

ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการ
ของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
(หัวหมาก และวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**Satisfaction of Master Student on Academic Services of the Master of Business
Administration Program in Industrial Management (Huamak and Bang Na
campus), Ramkhamhaeng University.**

นางสาวอริสา ศิริสุข

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจำแนกตามวิทยาเขตที่เลือกศึกษา และปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาโทที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 300 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ t-test และ One-Way ANOVA (F-test) และทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี Scheffe's method เพื่อหาความแตกต่างและเปรียบเทียบข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.30 มีอายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.70 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 76.30 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 71.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน วิทยาเขตที่เลือกศึกษา และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, อายุ และอาชีพการงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษา เพียงกลุ่มตัวอย่างเดียว การศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อค้นหารูปแบบหรือวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการให้บริการและพัฒนาบุคลากร และควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกต การสนทนากลุ่ม เป็นต้นเพื่อให้ได้ข้อมูลแบบเจาะลึกที่ละเอียด ชัดเจน และหลากหลายมากขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, นักศึกษาระดับปริญญาโท, โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

Abstract

THIS RESEARCH OBJECTIVES WERE TO STUDY AND PREPARE SATISFACTION OF MASTER STUDENT ON ACADEMIC SERVICES OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM IN INDUSTRIAL MANAGEMENT. (HUAMAK AND BANG NA CAMPUS), RAMKHAMHAENG UNIVERSITY BY DIVIDING AS THE SELECTED CAMPUS AND PERSONAL FACTORS. THIS RESEARCH WAS A QUANTITATIVE RESEARCH AND USED QUESTIONNAIRES AS A TOOL TO COLLECT DATA FROM 300 MASTER STUDENTS WHO ARE STUDYING FOR STATISTICAL ANALYSIS, T-TEST AND ONE-WAY ANOVA (F-TEST) AND TEST THE DIFFERENCE BETWEEN THE EXPERIMENTAL GROUP BY SCHEFFE'S METHOD TO FIND DIFFERENCES AND COMPARE DATA BY USING SPSS PROGRAM.

IT FOUND THAT MOST RESPONDENTS WERE FEMALE 59.30% AGED 26-35 YEARS OLD 58.70% SINGLE 76.30% A PRIVATE EMPLOYEE 71.00% AND MONTHLY INCOME IS APPROXIMATELY 15,000-30,000 BAHT 48.00%. MOST OF THE SAMPLE GROUPS WERE SATISFIED WITH THE SERVICE IN 4 FACTORS REVEALED A HIGH LEVEL FROM THE HYPOTHESIS TESTING. THE SELECTED CAMPUS AND PERSONAL FACTORS WERE STATUS AND MONTHLY APPROXIMATE INCOME WAS SIGNIFICANT DIFFERENCE AFFECTED TO DIFFERENT SATISFACTIONS WITH STATISTICAL SIGNIFICANCE AT 05 LEVEL. PERSONAL FACTORS SUCH AS GENDER, AGE AND OCCUPATION WERE SIGNIFICANT DIFFERENCE AFFECTED TO THE SATISFACTION OF ACADEMIC SERVICES WAS NO SIGNIFICANT DIFFERENCE.

THIS RESEARCH WAS A SOLE SAMPLE STUDY. FURTHER STUDIES MAY BE CONDUCTED TO SEEK FOR PATTERNS OR METHODS TO INCREASE CAPABILITIES IN PROVIDING SERVICES AND DEVELOPING PERSONNEL AND SHOULD HAVE QUALITATIVE RESEARCH AS WELL SUCH AS AN IN-DEPTH INTERVIEW, AN OBSERVATION OR A GROUP DISCUSSION FOR ACQUIRING IN-DEPTH, DETAILED, OBVIOUS, AND NUMEROUS INFORMATION.

Keywords : Satisfaction, Services, Master Student on Academic, Master of Business Administration Program.

