

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.41 และเพศชาย ร้อยละ 46.59 เป็นผู้มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 60.80 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 18.18 และอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 13.07 ซึ่งสถานศึกษาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจบจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.05 รองลงมา จบศึกษาจาก มหาวิทยาลัยพายัพ ร้อยละ 15.34 และมหาวิทยาลัยรามคำแหง ร้อยละ 8.52 สาขาที่จบระดับปริญญาตรี เป็นสาขาเศรษฐศาสตร์ มากที่สุด ร้อยละ 29.55 รองลงมา เป็นสาขาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 21.59 และการบัญชี ร้อยละ 14.77 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 30.11 รองลงมาคือหน่วยงานราชการ ร้อยละ 17.62 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.48 และผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานที่ทำงานอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ร้อยละ 86.37 รองลงมาคือ จังหวัดลำพูน ร้อยละ 7.38 และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 2.27 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 33.52 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 32.95 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 22.73 และเป็นผู้ที่เลือกเรียนหลักสูตร เศรษฐศาสตร์ หลักสูตร 2 ปี ร้อยละ 67.05 และเศรษฐศาสตร์หลักสูตร 1 ปี ร้อยละ 32.95

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรียนหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา ร้อยละ 84.09 มากที่สุด รองลงมาคือ เพิ่มพูนความรู้เฉพาะด้าน ร้อยละ 77.84 และ เพื่อมีงานที่ดีและมั่นคงในอนาคต ร้อยละ 52.27

เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรียนหลักสูตร 2 ปี เนื่องจาก ช่วงเวลาที่เรียนสอดคล้องกับความต้องการ ร้อยละ 94.07 มากที่สุด รองลงมาคือ ระยะเวลาของการเรียนตลอดหลักสูตร ร้อยละ 40.68 และโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาที่เรียนเหมาะสม ร้อยละ 40.68 ตามลำดับ

เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรียนหลักสูตร 1 ปี มากที่สุด เนื่องจากระยะเวลาของการเรียนตลอดหลักสูตร ร้อยละ 79.31 รองลงมา ช่วงเวลาที่เรียนสอดคล้องกับความต้องการ ร้อยละ 58.62 และโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาที่เรียนเหมาะสม ร้อยละ 37.93 ตามลำดับ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า เป็นการเพิ่มความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์ มากที่สุด ร้อยละ 91.48 รองลงมา นำความรู้ที่ได้จากการเรียนไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ร้อยละ 85.80 และได้เลื่อนขั้น/ตำแหน่ง และมีความก้าวหน้าในการทำงาน ร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) พบว่าค่าเฉลี่ยรวมในปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการกำหนดราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สำหรับปัจจัยด้านปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และปัจจัยด้านการกระจายบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ระดับความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัย ในด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ เป็นปัจจัยอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงตามลำดับ คือ การมีชื่อเสียงของสถาบัน วัสดุทัศน์และภาพพจน์ของคณะฯ และมีอุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนที่สะดวก ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและห้องสมุด ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงตามลำดับ คือ เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ อันดับต่อมาคือ มีกระบวนการรับ

สมัครและเกณฑ์ในการรับสมัครเข้าศึกษาต่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีช่องทางให้ร้องเรียนและได้รับการดูแล/ช่วยแก้ปัญหาได้ลุล่วง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงตามลำดับคือ อาจารย์มีความเอาใจใส่และเป็นกันเองกับนักศึกษา ความตรงต่อเวลาของผู้สอน และการให้บริการที่เอาใจใส่และรวดเร็ว ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในขณะต่อนักศึกษา ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการกำหนดราคา มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าความพึงพอใจเรียงตามลำดับคือ ระดับราคาหรือค่าหน่วยกิตเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ รองลงมาคือ ได้รับประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการเมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป และความเหมาะสมของค่าสมัครสอบประมวลความรู้ ครั้งละ 300 บาท ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงลำดับคือ ประโยชน์ของการประยุกต์นำไปใช้ในการดำรงชีวิต รองลงมาคือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน และ จำนวนรายวิชาที่เปิดสอน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการกระจายบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับค่าเฉลี่ย อันดับแรกคือ ห้องเรียน รองลงมาคือห้องสมุด และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ปัจจัยย่อยของห้องเรียนเรียงลำดับความพึงพอใจ อันดับแรก คือ การดูแลโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ รองลงมาคือ มีการจัดโสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยต่างๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ LCD เป็นต้น และ แสงสว่างในห้องเรียน ความสะอาดในห้องเรียน ปัจจัยย่อยของห้องสมุด แบ่งเป็น 1) สถานที่และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของห้องสมุด ความสะดวกในการค้นคว้าหาข้อมูลและเอกสารต่างๆ และแสงสว่างในห้องสมุด ตามลำดับ และ 2) หนังสือ ตำรา และเอกสารประกอบต่างๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก คือ จำนวนวารสารประกอบการค้นคว้าภาษาอังกฤษ จำนวนวารสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย และความทันสมัยของหนังสือ และเอกสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย ตามลำดับ ปัจจัยย่อยของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เรียงลำดับความพึงพอใจดังนี้ การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ และความเพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการมีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงลำดับ คือ การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษ รองลงมาคือ คำแนะนำจากรุ่นพี่ เพื่อนหรือคนรู้จัก และการประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านเว็บไซต์ (www.econ.cmu.ac.th) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลัก สูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้และหลักสูตร

