

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Opinions on the Quality Management of the Master Business Administration Program Phuket Rajabhat University

บัญญัติ ไวร่อง¹ เจษฎ์จุธา ชนะรบ² สันติสุข ชัยเพชร³
Bundit Vaivong¹ Jadejutha Chanarob² Santisuk Chaiphet³

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

E-mail : bundit.v¹@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ผลวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.28 อายุส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 38.63 ด้านอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 44.45 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักสูตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา เป็นลำดับที่สาม คือ ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาเป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นที่ไม่ต่างกัน นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชาไม่แตกต่างกัน ด้านหลักสูตรและด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5 จำแนกตามรุ่น นักศึกษารุ่นต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จำแนกตามสาขาวิชา นักศึกษาสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามอาชีพ นักศึกษาที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, คุณภาพ, การจัดการ

Abstract

The objective of this research was to study the opinions of students towards the quality of curriculum management and to compare students' opinions on the quality of MBA program management. The results showed that most of them were female, 52.28 percent, most of them were between 31-40 years of age, 38.63 percent of their occupations were civil servants, government employee or state enterprises 44.45% When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was the curriculum aspect with an average value of 4.88 with a standard deviation

of 0.60, followed by the school aspect. The mean was 4.85, the standard deviation was 0.63, followed by the third place, which was the academic advisor. The mean was 4.83, the standard deviation was 0.65, and the student development activities is the last the mean is 4.40.

When considering each aspect, it was found that different sexes had different opinions. Students of different sexes have opinions. Instructors Advisory thread building in terms of learning support and the image of the discipline no different. Curriculum and student activities There were statistically significant differences in opinions at the 0.5 level, classified by model. Different generations of students had the same overall opinion. with statistical significance at the .05 level classified by disciplines Students of different subjects had the same overall opinion. significantly statistically at the .05 level, classified by age. Students of different ages had no statistically significant difference in overall opinion at the .05 level and by occupation. Students with different occupations had no different opinions. with a statistically significant level of .05

Keyword : Comments, Quality, Management

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีปรัชญาองค์การโดยมุ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ปฏิบัติภารกิจบนพื้นฐานแห่งความรับผิดชอบต่อสังคม มีวิสัยทัศน์เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำด้านการจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรมสู่การพัฒนาท้องถิ่น ตามพันธกิจ ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามอัตลักษณ์บัณฑิตที่พึงประสงค์ มีความรู้และทักษะทางวิชาชีพและมีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต วิจัยสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ มุ่งเน้นการบูรณาการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม บริการวิชาการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และน้อมนำแนวพระราชดำริสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย บริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย ไปรุ่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาลเพื่อการพัฒนาอย่างก้าวหน้าต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พ.ศ. 2561–2565 ฉบับทบทวนปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ยุทธศาสตร์คุณภาพบัณฑิตให้มีทัศนคติที่ดี มีพื้นฐานชีวิตที่มั่นคง มีอาชีพ และเป็นพลเมืองที่ดี มีทักษะในศตวรรษที่ 21 บูรณาการพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการที่สนองต่อความต้องการของชุมชนสังคม (คณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2561)

การจัดการหลักสูตรต้องพัฒนาผู้เรียนแบบบูรณาการเพื่อให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติและความต้องการที่หลากหลายของประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน สังคม สถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน หลักสูตรต้องจัดการด้านการศึกษาให้ผู้เรียน มีความรู้ความสามารถตามศาสตร์ที่ศึกษา การดำเนินงานบริหารหลักสูตรจะต้องมีปัจจัยสำคัญคือสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ที่ประกอบด้วยความพร้อมทางกายภาพ ความพร้อมด้านอุปกรณ์ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความพร้อมด้านการให้บริการ รวมทั้งการบำรุงรักษาให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดย

พิจารณาร่วมกับผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา (คณะกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใต้วงศ์อุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2562)

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) และสาขาวิชา บริหารธุรกิจ (M.B.A.) การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหลักสูตรประจำปีการศึกษา 2563 ตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผลการประเมินพบว่า ด้าน การกำกับมาตรฐานการบริหารจัดการหลักสูตร ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ด้านคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับดี ด้านการรับนักศึกษา การส่งเสริมพัฒนานักศึกษา และผลที่เกิด กับนักศึกษาอยู่ในระดับดี ด้านอาจารย์ อยู่ในระดับดี ด้านหลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียนอยู่ ในระดับดี และด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับดี สรุปผลการประเมินโดยรวมทั้ง 6 ด้าน ค่าคะแนน เฉลี่ย 3.64 ผลการประเมินระดับดี (คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใต้วงศ์อุดมศึกษา, 2563)