บทนำ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดดอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเกิดธุรกิจและบริการใหม่ๆเพิ่มขึ้นทุกวัน ในทุกองค์กรธุรกิจจึงมีการแข่งขันเพิ่มขึ้นในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดโต ย่อมต้องสร้างหนทางหรือวิธีการในการที่จะอยู่รอดในการทำธุรกิจ องค์กรการศึกษาเองก็ถือเป็นอีกหนึ่งองค์กรธุรกิจที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ ให้มีบริการที่ดีตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน โดยสถาบันอุดมศึกษาในระดับปริญญาโท ไม่ได้อยู่ในระดับการศึกษาภาคบังคับ ผู้เรียนจึงมีโอกาสตัดสินใจเลือกเรียนในสถาบันใดก็ได้ ที่มีการสร้างคอนเนกชันที่ดี อันเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้คนที่สามารถแนะนำหรือสร้างผลประโยชน์ต่องานหรือธุรกิจสามารถต่อยอดทางธุรกิจรวมถึงสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจตามจุดประสงค์หนึ่งของการเลือกศึกษาต่อปริญญาโท ดังนั้น เพื่อให้เกิดความผูกพันกับนักศึกษาในระยะยาว เกิดการบอกต่อในเรื่องการให้บริการ รวมทั้งเกิดความนิยมเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงมากขึ้น เพิ่มโอกาสให้ผู้ตัดสินใจเลือกมาเรียนในสถาบันการศึกษานี้ และเติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ในองค์กรนั้นจะต้องสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ การจบการศึกษา เป็นผู้ที่มีความสามารถในการคาดการณ์ คติวิเคราะห์สถานการณ์ จากประสบการณ์ประกอบกับทักษะในการบูรณาการที่ดี ก็จะสามารถวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสร้างโอกาสในการเติบโตและทำกำไรให้กับองค์กรได้ ถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะที่เป็นที่ต้องการสำหรับองค์กรที่ต้องการบรรลุเป้าหมายและเพิ่มโอกาสในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

การจัดทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมาก และวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยในที่ได้ครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน โดยผู้บริหารสามารถนำผลการวัดระดับความพึงพอใจในการบริการแต่ละด้านมาเปรียบเทียบและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจด้านการพัฒนาเพื่อให้ตรงตามจุดมุ่งหมายขององค์กร และเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีความสนใจในการพัฒนาคุณภาพการทางการศึกษาในด้านการให้บริการ สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงรวมถึงเป็นข้อมูลให้แก่ภาครัฐ ในการช่วยเหลือส่งเสริมการให้บริการทางศึกษาในระดับปริญญาโทขององค์กรสถาบันอุดมศึกษา

โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการจัดการศึกษาให้ผู้ศึกษาได้เรียนรู้การจัดการอุตสาหกรรมตั้งแต่ระบบรากฐานการผลิต ต่อยอดจนถึงการ

บริหารจัดการในระดับผู้บริหาร ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจ องค์กรได้ลึกซึ้งมากกว่า ส่งผลให้สามารถติดต่อ ประสานงานกับ แผนกต่างๆ ได้อย่างเข้าใจ มีประสิทธิภาพรวมถึงการเห็นภาพ ปัญหาในแง่มุมต่างๆ และความสามารถในการบริหารจัดการอุตสาหกรรม ซึ่งการบริหารจัดการอุตสาหกรรมเป็นการบริหารจัดการที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว เป็นศาสตร์ วิชาการที่ผสมผสานระหว่างงานบริหารธุรกิจกับงานวิศวกรรม ชนิดแยกออกจากกันไม่ได้ การจะประสบความสำเร็จใน ธุรกิจอุตสาหกรรมจำเป็นต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์จริงจากคณาจารย์และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ดังนั้นผู้ ศึกษาได้รับความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรม และสิ่งที่สำคัญในการศึกษาผู้ศึกษาจะมีเพื่อนใน แวดวงอุตสาหกรรม เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรม การรับรู้ถึงระดับความ พึงพอใจของการได้รับการบริการจะสามารถทำให้ผู้ให้บริการได้รับรู้ถึงผลของการให้บริการว่าดีแล้วหรือควรปรับปรุงใน ด้านใดเพิ่มเติม เพื่อเป็นการผลักดันให้ผู้ให้บริการ มีการพัฒนาเทคนิคของการให้บริการ สร้างทักษะความรู้ ความสามารถเพื่อให้ตอบสนองให้กับนักศึกษา และเป็นการเพิ่มคุณภาพของการบริการให้กับองค์กร ดังนั้น ใน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้บริหารหลักสูตรสามารถนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณา ในการพัฒนาหลักสูตร ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของนักศึกษาต่อไป