1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลัก สูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากเช่นกัน พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนเพศหญิง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาราคาหรือค่าหน่วยกิตเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกระจายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องเรียน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนเพศหญิง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องเรียน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษ และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนเพศหญิง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านเว็บไซต์ (www.econ.cmu.ac.th) และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการที่เอาใจใส่และรวดเร็ว ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในขณะต่อนักศึกษา และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนเพศหญิง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้แก่ อาจารย์มีความเอาใจใส่และเป็นกันเองกับนักศึกษา และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีช่องทางให้ร้องเรียนและได้รับการดูแล/ช่วยแก้ปัญหาได้ลุล่วง และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนเพศหญิง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้แก่ เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจ ที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการมีชื่อเสียงของสถาบัน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนเพศหญิง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีชื่อเสียงของสถาบัน เช่นเดียวกันและอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลัก สูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อายุ 31-35 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนรายวิชาที่เปิดสอน ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อายุ 36-40 พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อายุ 41-45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความทันสมัยของหลักสูตร) ระยะเวลาเรียนในแต่ละกระบวนวิชา (45 ชั่วโมง) (และประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนอายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน รายวิชาและเนื้อหาของหลักสูตรที่เปิดสอน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อายุ 31-35 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับราคาหรือค่าหน่วยกิตเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อายุ 36-40 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การคิดค่าเล่าเรียนแบบเหมาจ่าย ตลอดหลักสูตรของหลักสูตร ปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) หลักสูตร 1 ปี จำนวน 105,000 บาท และสามารถผ่อนชำระค่าเล่าเรียนแบ่งเป็น 3 งวดๆ ละ 35,000 บาท และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อายุ 41-45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของค่าสมัครสอบประมวลความรู้ ครั้งละ 300 บาท และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วน อายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ปัจจัย

ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับราคาหรือค่าหน่วยกิตเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ ได้รับประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการเมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป ความเหมาะสมของค่าสมัครสอบประมวลความรู้ ครั้งละ 300 บาท และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกระจายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี อายุ 31-35 ปี และอายุ 36-40 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องเรียนและอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางถึงมาก ส่วนอายุ 41-45 ปี และมากกว่า 45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดและอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และอายุ 31-35 ปี และ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คำแนะนำจากรุ่นพี่ เพื่อนหรือคนรู้จักและอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางถึงมาก อายุ 36-40 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษและอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อายุ 41-45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษ และการประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านเว็บไซต์ (www.econ.cmu.ac.th) และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางถึงมาก ส่วนอายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษ การประชาสัมพันธ์โดยการทำ Road Show โดยคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปยังสถานที่ของกลุ่มเป้าหมายผู้สนใจ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านเว็บไซต์ (www.econ.cmu.ac.th) คำแนะนำจากรุ่นพี่ เพื่อนหรือคนรู้จัก และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาจารย์มีความเอาใจใส่และและเป็นกันเองกับนักศึกษา และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด อายุ 31-35 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มาบรรยายพิเศษเพิ่มเติม และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อายุ 36-40 ปี และอายุ 41-45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มาบรรยายพิเศษเพิ่มเติม การให้บริการที่เอาใจใส่และรวดเร็ว ความยินดีและ เต็มใจของเจ้าหน้าที่ในขณะต่อนักศึกษา ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่นักศึกษา และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนอายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เรียน อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม วิธีการวัดผลของผู้สอน จำนวนอาจารย์ผู้สอนมีจำนวนเหมาะสมเพียงพอ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางให้ร้องเรียนและได้รับการดูแล/ช่วยแก้ปัญหาได้รวดเร็ว และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ผู้มีอายุ 31-35 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการคัดเลือกเข้าเรียนต่อใช้วิธีสัมภาษณ์ แบบเดี่ยว สัมภาษณ์โดยคณาจารย์ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ผู้มีอายุ 36-40 ปี และผู้มีอายุ 41-45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนอายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีกระบวนการรับสมัครและเกณฑ์ในการรับสมัคร เข้าศึกษาต่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษามีกระบวนการสอนและเทคนิคที่ทันสมัยสอดคล้อง กับสถานการณ์ในปัจจุบัน การกำหนดกระบวนการด้านการสอบประมวลความรู้ (Comprehensive Exam) วิธีการประเมินผลการสอบประมวลความรู้ (Comprehensive Exam) วิธีการประเมินผลการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ความเหมาะสมของข้อสอบในการสอบประมวลความรู้ แบบข้อเขียนก่อนจบการศึกษา มีช่องทางให้ร้องเรียนและได้รับการดูแล/ช่วยแก้ปัญหาได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องมีความมั่นใจในความสามารถที่จะเข้าถึงมหัศจรรย์ โดยให้บริการที่ทั่วถึงอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี และ อายุ 41-45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีชื่อเสียงของสถาบัน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนอายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีชื่อเสียงของสถาบัน และวิสัยทัศน์และภาพพจน์ของคณะฯ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วันและช่วงเวลาของการเรียนแต่ละกระบวนวิชา และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ของการประยุกต์นำใช้ในการทำงาน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพเจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความทันสมัยของหลักสูตร และอยู่ในระดับความ