ดังนั้น การจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) และ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (M.B.A.) ต้องมีแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้การจัดการหลักสูตรมีคุณภาพ มุ่ง เน้นให้ผู้เรียน มีทักษะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการบริหารธุรกิจในโลกยุคดิจิทัลดีระดับขั้น ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยกระบวนการในการจัดการหลักสูตรจำเป็นต้อง มีการจัดทำวิจัยเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนโดยเฉพาะความคิดเห็น ของนักศึกษาผู้เรียนในหลักสูตร จึงเห็นสมควรจัดทำงานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร ให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีองค์ประกอบ การสร้างรูปแบบพัฒนาคุณภาพการศึกษาแนวใหม่ทั้งหมด 5 องค์ประกอบ คือ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านการวิจัย และนวัตกรรม ด้านการบริหารวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านบริหารจัดการ โดย ด้านผลลัพธ์ผู้เรียนประกอบด้วยการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานผู้เรียนที่มีภาพ ลักษณ์หรือจุดเน้นตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการ ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมให้ผู้เรียนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และ ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม รักษาและสืบทอดวัฒนธรรมที่ดั่งงาม มีการจัดสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาเข้าร่วม กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จัดให้มีระบบติดตามผลการเรียนและพฤติกรรมนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง พร้อมแก้ไขและให้ความช่วยเหลือได้ทันที จัดให้มีระบบ การติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษา การ

ประเมินผลสำเร็จของแผนการพัฒนาคณาจารย์และมาตรฐานการศึกษา (ปารีญา รักษาทรัพย์ และ นิษฐ์วดี จิรโรจน์ภิญโญ, 2563)

ความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตร คือความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อหลักสูตร ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ทางวิชาการ กิจกรรมพัฒนานักศึกษา สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การร้องเรียนของนักศึกษา โดยองค์ประกอบของ ความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการร้องเรียนของนักศึกษา (วรรณุ ท่องอุ้น และ จันจิราภรณ์ ปานยินดี, 2560)

การพัฒนาคณาจารย์และมาตรฐานการศึกษา เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐาน ที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา ได้กำหนดให้มีระบบ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปี ที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่ การพัฒนาคณาจารย์และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มีการดำเนินการตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และ การพัฒนาคณาจารย์ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ โดยมาตรฐานการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 5 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน มาตรฐานที่ 2 ด้านการวิจัยและนวัตกรรม มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ มาตรฐานที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ร่วมกันพัฒนามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรขึ้น โดยมีมหาวิทยาลัยราชภัฏเข้าร่วมพัฒนาและได้เริ่มใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2562 เป็นต้นไป องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพัฒนาขึ้น ครอบคลุมพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาและเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยกำหนดองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 อาจารย์ องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน และองค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ซึ่งครอบคลุมเรื่องคุณภาพการจัดการหลักสูตรที่ผลส่งต่อการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านหลักสูตร
- 2) ด้านอาจารย์ผู้สอน
- 3) ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ

- 4) ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- 5) ด้านอาคารสถานที่
- 6) ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
- 7) ด้านภาพลักษณ์ของหลักสูตร

นอกจากนี้ยังเพิ่มตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดคุณภาพของการจัดการศึกษาให้แก่บัณฑิตโดยอ้างอิงจากตัวบ่งชี้ของการประเมินของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สามารถทัดเทียมกับสากลได้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตและส่งเสริมสนับสนุนกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและวิสัยทัศน์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยให้สะท้อนผลการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษา ที่จะมีการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับชาติ รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษา (คณะกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2562)

2. ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไปในการสื่อสารหรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับ ต่าง ๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ระดับความความหวังต่อบริการแยกออกเป็น 2 ระดับ (Aaker, 2004) ได้แก่

- 1) ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service)
- 2) ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service)

อิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 7 มิติ (Phillips & Hazlett, 1997) ได้แก่

- 1) ความปลอดภัย (Security)
- 2) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
- 3) ทศนคติ (Attitude)
- 4) ความสมบูรณ์ (Completeness)
- 5) บรรยากาศ (Condition)
- 6) ความสามารถในการจัดหา (Availability)
- 7) การฝึกอบรม (Training)

