้างถึงในนฤมล กิมภรณ์, 2545) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Service people) ด้านบริการลูกค้า (Customer service) และด้านกระบวนการบริการ (Process) และทบทวนวรรณกรรมดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึงกลุ่มของคุณค่าที่นำเสนอเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งคุณค่านั้นคือประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถาบันการศึกษานั้นมีวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง มีประสบการณ์ในการทำงานจริงที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้นๆ ผลัดเปลี่ยนมาให้ความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร(เชียงใหม่) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ประโยชน์การประยุกต์ใช้ในการทำงาน และความรู้ที่ลึกโดยรวมของหลักสูตร ซึ่งเมื่อเทียบกับการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) แล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังนั้นก็เกิดจากความต้องการในเรื่องของการถ่ายทอดด้านประสบการณ์และความรู้จากวิทยากรที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้น เพื่อนำมาประโยชน์มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาผู้ให้บริการจะต้องทำการศึกษา และพิจารณาปรับแก้ไขรวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายอยู่เสมอ

ปัจจัยด้านราคา หมายถึง การกำหนดราคาที่มีความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์บริการ เนื่องจากราคาเป็นตัวกำหนดรายได้ของบริการ ระดับราคาสำหรับบริการมีผลอย่างชัดเจนต่อการกำหนดคุณค่าของบริการแก่ผู้ใช้บริการ และยังมีบทบาทต่อการสร้างภาพลักษณ์แก่ผลิตภัณฑ์และราคาเป็นตัวกำหนดการรับรู้ของผู้บริโภคในด้านคุณภาพของบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อด้านราคา ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการเมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป ซึ่งเมื่อเทียบกับการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) แล้วพบว่ามีความแตกต่าง ทำให้ทราบประเด็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องสามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาผู้ให้บริการจะต้องทำการศึกษา และพิจารณา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์บริการ

เกี่ยวข้องกับ 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ (Location) และวิธีการนำผลิตภัณฑ์บริการให้ถึงผู้บริโภคเป้าหมาย (Channel) การตัดสินใจในทั้ง 2 ส่วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการทั้งในด้าน ประสิทธิภาพของการให้บริการ การควบคุมคุณภาพการให้บริการ และการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความทันสมัยของโสต ห้องเรียน จำนวนหนังสือและเอกสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย การจัดบริเวณให้นักศึกษานั่งพัก/ทำงานกลุ่ม ซึ่งเมื่อเทียบกับการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) แล้วพบว่ามีความแตกต่าง ทำให้ทราบประเด็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาผู้ให้บริการจะต้องทำการศึกษา และพิจารณาปรับแก้ไขต่อไป

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การสื่อสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการให้ผู้บริโภคได้รับรู้ เข้าใจ และเกิดความต้องการใช้บริการนั้นๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ในปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยลำดับแรก คือ โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อเทียบกับการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) แล้วพบว่ามีความแตกต่าง ทำให้ทราบประเด็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องโครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาผู้ให้บริการจะต้องทำการศึกษา และพิจารณาปรับแก้ไขต่อไป

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้บริการ รวมถึงองค์ประกอบที่สัมผัสได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ และอุปกรณ์ตกแต่ง ที่ช่วยในการสื่อสารหรือสนับสนุน บทบาทและการบริการจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ในปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยลำดับแรก คือบรรยากาศภายในห้องเรียนดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มีการกั้นหมื่นอับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากลำดับแรกคือ ห้องเรียนเหมาะสมระดับผู้บริหาร ซึ่งเมื่อเทียบกับการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) แล้วพบว่ามีความแตกต่าง ทำให้ทราบประเด็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องโครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับสิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาผู้ให้บริการจะต้องทำการศึกษา และพิจารณาปรับแก้ไขให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของตน

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการเนื่องจากเป็นผู้ที่ทำหน้าที่หลักในกระบวนการให้บริการเป็นตัวถ่ายทอดภาพลักษณ์ของธุรกิจบริการนั้นๆ ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากลำดับแรกคืออาจารย์มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่สอน และเจ้าหน้าที่มีความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ซึ่งเมื่อเทียบกับการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) แล้วพบว่ามีความแตกต่าง กันทำให้ทราบประเด็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาผู้ให้บริการจะต้องทำการศึกษา และพิจารณาปรับแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า