พึงพอใจมาก อาชีพอื่นๆ ซึ่งหมายถึงผู้ว่างงาน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน จำนวนหน่วยกิตสะสมของหลักสูตร (42 หน่วยกิต) และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของค่าสมัครสอบประมวลความรู้ ครั้งละ 300 บาทและอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระเบียบราคาหรือค่าหน่วยกิตเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพเจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของค่าสมัครสอบประมวลความรู้ ครั้งละ 300 บาท และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกระจายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการและอื่นๆ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุด และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพเจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องเรียน และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางถึงมาก

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ อาชีพรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษ และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางถึงมาก อาชีพพนักงานบริษัท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คำแนะนำจากรุ่นพี่ เพื่อนหรือคนรู้จัก และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และอาชีพอื่นๆ (ผู้ว่างงาน) พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คำแนะนำจากรุ่นพี่ เพื่อนหรือคนรู้จัก ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นที่สนใจของผู้พบเห็น และการประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านเว็บไซต์ (www.econ.cmu.ac.th) และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลาของผู้สอน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการที่เอาใจใส่และรวดเร็ว ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในขณะต่อนักศึกษา และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลาของผู้สอนและ อาจารย์มีความเอาใจใส่และเป็นกันเองกับนักศึกษา และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพเจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการที่เอาใจใส่และรวดเร็ว ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในขณะต่อนักศึกษา และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และอาชีพอื่นๆ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ชื่อเสียงของอาจารย์ผู้สอนเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่สอน อาจารย์มีความเอาใจใส่และเป็นกันเองกับนักศึกษาและอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกระบวนการรับสมัครและเกณฑ์รับสมัครไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และอาชีพเจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพรัฐวิสาหกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการคัดเลือกเข้าเรียนต่อใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเดียวสัมภาษณ์โดยคณาจารย์ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางให้ร้องเรียนและได้รับการดูแล/ช่วยแก้ปัญหาได้รวดเร็ว และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และอาชีพอื่นๆ พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชาและหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ มีกระบวนการรับสมัครและเกณฑ์รับสมัครไม่ยุ่งยากซับซ้อนและอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ พนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีชื่อเสียงของสถาบันและอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความทันสมัยของหลักสูตร และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ของการประยุกต์นำไปใช้ในการดำรงชีวิตและอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนรายวิชาที่เปิดสอน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนรายวิชาที่เปิดสอน ความรู้ลึกโดยรวมต่อหลักสูตรและอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความทันสมัยของหลักสูตร และรายวิชาและเนื้อหาของหลักสูตรที่เปิดสอน

ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน และความรู้สึกโดยรวมต่อหลักสูตร ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความรู้และความคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับราคาหรือกำหนดวิทยกิจเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของค่าสมัครสอบประมวลความรู้ ครั้งละ 300 บาท และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง การได้รับประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของค่าสมัครสอบประมวลความรู้ ครั้งละ 300 บาท และได้รับประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกระจายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องเรียน และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องคอมพิวเตอร์ และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุด และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านเว็บไซต์ (www.econ.cmu.ac.th) และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางถึงมาก รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คำแนะนำจากหน่วยงานแนะแนวทางการศึกษา และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์โดยการทำ Road Show โดยคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปยังสถานที่ของกลุ่มเป้าหมายผู้สนใจ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใบบปลิวและแผ่นพับ มีความสวยงาม น่าสนใจ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านเว็บไซต์