การรับรู้คุณภาพ เป็นเรื่องที่สำคัญโดยปกติแล้วผู้รับบริการจะเกิดกระบวนการรับรู้คุณภาพโดยนำความคาดหวังของผู้รับบริการมาเทียบเคียงกับการได้รับบริการจริง ดังนั้น ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ ในการนำคุณภาพการบริการ ด้านเทคนิค รวมถึงคุณภาพในหน้าที่ ประกอบกับคุณภาพในด้านภาพลักษณ์นำมาสนับสนุนให้การรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ

3. ทฤษฎีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร

วงการธุรกิจใช้ภาพลักษณ์เป็นเครื่องมือในการบริหารงานในหน่วยงานหรือองค์กรให้เกิดความน่าเชื่อถือได้รับการยอมรับ และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ที่สนใจนำแนวคิดภาพลักษณ์องค์กรมาช่วยในการบริหารงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้เกิดความน่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจ

ภาพลักษณ์องค์กรเป็นวิถีที่ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร สามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัย หลายประการ (Kotler, 2000) ได้แก่

1) ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียวไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือตัวธุรกิจ ซึ่งบริษัทหนึ่งอาจมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดหรือหลายยี่ห้อจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดและทุกตราที่ยี่ห้อที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

2) ภาพลักษณ์ตราหือ (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อตราสินค้าใดตราสินค้าหนึ่งหรือเครื่องหมายทางการค้าใดเครื่องหมายทางการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักอาศัยวิธีการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย เพื่อบ่งบอกถึงบุคลิกลักษณะของสินค้า โดยเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะหรือจุดขาย แม้สินค้าหลายยี่ห้อจะมาจากบริษัทเดียวกัน แต่ไม่จำเป็นต้องมี ภาพลักษณ์เหมือนกัน เนื่องจากภาพลักษณ์ของตราสินค้าถือว่าเป็นสิ่งเฉพาะตัว โดยขึ้นอยู่กับกรกำหนดตำแหน่งครองใจของตราสินค้าที่บริษัทต้องการให้เกิดความแตกต่าง

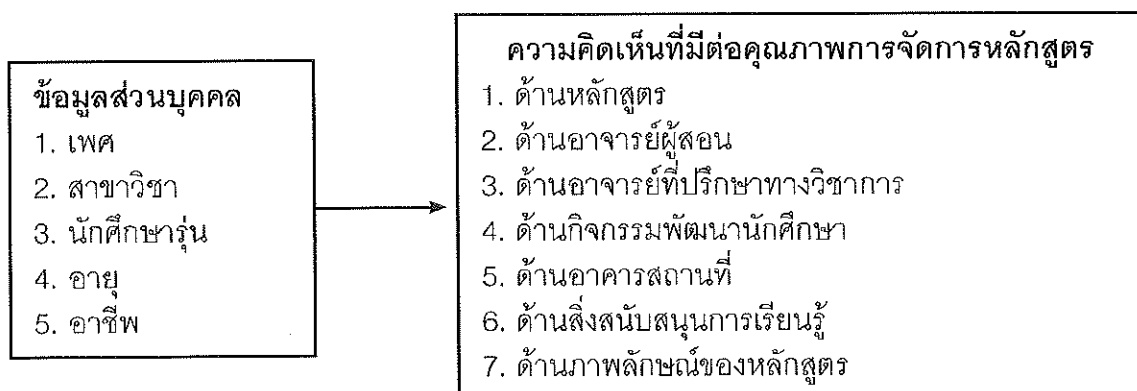
3) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงส่วนเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพลักษณ์ที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรทั้งในแง่ระบบบริหารจัดการบุคลากรความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

ภาพลักษณ์องค์กร คือความรู้สึกที่มีต่อองค์กรผ่านกระบวนการทางความคิดและความรู้สึก ไม่ว่าจะมาจากกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร บุคลากรหรือผลผลิต ผ่านรูปแบบของสินค้าและบริการ กล่าวรวมถึงทุกสิ่งที่ถูกถ่ายทอดสู่สาธารณชนไม่ว่าจะเป็นด้านบวกหรือลบ ประชาชนหรือผู้บริโภคจะตีความผ่านกระบวนการทางความคิดและสะท้อนกลับสู่องค์กร แต่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ผ่านกระบวนการประชาสัมพันธ์ที่ดี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: คณะกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2562.

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) รุ่น 2563 ถึง 2564 และหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ (M.B.A.) รุ่น 2563 ถึง 2564 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวนประชากร 44 คน กลุ่มตัวอย่างคือประชากรทั้งหมด 44 คน ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษา	จำนวนประชากร
นักศึกษามหาบัณฑิต สาขา HRD. รุ่น 2563	6
นักศึกษามหาบัณฑิต สาขา HRD. รุ่น 2564	7
นักศึกษามหาบัณฑิต สาขา M.B.A. รุ่น 2563	11
นักศึกษามหาบัณฑิต สาขา M.B.A. รุ่น 2564	20
รวม	44

ที่มา: ระบบบริการการศึกษาสารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2564.