ปัจจัยด้านบริการลูกค้า หมายถึง จัดเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความแตกต่างให้แก่ผลิตภัณฑ์บริการจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ในปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับ คือ บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อด้านกระบวนการบริการ ในระดับมากลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่เข้าถึงมหาวิทยาลัยและบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อเทียบกับการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) แล้วพบว่ามีความแตกต่าง กันทำให้ทราบประเด็นได้

ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องบริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาผู้ให้บริการจะต้องทำการศึกษา และพิจารณาปรับแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ หมายถึง ระบบการให้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์บริการ การตัดสินใจด้านการผลิตบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระดับความสำเร็จของธุรกิจบริการ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อด้านกระบวนการบริการ ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือการได้รับการปฏิบัติจากอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเมื่อเทียบกับการศึกษาของพรเพ็ญ เหลืองไชยรัตน์ (2548) แล้วพบว่ามีความแตกต่าง กันทำให้ทราบประเด็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องบริการทำเรื่องความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาผู้ให้บริการจะต้องทำการศึกษา และพิจารณาปรับแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักธุรกิจในเมืองพมพมหานครและปริมณฑลต่อการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานศึกษาที่เปิดการสอนระดับมหาวิทยาลัย ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยด้าน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นในเรื่อง สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร และระยะเวลาในการเรียนจนจบการศึกษา มีความเหมาะสม ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง สถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชาที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร และเนื้อหาวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ ขณะที่กลุ่มอายุอื่นที่เหลือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

เมื่อจำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง เนื้อหารายวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ และสถาบันการศึกษานั้นเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนในบางวิชา ที่สนใจได้ตามโครงสร้างหลักสูตร ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยเกือบทุกปัจจัย ยกเว้นในเรื่องสามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและเมื่อ จำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่ำกว่า 30 ปี 31 ปี – 35 ปี 41 ปี – 45 ปี และ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องสามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ และในเรื่อง เป็น หลักสูตรเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูแล งานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็น ด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่กลุ่มอายุช่วงอื่นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย และในเรื่อง หลักสูตรมีการ แจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ การเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ อายุต่ำกว่า 30 ปีและอายุ 31 ปี – 35 ปี มีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อจำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องสามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ สามารถชำระค่าเรียน ได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคารเงินสด หรือบัตรเครดิต และ หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับการเรียน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป เป็นผู้บริหารกิจการ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง สถานที่ที่จอดรถ เพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย ในขณะที่กลุ่มอายุช่วงอื่นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 45 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง โครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับ สิทธิพิเศษค่าบำรุงการศึกษาฟรี ในขณะที่กลุ่มอายุช่วงอื่นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยย่อย

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยย่อย เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน และ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรควรอำนวยความสะดวกในการนัดพบอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ ส่วนอายุ 31 ปี – 35 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง เจ้าหน้าที่ประจำโครงการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน

เมื่อจำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใช้คำพูดสื่อสารเข้าใจง่ายอธิบายได้ชัดเจน

ด้านบริการลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ขณะที่เพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย และเมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา และกลุ่มอายุ 31-35 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ขณะที่กลุ่มอายุช่วงอื่นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

เมื่อจำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน บริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา

ด้านกระบวนการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าเพศชายมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน ขณะที่เพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย และเมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี 31 ปี – 35 ปี และ 41 ปี – 45 ปี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา และในเรื่อง กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความ

คิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และในเรื่อง การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน ที่อายุ
 กว่า 30 ปี 31 ปี – 35 ปี และอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อจำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารกิจการ
 มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้แก่นักศึกษา
 กระบวนการคัดเลือก การสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน
 กับทุกคน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อ
 การศึกษาระดับมหาบัณฑิต ในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่าง
 กันดังนี้