การรับรู้ถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการ จะสามารถทำให้ผู้ให้บริการได้รับรู้ถึง ผลของการให้บริการว่า ดีแล้วหรือควรปรับปรุงในด้านใดเพิ่มเติม เพื่อเป็นการผลักดันให้ผู้ให้บริการ มีการพัฒนา เทคนิคของการให้บริการ สร้างทักษะความรู้ความสามารถเพื่อให้ตอบสนองให้กับความต้องการของนักศึกษา และเป็นการ เพิ่มคุณภาพของการบริการให้กับองค์กร ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการศึกษา ปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้บริหาร หลักสูตรสามารถนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณาในการพัฒนาหลักสูตร ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความ ต้องการของนักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยได้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหาของการวิจัย 4 ด้านคือ

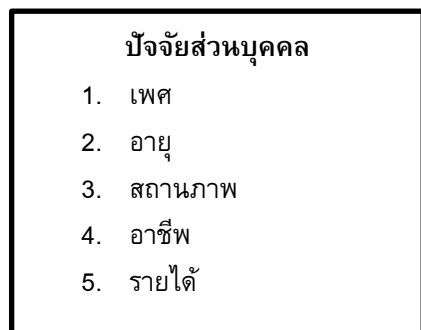
- 1.1 ด้านการให้บริการด้านวิชาการ
- 1.2 ด้านการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร
- 1.3 ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่
- 1.4 ด้านการให้บริการด้านกิจการนักศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2560 - 2561 จำนวน 1,000 คน โดยสูตรของการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน อิรุฎมิเอะกะกุล, 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05 จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 289 ชุด และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จึงได้สำรองแบบสอบถามเพิ่มเติมจำนวน 11 ชุด รวมเป็นแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 ชุด

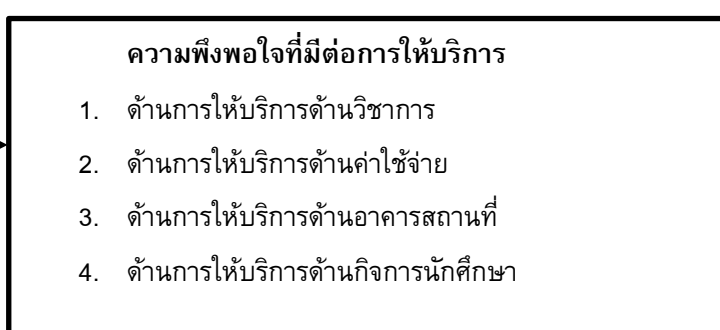
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่ เดือน มีนาคม 2562 – เมษายน 2562 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 รวมระยะเวลา 4 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 ขอความอนุเคราะห์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอข้อมูลจำนวนนักศึกษาและประสานงาน เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการตอบแบบสอบถามแบบสอบถามของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โดยจำแนกตามวิทยาที่เรียน คือหัวหมากและวิทยาเขตบางนา

1.3 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ชุด โดยจำแนกตามวิทยาที่เรียน คือหัวหมาก 150 ชุด และ วิทยาเขตบางนา 150 ชุด ได้เลือกข้อมูลการตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็น 300 ชุด