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คือข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สาขาวิชา นักศึกษารุ่น อายุ และอาชีพ ลักษณะให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 คือ ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรประกอบด้วย 7 ด้าน ด้านหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านภาพลักษณ์ของหลักสูตร ลักษณะให้เลือกตอบ ซึ่งมี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุดไปยังเห็นด้วยน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 คือข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

3. การทดสอบเครื่องมือ

1) ดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item of Objective Congruence Index) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.86 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความตรง เชิงเนื้อหาอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทำการทดลองใช้ (Try-Out) กับนักศึกษาคณะเสาร์-อาทิตย์ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.92 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของหลักสูตร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของหลักสูตร คือ เพศ และสาขาวิชา โดยใช้ การทดสอบที (Independent Sample T-test) ส่วนนักเรียนรุ่น อายุ และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ราชภัฏภูเก็ต สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 44 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 52.28 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 47.72 ด้านสาขาวิชาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (M.B.A.) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 70.45 และเป็นรองลงมาเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 29.54 ด้านรุ่นที่เข้าศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษารุ่น 2564 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 61.35 และเป็นนักศึกษารุ่น 2563 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.65 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.63 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ลำดับต่อมาเป็นช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 และลำดับสุดท้ายคือช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ด้านอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 44.45 รองลงมาประกอบอาชีพเป็นพนักงานในหน่วยงานธุรกิจเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09 ลำดับต่อมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 และลำดับสุดท้ายศึกษาเพียงอย่างเดียวไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.54 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การวิจัย ตามลำดับตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมรายด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านหลักสูตร	4.88	0.60	มากที่สุด
2. ด้านอาคารสถานที่	4.85	0.63	มากที่สุด
3. ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ	4.83	0.65	มากที่สุด
4. ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.80	0.68	มากที่สุด
5. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.45	0.78	มาก
6. ด้านภาพลักษณ์ของหลักสูตร	4.43	0.75	มาก
7. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	4.40	0.73	มาก
รวม	4.67	0.68	มากที่สุด

สรุปผลการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักสูตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาเป็นลำดับที่สาม คือ ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมาเป็นลำดับที่สี่ คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมาเป็นลำดับที่ห้า คือ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 รองลงมาเป็นลำดับที่หก คือ ด้านภาพลักษณ์ของหลักสูตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา เป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ตามลำดับ

จำแนกตามเพศ การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกตามเพศสามารถสรุปผลการศึกษา นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตโดยรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านหลักสูตรและด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จำแนกตามรุ่น นักศึกษารุ่นต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามสาขาวิชา นักศึกษาสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามอาชีพ นักศึกษาที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ราชภัฏภูเก็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และรองลงมาเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (M.B.A.) และเป็นรองลงมาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ (HRD) เป็นนักศึกษารุ่น 2564 มากกว่ารุ่น 2563 จำนวน 17 คน ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-30 ปี และลำดับสุดท้ายคือช่วงอายุ 51-60 ปี ด้านอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ รองลงมาประกอบอาชีพเป็นพนักงานในหน่วยงานธุรกิจเอกชน และลำดับสุดท้ายศึกษาเพียงอย่างเดียวไม่ได้ประกอบอาชีพ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักสูตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาเป็นลำดับ ที่สาม คือ ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาเป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสน์ระววย อินทรสงคราม (2553) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตต่อการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนที่พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการสอนของอาจารย์ ด้านสื่อการสอน และอุปกรณ์การสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ และด้านประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการเรียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกสาขาวิชา โดยนักศึกษามีความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของอาจารย์สูงสุด ด้านการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนพึงพอใจในระดับมาก

จำแนกตามเพศเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรการบริหารวิทยากรมนุษย โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รอยพิมพ์ใจ เพชรกุล และคณะ (2553) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และสังกัดคณะแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี สิงห์โงน, สาลินี จันทร์เจริญ และธัญลักษณ์ กองชัยมงคล (2562) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่นและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล ที่พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านหลักสูตรและด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนต์รี สังข์ทอง และคณะ (2556) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิที่มีต่อการเรียนการสอน ที่พบว่า นักศึกษาที่เพศ สาขาวิชา และคณะวิชาไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามรุ่น นักศึกษารุ่นต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษารุ่นต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ นักศึกษารุ่นต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตร ด้านหลักสูตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี สิงห์โงน, สาลินี จันทร์เจริญ และธัญลักษณ์ กองชัยมงคล. (2562) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วิทยาลัยและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล ที่พบว่า รัศนิกศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านหลักสูตรและด้านทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่ามีความแตกต่างกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีรัตน์ มีแจ้ง (2552) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่พบว่า นิสิตที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีความ พึงพอใจต่อการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านเนื้อหาวิชา และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ด้านหลักสูตรควรมีการปรับปรุงหลักสูตรที่เน้นการฝึกปฏิบัตินำเสนอหน้าชั้นเรียนให้เพิ่มมากขึ้น ส่วนองค์ความรู้ด้านทฤษฎีหลักสูตรได้ให้องค์ความรู้ด้านทฤษฎีเพียงพอเป็นอย่างดีแล้ว
2. ด้านอาคารสถานที่มีความพร้อมเป็นอย่างดี แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้นักศึกษาต้องเรียนผ่านระบบห้องเรียนออนไลน์ ดังนั้นหลักสูตรต้องเตรียมความพร้อม เมื่อนักศึกษากลับเข้ามาศึกษาเมื่อสถานการณ์ปกติ
3. ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการถือเป็นจุดแข็งของหลักสูตรเนื่องจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการทุกท่าน ในหลักสูตรมีความสนใจและเอาใจใส่ต่อการพัฒนาผลงานวิจัยของนักศึกษาอย่างใกล้ชิด ส่งผลให้นักศึกษาสามารถทำการค้นคว้าอิสระหรือวิทยานิพนธ์ได้อย่างราบรื่น
4. ด้านภาพลักษณ์ของหลักสูตรต้องดำเนินการสร้างภาพลักษณ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้หลักสูตรเป็นที่ยอมรับ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน
5. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาหลักสูตรควรจัดกิจกรรมที่ตรงตามความต้องการของนักศึกษา โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านเนื้อหาของกิจกรรมและช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมที่ไม่กระทบ ต่อการจัดการเรียนการสอน

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำงานวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตร โดยใช้กลุ่มประชากรที่เป็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ เช่น กลุ่มผู้ใช้บัณฑิต เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงมุมมองความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ของนักศึกษาเมื่อเข้ามาศึกษาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา
2. ควรทำงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตร โดยให้ ผู้ช่วยนักวิจัยที่เป็นตัวแทนของนักศึกษาแต่ละชั้นปีเป็นผู้เก็บข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร. (2563). รายงานการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในระดับหลักสูตร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ปีการศึกษา 2563. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- คณะกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ. (2562). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2562. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เค.พี.จันทร์เกษม.
- คณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2561). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ ภูเก็ต พ.ศ.2561-2564 (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2564). (พิมพ์ครั้งที่ 1). ภูเก็ต: มหาวิทยาลัย ราชภัฏภูเก็ต.
- ปาริญา รักษาทรัพย์ และ นิษฐ์วดี จิโรจน์ภิญโญ. (2563). การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนภายใต้กรอบการประกันคุณภาพการศึกษาแนวใหม่. วารสารสันติ ศึกษาปริทรรศน์ มจร, 8(1), 308-319.
- มนตรี สังข์ทอง และคณะ. (2556). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่มีต่อการเรียนการสอน. วารสารสมาคมนักวิจัย, 18(3), 67-79.
- รอยพิมพ์ใจ เพชรกุล และคณะ. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและ การให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช, 29(2), 35-45.
- วารญา ทองอ่อน และ จันจิราภรณ์ ปานยินดี. (2560). ความพึงพอใจต่อหลักสูตรการบริหารทรัพยากร มนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. วารสาร มจร พุทธปัญญา ปริทรรศน์, 2(1), 1-12.
- วาสน์ระรวย อินทรสงเคราะห์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ศูนย์การศึกษา นอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน (รายงานผลการวิจัย). ภูเก็ต : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เสรี สิงห์โนน, สาลินี จันท์เจริญ และธัญลักษณ์ กองชัยมงคล. (2562). ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วิทยาลัยและครอบครัวมหาวิทยาลัยมหิดล. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ ครั้งที่ 11. (หน้า 1-9). นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- อารีรัตน์ มีแจ้ง. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตร- บัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัย นเรศวร, 21(ฉ.พิเศษ), 59-79.
- Aaker, D. A. (2004). **Building strong brands**. New York: Free.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. (10th ed). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Philips, G., & Hazlett, S. A. (1997). The measurement of service: a new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), 260-286.