ข้อเสนอแนะจำแนกตามประเภทของนักธุรกิจ จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อย
 ในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมากที่สุดที่แตกต่างกันมาเป็นข้อมูลเพื่อ
 เสนอแนะสำหรับกลุ่มลูกค้าทั้งสอง 2 ประเภท คือ กลุ่มเจ้าของกิจการและกลุ่มผู้บริหารกิจการ มี
 ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มเจ้าของกิจการ

-สถาบันการศึกษานั้นมีผู้เรียนจากหลากหลายประเภทธุรกิจเพื่อแลกเปลี่ยน
 ประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มเจ้าของกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับ
 ความคาดหวังของกลุ่มเจ้าของกิจการข้างต้น โดยการรับสมัครผู้เข้าเรียนให้มีความหลากหลาย
 ประเภทธุรกิจเพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ข้ามสายธุรกิจ ซึ่งจะเป็นประโยชน์
 สำหรับธุรกิจต่อไป

กลุ่มผู้บริหารกิจการ

-เนื้อหาวิชาควรมีการแบ่งสัดส่วนที่ชัดเจน เช่น ภาคทฤษฎี ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้บริหารกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับ
 ความคาดหวังของกลุ่มผู้บริหารกิจการข้างต้น โดยการจัดการเรียนการสอนที่มีการแบ่งเนื้อหาวิชา
 ที่ชัดเจนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจเนื้อหาวิชาและได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติ

ด้านราคา

กลุ่มเจ้าของกิจการ

- ค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรไม่แพงจนเกินไป อยู่ในช่วง 250,000 ถึง 300,000 บาท

-สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้

-มีการชี้แจงรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ตลอดหลักสูตร 280,000 บาท โดยแบ่งชำระ 4 ภาคการศึกษา ภาคการศึกษาละ 70,000 บาท เป็นต้น

-สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต

-มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้าผ่านสื่อต่างๆ เช่น ในแผ่นพับประชาสัมพันธ์หลักสูตร ป้ายโฆษณา เว็บไซต์ เป็นต้น

-เป็นหลักสูตรหมาจ่าย เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษาได้รวมถึง ค่าหน่วยกิต ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ การดูงานต่างประเทศ และเอกสารหนังสือในแต่ละวิชา

-หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มเจ้าของกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของกลุ่มเจ้าของกิจการข้างต้น โดยมีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการศึกษาหรือค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรให้เข้าใจอย่างชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกดี และรู้สึกคุ้มค่ากับการได้เข้ามาศึกษา นอกจากนั้นควรมีนโยบายที่ทำให้ผู้เรียนสามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้ หรือสามารถผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตได้

กลุ่มผู้บริหารกิจการ

-สามารถผ่อนชำระค่าเรียนได้

-สามารถชำระค่าเรียนได้หลายวิธี เช่น ชำระทางอินเทอร์เน็ต โอนผ่านบัญชีธนาคาร เงินสด หรือบัตรเครดิต

-หลักสูตรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าเป็นค่าธรรมเนียมการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเรียน

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้บริหารกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของกลุ่มผู้บริหารกิจการข้างต้น โดยสามารถให้ผ่อนชำระค่าเรียนได้ และสามารถชำระได้หลายวิธี นอกจากนั้นควรมีการแจกแจงค่าธรรมเนียมการศึกษาให้เห็นชัดเจนว่าค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง ในการศึกษาตลอดหลักสูตร



ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

กลุ่มเจ้าของกิจการ

- สถานที่ตั้งของสถาบันอยู่ไม่ไกลจนเกินไป สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก
- สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย
- สถานที่ตั้งของสถาบันหรือศูนย์การศึกษาอยู่ใจกลางเมืองหรือในแหล่งชุมชน
- ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์

ติดง่ายมี e-mail มี Web Site

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มเจ้าของกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของกลุ่มเจ้าของกิจการข้างต้น โดยจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และมีความปลอดภัย และควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น โทรศัพท์ ติดง่ายมี e-mail มี Web Site เป็นต้น

