

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดความพึงพอใจ	4
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตประชากร	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
วิธีการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการ ของหลักสูตรปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของหลักสูตรปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะโดยรวมเพื่อการปรับปรุงหลักสูตร	62
ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร จำแนกตามเพศ	71
ส่วนที่ 6 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร จำแนกตาม รุ่นที่ศึกษา	106
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	142
สรุปผลการศึกษา	142
อภิปรายผล	155
ข้อค้นพบ	157
ข้อเสนอแนะ	163
บรรณานุกรม	165
ภาคผนวก	166
ภาคผนวก ก หลักสูตรและโครงการ	167
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	170
ประวัติผู้เขียน	183

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานประกอบการ ศึกษาที่จบปริญญาตรี	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่จบ ปริญญาตรี	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ ทำงาน	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือก เรียนในหลักสูตรปริญญาโท EX-MBA	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประโยชน์ที่ได้ รับจากการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท EX-MBA	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรุ่น และปีการ ศึกษาที่เรียนหลักสูตร EX-MBA	19
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้าน การบริการของผลิตภัณฑ์	21
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้าน การกำหนดราคาบริการ	24
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้าน การกระจายบริการ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับบริการ	30
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านบุคคล	32
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านกระบวนการ	35
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านสิ่ง นำเสนอทางกายภาพ	38
19	แสดงคะแนนเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร	40
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านบริการในแง่ของผลิตภัณฑ์	42
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านการกำหนดราคาบริการ	45
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านการกระจายบริการ	47
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับการบริการ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหารด้านบุคคล	53
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านกระบวนการ	56
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	59
27	แสดงสรุปลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร	60
28	แสดงสรุปลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยระดับคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร	61
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการวิชาที่สามารถนำมาใช้ในการทำงานและชีวิตจริงได้มากที่สุด	62
30	แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลกระบวนการวิชาการเงินที่นำมาใช้ในการทำงานและชีวิตมากที่สุด	63
31	แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลกระบวนการจัดการที่นำมาใช้ในการทำงานและชีวิตได้มากที่สุด	64
32	แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลกระบวนการตลาดที่นำมาใช้ในการทำงานและชีวิตมากที่สุด	65
33	แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลกระบวนการบัญชีที่นำมาใช้ในการทำงานและชีวิตได้มากที่สุด	66
34	แสดงจำนวนและร้อยละของกระบวนการวิชาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด	66
35	แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลกระบวนการตลาดที่ควรปรับปรุง	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
36 แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลกระบวนวิชาการบัญชีที่ควรปรับปรุง	68
37 แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลกระบวนวิชาการเงินที่ควรปรับปรุง	69
38 แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลกระบวนวิชาการจัดการที่ควรปรับปรุง	69
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อลักษณะทั่วไป จำแนกตามเพศ	71
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อลักษณะทั่วไป จำแนกตามเพศ	72
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตร จำแนกตามเพศ	73
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตร จำแนกตามเพศ	75
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการกำหนด ราคาบริการ จำแนกตามเพศ	77
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการกำหนด ราคาบริการ จำแนกตามเพศ	78
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องเรียน จำแนกตามเพศ	79
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องเรียน จำแนกตามเพศ	80
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องสมุด จำแนกตามเพศ	81
48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องสมุด จำแนกตามเพศ	83
49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องปฏิบัติ การคอมพิวเตอร์จำแนกตามเพศ	84
50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องปฏิบัติ การคอมพิวเตอร์จำแนกตามเพศ	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ	86
52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออาคาร สถานที่จำแนกตามเพศ	87
53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสื่อสารการ ตลาดแบบสมบูรณ์การสำหรับบริการจำแนกตามเพศ	88
54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสื่อสาร การตลาดแบบสมบูรณ์การสำหรับบริการจำแนกตามเพศ	89
55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อผู้สอน จำแนกตามเพศ	91
56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อผู้สอน จำแนกตามเพศ	92
57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ	94
58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ	95
59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอนในการ คัดเลือกเข้าเรียนจำแนกตามเพศ	96
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอนใน การคัดเลือกเข้าเรียนจำแนกตามเพศ	97
61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพและ บริการจำแนกตามเพศ	98
62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพและ บริการจำแนกตามเพศ	100
63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอนเกณฑ์ การเรียนเพื่อจบหลักสูตร จำแนกตามเพศ	102
64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอนเกณฑ์ การเรียนเพื่อจบหลักสูตร จำแนกตามเพศ	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพจำแนกตามเพศ	104
66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพจำแนกตามเพศ	105
67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อลักษณะ ทั่วไปจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	106
68 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อลักษณะ ทั่วไปจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	107
69 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อลักษณะ ทั่วไปจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	108
70 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อลักษณะ ทั่วไปจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	110
71 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการกำหนด ราคาจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	112
72 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการกำหนด ราคาจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	113
73 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องเรียน จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	114
74 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องเรียน จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	115
75 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องสมุด จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	116
76 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องสมุด จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	118
77 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องปฏิบัติ การคอมพิวเตอร์ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	120
78 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้องปฏิบัติ การคอมพิวเตอร์ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
79	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	122
80	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	123
81	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านการสื่อสารการตลาดแบบสมบูรณาการ สำหรับบริการ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	124
82	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านการสื่อสารการตลาดแบบสมบูรณาการ สำหรับบริการ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	125
83	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านผู้สอน จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	126
84	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านผู้สอน จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	128
85	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	130
86	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อต้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	131
87	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอนในการคัดเลือกเข้าเรียน จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	132
88	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอนในการคัดเลือกเข้าเรียน จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	133
89	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพและบริการ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	134
90	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพและบริการ จำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	136
91	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอนเกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตรจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	138
92	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอนเกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตรจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	139

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
93	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอน เกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตรจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	140
94	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อขั้นตอน เกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตรจำแนกตามรุ่นที่ศึกษา	141
95	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	157