1.4 นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ มาวิเคราะห์ทางสถิติ

2. การหาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมาก และวิทยาเขตบางนา) ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2560 – 2561 จำนวน 300 คน โดยใช้สูตรการหาจำนวนตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่

2.1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) ที่กำลังศึกษาอยู่และกำลังสำเร็จการศึกษา โดยใช้การสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) จากรุ่นของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่และใกล้สำเร็จการศึกษาทุกเซกชั่น โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 300 ชุด เนื่องจากนักศึกษามีวันเวลาและสถานที่เรียนแตกต่างกัน โดยมีขั้นตอนวิธีการดำเนินการดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงการคำนวณการกำหนดโควตา (Quota Sampling) ตามวิทยาเขตและเซกชัน

วิทยาเขตที่เลือกศึกษา	จำนวน (คน)	โควตา (คน)
หัวหมากรุ่นที่ 10 Section 1	110	30
หัวหมากรุ่นที่ 10 Section 2	100	30
หัวหมากรุ่นที่ 11 Section 1	99	30
หัวหมากรุ่นที่ 11 Section 2	101	30
หัวหมากรุ่นที่ 12 Section 1	98	30
วิทยาเขตบางนา รุ่นที่ 7 Section 1	105	30
วิทยาเขตบางนา รุ่นที่ 7 Section 2	102	30
วิทยาเขตบางนา รุ่นที่ 8 Section 1	92	30
วิทยาเขตบางนา รุ่นที่ 8 Section 2	97	30
วิทยาเขตบางนา รุ่นที่ 9 Section 1	96	30
รวม	1,000	300

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการจากการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากการแบ่งโควตา รวมทั้งหมด 300 ชุด ทำการศึกษาทั้งเพศชายและหญิง โดยที่แต่ละเซกชันมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นในการถูกเลือกมาเป็นตัวอย่างเท่าเทียมกัน กล่าวคือ ในจำนวนรุ่น นักศึกษาปัจจุบันมี จะทำการสุ่มเลือกนักศึกษาจากทุกเซกชัน เซกชันละ 30 คน และกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์แบบของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาส่งจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 3 ตอนคือ

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาระดับปริญญาโทของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามวิทยาเขตที่เลือกเรียน และปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการได้รับการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) ในแต่ละด้าน โดยนำเสนอในรูปแบบของร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และถาสวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อช่วยในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลวิทยาเขตที่เลือกเรียน และปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้สถิติ Independent samples t-test และ One way ANOVA (F-test) กรณีที่พบความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี Scheffe's method เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

4. การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูล ที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยเครื่องมือในการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า Independent Sample t-test และการทดสอบค่า One-way ANOVA ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ และ รายได้ ของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจ จากข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการได้รับการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน และวิทยาเขตที่เลือกศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจความพึงพอใจในการได้รับการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน และวิทยาเขตที่เลือกศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจความพึงพอใจในการได้รับการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะใช้การทดสอบโดยใช้สถิติ t-test, F-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Scheffe's method ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

5. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมาก และวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง และวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐาน ดังนี้

5.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมาก และวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. บัณฑิตส่วนบุคคล

พบว่านักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.7 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 76.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 71 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการ

พบว่านักศึกษาที่เลือกเรียนที่หัวหมากมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.99 และนักศึกษาที่เลือกเรียนที่วิทยาเขตบางนามีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.85 นักศึกษาที่เลือกเรียนวิทยาเขตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่านักศึกษานักศึกษาที่เลือกเรียนวิทยาเขตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวมแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมาก และวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เป็นการศึกษาทั้งหมด 4 ด้านคือ ด้านการให้บริการด้านวิชาการ ด้านการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการด้านกิจการนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.92 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภโวทัย สะไบแก้ว, 2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท อีคอตส์ จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษาไม่แตกต่างกัน โดยจากผลการวิจัยพบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา)มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน นั้นหมายถึงนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันทั้งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน เช่นวิทยาเขตที่เลือกศึกษาที่แตกต่างกัน เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ซึ่งเพราะการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) จะไม่เน้นปฏิบัติหรือเลือกให้บริการแก่ผู้ใดผู้หนึ่งและอยู่ภายใต้หลักการบริหารและปรัชญาเดียวกันทำให้ความพึงพอใจของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน อภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการด้านวิชาการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ คือ หลักสูตรและรายวิชาที่มีความเหมาะสมสอดคล้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือการจัดระบบแผนการเรียน (Block Course System) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 การรับบริการด้านข้อมูลหลักสูตรและการเข้าศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 การจัดกระบวนการวิชาและแผนการเรียนการสอน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และน้อยที่สุดคือการจัดการวัดผลและประเมินผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 นักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องหลักสูตรและรายวิชาที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ และการจัดระบบแผนการเรียน (Block Course System) มากที่สุด และในส่วนของได้รับการบริการด้านข้อมูลหลักสูตรและการให้คำแนะนำเพื่อเข้าศึกษาและการจัดกระบวนการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากและน้อยที่สุดคือการจัดการวัดผลประเมินผล จากข้อเสนอแนะของนักศึกษาทำให้ทราบว่า การจัดตารางตามกระบวนการเรียนและการจัดตารางสอบวัดผลประเมินผลไม่ค่อยต่อเนื่องกัน และมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

2. ด้านการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ คือ การแบ่งจ่ายค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร 7 งวด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือการบริการรับค่าลงทะเบียนและการรับบัตรเครดิต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 การประชาสัมพันธ์กำหนดการลงทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 และน้อยที่สุดคือการบริการด้านการออกไปเสร็จ หลักฐานการลงทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.53 นักศึกษาพึงพอใจในด้านการแบ่งจ่ายค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร 7 งวด กล่าวคือ เป็นการเพิ่มงวดในการชำระมากขึ้นกว่าการลงทะเบียนรายวิชา ทำให้สามารถวางแผนการใช้จ่ายได้ล่วงหน้าและการมีบริการรับค่าลงทะเบียนเรียนในวันที่มีการเรียนการสอนและมีระบบรับชำระค่าลงทะเบียนด้วยบัตรเครดิตพร้อมเงื่อนไขตามบัตรเครดิตเป็นส่วนที่ช่วยอำนวยความสะดวกและตรงกับพฤติกรรมค่าใช้จ่ายในยุคปัจจุบันโดยความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายตามโปรแกรมการดูงานที่มีให้เลือกหลายประเทศมีราคาที่เหมาะสมและบริการคุ้มค่า ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์กำหนดการลงทะเบียนและการออกไปเสร็จรวมทั้งการส่งหลักฐานการลงทะเบียน มีความล่าช้านิดหน่อยแต่โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ คือ อาคารเรียนสถานที่เรียน มีความเหมาะสมเดินทางสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 สภาพแวดล้อมภายนอก มีความเหมาะสมสะอาดสวยงาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถและการรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 สภาพแวดล้อมภายในมีความเหมาะสม (ห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้ แอร์) ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และน้อยที่สุดคือระบบสารสนเทศในห้องเรียน (ภาพหน้าจอ / เสียงบรรยาย) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านสถานที่เรียน อาคารเรียน สภาพแวดล้อมภายนอกมีความเหมาะสมและเดินทางสะดวก การมี 2 วิทยาเขตการศึกษาให้เลือกทำให้เดินทางสะดวก และต้องการสถานที่จอดรถและการรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการให้บริการด้านกิจการนักศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ คือ กระบวนการสอนอาจารย์ผู้สอน / ผู้บรรยายมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียน มีความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบคำถาม อย่างเต็มที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 และน้อยที่สุดคือ ตำราเรียน / เอกสารประกอบการเรียนการสอนเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 นักศึกษาพึงพอใจกระบวนการสอนของอาจารย์ผู้สอน/ผู้บรรยายโดยมีความรู้สึกว่าจะเหมาะสมกับการเรียนเต็มวัน พร้อมมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องเรียนที่จะคอยประสานงานและตอบคำถามอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษารวมทั้งการจัดกิจกรรมต่างระหว่างเรียนในทุกประเพณีเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา ในส่วนของตำราเรียนมีความสอดคล้องแต่มีคำแนะนำในเรื่องการจัดพิมพ์เอกสารประกอบการบรรยายที่ประกอบสไลด์การสอนอยากให้มีความคมชัดมากขึ้นแต่โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในมาก

5.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. วิทยาเขตที่เลือกศึกษา

พบว่านักศึกษาที่เลือกเรียนวิทยาเขตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับบริการการโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่เลือกเรียนที่หัวหมากมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวม มากกว่านักศึกษาที่เลือกเรียนที่วิทยาเขตบางนา

2. เพศ

พบว่านักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับบริการการโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีเพศชาย มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวม มากกว่านักศึกษาที่มีเพศหญิง

3. ช่วงอายุ

พบว่านักศึกษาที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการได้รับการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมาก และวิทยาเขตบางนา)

4.สถานภาพ

พบว่านักศึกษาที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวมแตกต่างกัน หมายความว่าสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการได้รับการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมาก และวิทยาเขตบางนา) ในด้านด้านการให้บริการด้านวิชาการ และในด้านการให้บริการด้านค่าใช้จ่าย ส่วนด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และและด้านการให้บริการด้านกิจการนักศึกษา ความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวมแตกต่างกัน หมายความว่าสถานภาพที่ไม่แตกต่าง

5.อาชีพ

พบว่านักศึกษาที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน หมายความว่าอาชีพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการได้รับการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา)

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พบว่านักศึกษาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโดยรวมแตกต่างกัน หมายความว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการได้รับการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาโทของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา)

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการศึกษาผลการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่มีต่อนักศึกษาในระดับปริญญาโทของโครงการให้สอดคล้องกับปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการด้านวิชาการ ในส่วนของเนื้อหาวิชามีความเฉพาะเจาะจงในหลักสูตรอยากให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมเนื้อหาทางวิชาการให้มีความชัดเจนและเน้นการปฏิบัติจริง เนื่องจากเนื้อหาในบางวิชาความเป็นทฤษฎีที่เข้าใจยากจึงอยากให้มีการปรับด้านเนื้อหาให้มีกิจกรรมส่งเสริมที่ชัดเจน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรในบางสถานการณ์ยังมีความรู้และความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนอยากให้มีฝ่ายที่ให้ข้อมูลตอบคำถามที่ชัดเจนตรงประเด็นและมีข้อมูลที่ตรงกันเพื่อความรู้แล้วความเข้าใจสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในการเลือกเข้ามศึกษาต่อหรือการขอข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบการต่างที่สามารถแก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่นักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว

การพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการเช่นการเพิ่มความรู้และทักษะในด้านการประสานงานและการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อที่จะสามารถลดเวลาในการประสานงานในเรื่องต่างๆได้รวดเร็วมากขึ้นรวมถึงอยากให้มีการเพิ่มเดิมบุคลากรที่มีทักษะความสามารถในด้านการให้ความปลอดภัยมากขึ้นเนื่องจาก ระยะเวลาในการเรียนที่เล็กเรียนช้านักศึกษาอยากให้มีการบริการส่งเสริมด้านความปลอดภัยมากขึ้น

2. ด้านการให้บริการด้านค่าใช้จ่าย ในด้านการให้บริการเกี่ยวกับใบเสร็จที่ชำระระยะล่าช้าและไม่แน่นอนเนื่องจากนักศึกษาที่จำเป็นจะต้องให้หลักฐานการลงทะเบียนเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรม เช่น ขอบทุนยังไม่ได้รับการประสานงานที่ดีพอ รวมถึงระเบียบการและการประกาศรายละเอียดการลงทะเบียนมีการเปลี่ยนแปลงและเจ้าหน้าที่ยังให้คำแนะนำไม่ชัดเจนจึงอยากให้มีการจัดการในการบริการดังกล่าวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยพัฒนาให้มีระบบใบเสร็จออนไลน์และประวัติการลงทะเบียนที่สามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

3. ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่ อยากให้มีการจัดสรรสถานที่จอดรถที่เหมาะสมและมีความปลอดภัยมากขึ้นเนื่องด้วยระยะเวลาที่มีการเรียนการสอนอยากให้มีการเพิ่มเติมในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นร้านค้าแยกสารที่อยู่ใกล้และเปิดให้บริการนานขึ้น

4. ด้านการให้บริการด้านกิจการนักศึกษา ในส่วนของเอกสารประกอบการบรรยายอยากให้มีการบริหารจัดการความเรียบร้อยให้มีความชัดเจนมากขึ้น เนื่องจากการที่เป็นเอกสารประกอบสไลด์ มีความผิดพลาดเช่น สีจาง ตัวหนังสือขาดหายและภาพประกอบไม่ชัดเจนเป็นอุปสรรคในการทบทวน จึงอยากให้มีการแชร์ไฟล์เอกสารแบบออนไลน์เพื่อใช้เทคโนโลยีใหม่ๆในการเรียนการสอน อำนวยความสะดวกในเรื่องของการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่นปลั๊กไฟสำหรับโน้ตบุค แท็บเล็ต เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม (หัวหมากและวิทยาเขตบางนา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในครั้งนี้พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อค้นหารูปแบบหรือวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของนักศึกษาและพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาให้มีคุณภาพตามจุดมุ่งหมายของโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของทั้ง 2 วิทยาเขต คือ หัวหมากและวิทยาเขตบางนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอย่างเท่าเทียมกันและเพื่อที่จะได้มีการปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา แจ่มแจ่ม. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร สาขาท่าปาง จังหวัดเพชรบุรี**,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). **การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กำพล แก้วสมนึก. (2552). **การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท พรินซ์ตัน ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กิตติชัย อิมวัฒน์กุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ความหมายของความพึงพอใจ**. (2554). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://maitree3.blogspot.com/2011/03/blog-post.html> (2 เมษายน 2562).
- ณัฐรดา สุขเรือง. (2555). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไอฮาซี เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ณัฐฐา กรีหิรัญ. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทฤษฎีความพึงพอใจ**. (2555) [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.gotoknow.org/posts/492000> . (2 เมษายน 2562).
- บริบทการจัดการคุณภาพ**. (2556) [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.gotoknow.org/posts/317099> (2 เมษายน 2562).
- บุญรวย ฤชาชัย. (2543) **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: แพรววิทยา

บรรณานุกรม (ต่อ)

ปริญญา สัตย์ธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา :*

บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์. (2558). *ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัย*

แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาล สหเรือ จำกัด จังหวัดมุกดาหาร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิวพร โปรยานนท์. (2554). *พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผล*

ต่อความสร้างสรรค์ในงานของบุคลากร: กรณีศึกษา องค์การธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภลักษณ์ ไชยมงคล. (2550). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย*

จำกัด(มหาชน) สาขาสาทรปาดทองจังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าอิสระ,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศูนย์พัฒนาการศึกษา,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.ความหมายของความพึงพอใจ

ในการบริการ[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<https://www.elearning.msu.ac.th/opencourse> (25 มีนาคม 2562)

สันติ โกเศศโยธิน. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ*

บริหารส่วนตำบลในสังกัด ส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี. นครราชสีมา : คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

Bernard, Chester I. (1972). *The Function of the Executive.*Boston : Harvard

University Press.

De Cieri, H., Holmes, B., Abbott, J., & Pettit, T. (2002). *Work/Life Balance Strategies:*

Progress and Problems in Australian Organizations. Faculty of Business and Economics, Monash University.