กลุ่มผู้บริหารกิจการ

- สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวก กว้างขวางและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มเจ้าของกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของกลุ่มผู้บริหารกิจการข้างต้น โดยจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และมีความปลอดภัย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ทั้งกลุ่มเจ้าของกิจการและกลุ่มผู้บริหารกิจการ และสถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีการโฆษณา-ประชาสัมพันธ์หลักสูตรให้ชัดเจนเข้าใจง่าย ควรมีทุนการศึกษา หรือการมอบทุนทำวิจัยสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนดี นอกจากนี้ควรมีโครงการแนะนำเพื่อนเข้าศึกษา ผู้แนะนำรับส่วนลดค่าธรรมเนียมการศึกษา และได้รับสิทธิพิเศษเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษต่างๆ ที่ทางสถาบันเป็นผู้จัดขึ้นฟรีในระหว่างการศึกษาอยู่

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ทั้งกลุ่มเจ้าของกิจการและกลุ่มผู้บริหารกิจการ สถาบันการศึกษาควรจัดบรรยากาศภายในห้องเรียนที่ดีมีแสงสว่างที่เหมาะสมและไม่มีการกั้นหมื่นอับ ห้องเรียนควรมีขนาดกว้างขวางและมีความสะอาดเป็นระเบียบ มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสื่อการสอนรวมถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีใช้ครบครัน เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ไมล์ตั้งโต๊ะทุกจุด ระบบมอเนเตอร์ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และโปรเจคเตอร์ที่ทันสมัย นอกจากนี้ห้องเรียนควรมีการออกแบบตกแต่งที่ทันสมัย เช่น มีการยกระดับพื้นในแต่ละแถวเพื่อความสะดวกในการมองเห็นกระดานและการนั่งเรียน มีฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในห้องเรียนเช่น โต๊ะ-เก้าอี้ มีความสวยงาม นั่งสบาย

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ทั้งกลุ่มเจ้าของกิจการและกลุ่มผู้บริหารกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง โดยเฉพาะในเรื่องของบุคลากรผู้ให้บริการ ควรให้มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ชัดเจน สามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และมีจิตในการบริการ

ด้านบริการลูกค้า

กลุ่มเจ้าของกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง โดยเฉพาะในเรื่องบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา การให้คำปรึกษาระหว่างเรียน การแจ้งข่าวสาร ประสานงานต่างๆ ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ทางอีเมล ตลอดจนการนัดหมายอาจารย์ประจำวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า

กลุ่มผู้บริหารกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง โดยเฉพาะในเรื่องของบริการทำเรื่องจบการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มีบริการให้คำปรึกษาระหว่างเรียน และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัยหลังจบการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายการศึกษา เพราะเป็นปัจจัยย่อยที่ลูกค้ากลุ่มนี้คาดหวังมากที่สุดที่จะได้รับจากสถาบันการศึกษา

ด้านกระบวนการบริการ

กลุ่มเจ้าของกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ทั้งในเรื่องของความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา มีกระบวนการคัดเลือก การสอบ เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว การให้บริการควรเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน กระบวนการแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ เช่น การสอบประจำภาคการศึกษา หรือการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยานิพนธ์ มีความถูกต้องและมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้นักศึกษาเตรียมตัวได้ทัน

กลุ่มผู้บริหารกิจการ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง โดยเฉพาะในเรื่องความรวดเร็วในการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษา กระบวนการคัดเลือก การสอบ เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน

นอกจากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นสถาบันการศึกษาควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาในที่ปรึกษาได้เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษานอกเวลาเรียนได้ หรือให้นักศึกษาสามารถปรึกษาทางโทรศัพท์ หรือติดต่อกลับโดยคณาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยอาจแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของอาจารย์ที่ปรึกษาหรือของโครงการเพื่อให้ติดต่อได้โดยสะดวกแก่นักศึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาควรมีเวลาให้กับนักศึกษาเพื่อติดต่อปรึกษา ขอคำแนะนำ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้นักศึกษามีความรู้สึกรักและผูกพันต่อสถาบันศึกษามากยิ่งขึ้น