(www.econ.cmu.ac.th) การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษ และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิธีการวัดผลของผู้สอน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิธีการวัดผลของผู้สอน จำนวนอาจารย์ผู้สอนมีจำนวนเหมาะสมเพียงพอ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มาบรรยายพิเศษเพิ่มเติม และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการที่เอาใจใส่และรวดเร็ว ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในคณะต่อนักศึกษา ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่นักศึกษา ช่องทางและโอกาสในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของคณะเพื่อขอรับบริการ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เรียน อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม วิธีการวัดผลของผู้สอน จำนวนอาจารย์ผู้สอนมีจำนวนเหมาะสมเพียงพอ การให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน การลงทะเบียน การสอบ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการคัดเลือกเข้าเรียนต่อใช้วิธีสัมภาษณ์ แบบเดียว สัมภาษณ์โดยคณาจารย์ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกระบวนการรับสมัครและเกณฑ์ในการรับสมัคร เข้าศึกษาต่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ ขั้นตอนในการคัดเลือกเข้าเรียนต่อใช้วิธีสัมภาษณ์ แบบเดียว สัมภาษณ์โดยคณาจารย์ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกระบวนการรับสมัครและเกณฑ์ในการรับสมัคร เข้าศึกษาต่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนรายได้ต่อเดือน

มากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกระบวนการสอนและเทคนิคที่ทันสมัย สอดคล้อง กับสถานการณ์ในปัจจุบัน และ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีชื่อเสียงของสถาบัน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีชื่อเสียงของสถาบัน มีอุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนรู้ที่สะดวก ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและห้องสมุด และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ มีความกว้างขวางและทันสมัยและ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อหลัก สูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) จำแนกตามหลักสูตร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 2 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 1 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความทันสมัยของหลักสูตร และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 2 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระดับราคาหรือกำหนดหน่วยกิตเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 1 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับความคุ้มค่าและความคุ้มค่าสูงสุดจากความรู้ที่ต้องการ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการกระจายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 2 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องสมุด และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 1 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องเรียน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 2 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษ และอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 1 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านเว็บไซต์ (www.econ.cmu.ac.th) และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 2 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อาจารย์มีความเอาใจใส่และและเป็นกันเองกับนักศึกษาและอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 1 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การความตรงต่อเวลาของผู้สอน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 2 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีช่องทางให้ร้องเรียนและได้รับการดูแล/ช่วยแก้ปัญหาได้ลุล่วง และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 1 ปี พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกเรียนหลักสูตร 2 ปี และหลักสูตร 1 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีชื่อเสียงของสถาบัน และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

1) ปัญหา

ปัญหาด้านหลักสูตรการเรียนการสอน พบว่าจากจำนวนผู้มีปัญหา 121 ราย มีปัญหาด้านมาตรฐานของการวัดและการประเมินผลการเรียน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.27 ด้านความเหมาะสมของเนื้อหากระบวนการวิชา จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.83 ด้านเนื้อหาวิชาสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตและการทำงาน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.01 ความหลากหลายของกระบวนการวิชาที่เปิดสอน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.36 และความทันสมัยของหลักสูตรที่เปิดสอน จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.53 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า จากจำนวนผู้มีปัญหา 92 ราย มีปัญหาด้านระยะเวลาในการทบทวนความรู้พื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ จำนวน 24 ชั่วโมง จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.78 ด้านความต่อเนื่องของการจัดกระบวนการเรียนในแต่ละภาคเรียน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.17 ด้านความเหมาะสมของช่วงเวลาเรียนแต่ละกระบวนการวิชา จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.83 และด้านการทำการค้นคว้าอิสระ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.22 ตามลำดับ

ปัญหาด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า จากจำนวนผู้มีปัญหา 78 ราย มีปัญหาด้านความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของอาจารย์ผู้สอนจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.59 การเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบนอกเวลาเรียน จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.64 ด้านผู้ทรงคุณวุฒิที่มาบรรยายเพิ่มเติม จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.80 และประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.97 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการบริการบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในคณะเศรษฐศาสตร์ พบว่าจากจำนวนผู้มีปัญหา 33 ราย มีปัญหาด้านช่องทางและโอกาสในการติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.49 การบริการที่เอาใจใส่และรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.24 และการแนะนำที่ดีในการใช้เครื่องมือและโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.15 และความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่นักศึกษา จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.12 ตามลำดับ

ปัญหาด้านอาคารและสถานที่ พบว่า จากจำนวนผู้มีปัญหา 114 ราย มีปัญหาด้านความกว้างขวางและทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งานของอาคาร ห้องเรียน ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ และบริเวณที่นั่งพักและทำงานเป็นกลุ่มของนักศึกษา จำนวนข้อละ 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.58 เท่ากัน ด้านความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.54 ด้านความเพียงพอของที่จอดรถ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.04 สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียน การสอน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.26

ปัญหาด้านค่าใช้จ่าย พบว่า จากจำนวนผู้มีปัญหา 3 ราย มีปัญหาด้านความเหมาะสมของค่าลงทะเบียนกระบวนวิชาและการค้นคว้าอิสระ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67 และปัญหาระดับราคาเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการคัดเลือกนักศึกษา พบว่า จากจำนวนผู้มีปัญหา 20 ราย เป็นผู้มีปัญหาด้านความเหมาะสมของเกณฑ์การรับสมัครเข้าศึกษาต่อ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.00 และผู้มีปัญหาด้านความซับซ้อนของกระบวนการรับสมัครเข้าศึกษา จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00

2) ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านหลักสูตรการเรียนการสอนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จากจำนวนผู้เสนอแนะ 41 ราย เสนอให้ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.22 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกลงกระบวนวิชาเอง นอกจากกระบวนวิชาที่กำหนด จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.07 ควรเปิดสอนกระบวนวิชาใหม่ๆ และทันสมัย สอดคล้องสถานการณ์ในปัจจุบันจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.63 หลักสูตรการเรียนการสอน

ควรสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้มากขึ้นจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.20 และ ควรมีการปรับปรุง มาตรฐานของการวัดและการประเมินผลการเรียน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.88 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า จากจำนวนผู้เสนอแนะ 35 ราย เสนอให้ ควรเพิ่มระยะเวลาทบทวนความรู้พื้นฐานมากขึ้น จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรมีการแนะแนวและวางแผนการวิจัยตั้งแต่วันแรกที่เข้าเรียน จำนวน 9 ราย คิดเป็น ร้อยละ 25.71 ควรเพิ่มเวลาเรียนแต่ละวิชาให้มากขึ้น จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.43 และควรมี การจัดกระบวนการวิชาให้เหมาะสม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่าจากจำนวนผู้เสนอแนะ 47 ราย เสนอให้ควรคัดเลือก อาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้และสามารถถ่ายทอดได้ดี จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.55 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรเปิดโอกาสและให้เวลาแนะนำ ตอบปัญหาแก่นักศึกษามากขึ้น จำนวน 12 ราย คิด เป็นร้อยละ 25.53 ควรมีอาจารย์สอนเพียงคนเดียวในแต่ละกระบวนการวิชาเพื่อให้การเรียนการสอน ต่อเนื่อง จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.15 อาจารย์ผู้สอนควรมีการเตรียมการสอนมากขึ้น จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.51 และควรเพิ่มผู้บรรยายพิเศษจากหลากหลายอาชีพ จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 4.26 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านการบริการบุคลากร และเจ้าหน้าที่ในคณะเศรษฐศาสตร์ พบว่า จาก จำนวนผู้เสนอแนะ 3 ราย เสนอให้ควรมีการพัฒนา website ของเจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อกับนักศึกษาได้ โดยตรง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเจ้าหน้าที่ควรจัดเตรียมเครื่องมือและ โสตทัศนูปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน เพื่อนักศึกษาสามารถใช้งานได้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่มาช้า จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านอาคารและสถานที่ พบว่าจากจำนวนผู้เสนอแนะ 37 ราย เสนอให้ควร เพิ่มสถานที่เพื่อทำงานและแลกเปลี่ยนความรู้ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.32 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรเพิ่มการทำความสะดวก จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.62 ควรมีการจัดสถานที่ ให้สามารถใช้ทำกิจกรรมให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และ ควรมีการขยายห้องสมุด จำนวนร้อยละ 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.22 เท่ากัน ควรเพิ่มจำนวนห้องสุขาให้เพียงพอ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.80 ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาปริญญาโท และควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ใน ห้องสมุด จำนวนร้อยละ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.41 เท่ากัน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านค่าใช้จ่าย พบว่า จากจำนวนผู้เสนอแนะ 4 ราย เสนอให้ควรปรับระดับ ราคาให้ถูกลง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 และควรปรับค่าลงทะเบียนกระบวนการวิชา และ การค้นคว้าอิสระให้เหมาะสม จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00

ข้อเสนอแนะด้านการคัดเลือกนักศึกษา พบว่า จากจำนวนผู้เสนอแนะ 25 ราย เสนอให้เห็น การปรับปรุงเกณฑ์ในการคัดเลือกนักศึกษาเข้าเรียนให้ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้น จำนวน 12 ราย คิดเป็น ร้อยละ 48.00 มากที่สุด รองลงมา ควรคัดเลือกและแบ่งนักศึกษาตามระดับความรู้พื้นฐานและความ สนใจ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.00 และควรมีการคัดเลือกนักศึกษาให้มีความหลากหลายใน อาชีพต่างๆ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการศึกษา ความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ภาค พิเศษ) พบว่าปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทาง กายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ปัจจัยด้าน ผลผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ สำหรับ ปัจจัยด้านการกระจายบริการ และปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด แบบบูรณาการ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การ ออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ในอาคาร และลักษณะทางกายภาพอื่นๆ ที่ สามารถดึงดูดใจลูกค้าและทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน รวมไปถึง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่มีไว้ในการให้บริการด้วย จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากเป็นอันดับแรก ปัจจัย ย่อยที่มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คือ การมีชื่อเสียงของสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ ยุพดี สันติวุฒน์ (2546) พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์กายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาของ นักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การมี ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิด โอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และ หลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ มีกระบวนการรับสมัครและเกณฑ์ในการรับสมัครเข้าศึกษาต่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีช่องทางให้ร้องเรียนและได้รับการดูแล/ช่วยแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ ยุพดี สันติวุฒน์ (2546) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษา

ของนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ขั้นตอนการรับสมัคร ไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนและเกณฑ์ในการคัดเลือก และเกณฑ์การเรียนเพื่อจบหลักสูตร

ปัจจัยด้านบุคคล จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ อาจารย์มีความเอาใจใส่และเป็นกันเองกับนักศึกษา ความตรงต่อเวลาของผู้สอน การให้บริการที่เอาใจใส่และรวดเร็ว ความยินดีและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในขณะต่อนักศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ยุพดี สันติวุฒน์ (2546) พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และการศึกษาของจิราวรรณ ฉายสุวรรณ และคณะ (2546) พบว่า ด้านผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา มหาบัณฑิตมีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบต่างๆ ในระดับพอใจ โดยมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ ความตรงต่อเวลาของผู้สอน

ปัจจัยด้านการกำหนดราคา จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการกำหนดราคา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมากอันดับแรก คือ ระดับราคาหรือค่าหน่วยกิตเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ เหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ยุพดี สันติวุฒน์ (2546) พบว่า ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก คือ การคิดค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ ประโยชน์ของการประยุกต์นำไปใช้ในการดำรงชีวิต ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน จำนวนรายวิชาที่เปิดสอนและ ความทันสมัยของหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ พัชรินทร์ ศรีสวัสดิ์ (2546) พบว่า ด้านบริบทของหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความชัดเจน และสอดคล้องกับความต้องการของสังคมในปัจจุบัน และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ด้านโครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสม และ ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน การบริหารหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความสอดคล้องกับบทบาทที่คาดหวังของมหาบัณฑิต และสอดคล้องกับการศึกษาของ จิราวรรณ ฉายสุวรรณ และคณะ (2546) พบว่า ด้านหลักสูตร มหาบัณฑิตมีความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักสูตรในระดับพอใจ โดยมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการทำงาน และประโยชน์ของการประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต

ปัจจัยด้านการกระจายบริการ จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการกระจายบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ ห้องเรียน ห้องสมุด และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

- ปัจจัยย่อยของห้องเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เรียงลำดับความพึงพอใจ คือ (การดูแลโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอ มีการจัดโสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัยต่างๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ LCD เป็นต้น และ แสงสว่างในห้องเรียน ความสะอาดในห้องเรียน) สอดคล้องกับการศึกษาของจิราวรรณ ฉายสุวรรณ และคณะ (2546) พบว่า ด้านสื่อการสอนและอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบต่างๆ ในระดับเฉยๆ โดยมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ การดูแลโสตทัศนูปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอ

- ปัจจัยย่อยของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เรียงลำดับความพึงพอใจ คือ แบ่งเป็น 1) สถานที่และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของห้องสมุด ความสะดวกในการค้นคว้าหาข้อมูลและเอกสารต่างๆ และแสงสว่างในห้องสมุด ตามลำดับ และ 2) หนังสือ ตำรา และเอกสารประกอบต่างๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก คือ จำนวนวารสารประกอบการค้นคว้าภาษาอังกฤษ จำนวนวารสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย และความทันสมัยของหนังสือ และเอกสารประกอบการค้นคว้าภาษาไทย ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของจิราวรรณ ฉายสุวรรณ และคณะ (2546) พบว่า ด้านห้องสมุด สถานที่และบรรยากาศ มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบต่างๆ ในระดับพอใจ โดยมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกของห้องสมุด แสงสว่างในห้องสมุดและอุณหภูมิของห้องสมุด ด้านหนังสือ ตำราเอกสารที่มีในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบต่างๆ ในระดับเฉยๆ โดยมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ จำนวนวารสารภาษาไทย จำนวนวารสารภาษาอังกฤษ และ จำนวนหนังสือ ตำราและเอกสารภาษาอังกฤษ

- ปัจจัยย่อยของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เรียงลำดับความพึงพอใจดังนี้ การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ และความเพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ จิราวรรณ ฉายสุวรรณ และคณะ (2546) พบว่า ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบต่างๆ ในระดับเฉยๆ โดยมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเรียง

ตามลำดับ คือ การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ให้ใช้ในสภาพที่ใช้การได้ดีและความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ เช่นเดียวกับการศึกษาของพัชรินทร์ ศรีสวัสดิ์ (2546) พบว่า ทรัพยากรมีความเพียงพอ คุณภาพเหมาะสมและมีความสะดวก แต่ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่นักศึกษาปริญญาโท ให้เพียงพอและควรจัดสรรห้องทำงานสำหรับนักศึกษาปริญญาโท เพื่อให้นักศึกษาได้มีสถานที่แลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2544) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมาก ได้แก่ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และผู้ตอบให้ระดับความสำคัญมากที่สุด ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษ คำแนะนำจากรุ่นพี่ เพื่อนหรือคนรู้จัก และการประชาสัมพันธ์หลักสูตรผ่านเว็บไซต์ (www.econ.cmu.ac.th) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยุพดี สันติวัฒน์ (2546) พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ให้ค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ การจัดบรรยายพิเศษ (นอกเหนือจากหลักสูตร) โดยวิทยากรที่มีชื่อเสียงเป็นครั้งคราวโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากการการศึกษา ความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า

เหตุผลในการตัดสินใจเรียนในหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ เพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษาและเพื่อเพิ่มความรู้เฉพาะด้าน

เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกเรียนหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) หลักสูตร 2 ปี คือ ช่วงเวลาที่เรียนสอดคล้องกับความต้องการ และมีระยะเวลาเรียนตลอดหลักสูตร ตามต้องการ

เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกเรียนหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) หลักสูตร 1 ปี คือ มีระยะเวลาของการเรียนตลอดหลักสูตรและช่วงเวลาที่เรียนสอดคล้องกับความต้องการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ผู้เรียนเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุดคือ การเพิ่มความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์ และ นำความรู้ที่ได้จากการเรียน ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำรงชีวิต

เมื่อพิจารณาในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้เรียนหลักสูตร 1 ปี มีความพึงพอใจในด้านความต่อเนื่องการจัดกระบวนการวิชาแต่ละภาคเรียนอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เรียนหลักสูตร 2 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าว ในระดับปานกลาง

ในส่วนของปัจจัยด้านการกระจายการบริการ พบว่าผู้เรียนหลักสูตร 1 ปี มีความพึงพอใจในห้องเรียนในระดับมาก ส่วนผู้เรียนหลักสูตร 2 ปี มีความพึงพอใจในห้องเรียนในระดับ ปานกลาง

และพบว่าผู้เรียนหลักสูตร 1 ปี มีความพึงพอใจในห้องสมุดในระดับปานกลาง ส่วนผู้เรียนหลักสูตร 2 ปี มีความพึงพอใจในห้องสมุด ในระดับมาก

ในส่วนของปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ พบว่า เป็นปัจจัยที่ระดับความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายของการศึกษาความพึงพอใจ ของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ครั้งนี้

เมื่อพิจารณาในปัจจัยด้านบุคคล พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านอาจารย์ผู้สอนมีความสามารถถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เรียน การเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบนอกเวลาเรียนของอาจารย์ผู้สอน และวิธีการประเมินผลของผู้สอนอยู่ในระดับมาก ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

เพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านอาจารย์ในมีความเอาใจใส่เป็นกันเองกับนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเพศชายมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

เพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านการได้รับคำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ในการใช้
โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนในระดับมาก ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการให้
คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน การลงทะเบียน การสอบ และการให้คำแนะนำ
เกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้เรียนหลักสูตร 1 ปี พึงพอใจในด้านความครบถ้วนของเนื้อหากระบวนการเรียนการสอน การ
เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบนอกเวลาเรียน วิธีวัดผลของผู้สอน อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เรียน
หลักสูตร 2 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้เรียนหลักสูตร 2 ปี มีความพึงพอใจในด้านอาจารย์มีความเอาใจใส่และเป็นกันเองกับ
นักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้เรียนหลักสูตร 1 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านดังกล่าวใน
ระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย
ด้านมีช่องทางให้ร้องเรียนและได้รับการดูแลช่วยแก้ปัญหาได้ลุล่วง อยู่ในระดับมาก

ผู้เรียนหลักสูตร 1 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านระบบการจัดการเอกสาร
ประกอบการเรียน อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เรียนหลักสูตร 2 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าว
ในระดับปานกลาง

ผู้เรียนหลักสูตร 2 ปี มีความพึงพอใจในด้านการมีช่องทางให้ร้องเรียน และได้รับการดูแล
ช่วยแก้ปัญหาได้ลุล่วง อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เรียนหลักสูตร 1 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าว
อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ พบว่าเป็นปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรกสุดใน
การศึกษาความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ครั้ง
นี้และมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยอันดับแรกสุดคือ ด้านการชื่อเสียงของสถาบัน วิทยุทัศน์และ
ภาพพจน์ของคณะฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับสถาบันการศึกษา ในการพัฒนาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแสดงแยกทั้ง 2 หลักสูตร มีรายละเอียดเรียงตามลำดับดังนี้

หลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) หลักสูตร 2 ปี

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญและเป็นปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับแรกสุดจากการศึกษาในครั้งนี้ จึงควรพิจารณาเน้นเรื่อง การมีชื่อเสียงของสถาบัน มหาวิทยาลัย และ ความภาคภูมิใจหลังจบการศึกษา เป็นจุดดึงดูดความสนใจ

ควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่าทุกรุ่นจนถึงศิษย์ปัจจุบัน เพื่อให้ศิษย์เก่าผู้มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับในสังคม ได้ช่วยถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ที่อันดีที่มีต่อสถาบัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีระบบการจัดการของเอกสารประกอบการเรียนการสอนให้เป็นระบบและ ชี้แจงให้นักศึกษาได้ทราบถึงระบบการจัดการอย่างชัดเจน

ควรจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจที่เข้าถึงมหาบัณฑิตและให้บริการอย่างทั่วถึง

ปัจจัยด้านบุคคล ควรจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ ดูแลการใช้โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนอย่างทั่วถึงและบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ โดยมีเจ้าหน้าที่เทคนิครับผิดชอบดูแลประจำ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลในหลักสูตรภาคพิเศษ ควรมีความรู้ในการใช้อุปกรณ์การเรียน การสอนทุกชนิด และสามารถแก้ไขปัญหาในขั้นต้นได้

ควรส่งเสริมกิจกรรมระหว่างรุ่นพี่ กับ รุ่นน้องให้มีการช่วยเหลือ แนะนำ ถ่ายทอดประสบการณ์ แบ่งปันเอกสาร ตำรา ตลอดจนการให้คำปรึกษาปัญหาแก่กัน

ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ควรพิจารณาในด้านการสร้างความพึงพอใจสูงสุดในทุกปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการอย่างจริงจัง เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกคุ้มค่าสูงสุดจากสิ่งที่ได้รับ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรพิจารณาเน้นในเรื่องเนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัยสามารถนำไปใช้ได้จริง เช่น การจำลองสถานการณ์ในการวิเคราะห์เศรษฐกิจปัจจุบันและการนำไปใช้ในการบริหาร หรือการค้าจริงชีวิต

ควรมีการสอนที่เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติ แนวความคิด เพื่อพบมุมมองใหม่ จากกรณีศึกษาสถานการณ์จริง

ควรพิจารณาเพิ่มความเข้มข้นในเนื้อหาหรือเพิ่มระยะเวลาของ โครงการทบทวนความรู้ พื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ เนื่องจากมีนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาสาขาอื่นที่ไม่ใช่สาขาเศรษฐศาสตร์ หรือสำเร็จการศึกษามา นาน จึงมีความต้องการในการทบทวนวิชาพื้นฐานให้มากขึ้น

ปัจจัยด้านการกระจายบริการ ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน ให้กับนักศึกษาหลักสูตร 2 ปีได้ใช้ประโยชน์มากขึ้น

ควรปรับปรุงดูแลในส่วนของห้องเรียนของนักศึกษาหลักสูตร 2 ปี ให้มีความเหมาะสมกับ จำนวนนักศึกษา และดูแลรักษาความสะอาด ตลอดจนอุปกรณ์การเรียนการสอนให้มีความพร้อม มากขึ้น

ควรจัดหาสถานที่เพื่อทำงาน และแลกเปลี่ยนความรู้และเพื่อใช้ในการทำกิจกรรมหรือ ทำงานกลุ่ม ให้กับนักศึกษา เพิ่มเติม

ควรจัดหาและปรับปรุงห้องสุขาให้เพียงพอและรักษาความสะอาดให้มากขึ้น และจัดห้อง สุขาให้แก่นักศึกษาที่ทำกิจกรรม หรือทำงานกลุ่มนอกเวลาเรียนและนอกเวลาราชการ

พิจารณาจัดหาชั้นวางหนังสือ ตำรา เอกสารประกอบการค้นคว้าต่าง ๆ ให้สามารถจัดเก็บ เข้าชิดผนังห้องอย่างเป็นระเบียบ และประหยัดพื้นที่ได้มากที่สุด เพื่อให้มีพื้นที่สำหรับนั่งอ่าน หนังสือ หรือทำการค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น และสามารถจัดแบ่งกลุ่มจำนวนที่นั่งได้ตามความเหมาะสม กับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์โดยคำแนะนำ จากรุ่นพี่ เพื่อนหรือคนรู้จัก

ควรพัฒนาป้ายประชาสัมพันธ์ ให้เป็นป้ายที่แข็งแรงขนาดใหญ่ แลดูชัดเจน สวยงาม น่าสนใจ และ จัดวางในสถานที่ ตำแหน่งที่มองเห็น ได้ง่ายสะดวกยิ่งขึ้น

หลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) หลักสูตร 1 ปี

ปัจจัยภาพลักษณ์ทางกายภาพเป็นปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับแรกสุดจาก การศึกษาในครั้งนี้ จึงควรพิจารณาเน้นเรื่องการมีชื่อเสียงของสถาบัน มหาวิทยาลัย และ ความ ภาคภูมิใจ หลังจบการศึกษา เป็นจุดดึงดูดความสนใจ

ควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่าทุกรุ่นจนถึงศิษย์ปัจจุบัน เพื่อศิษย์เก่าผู้ มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของสังคม ได้ช่วยแนะนำประสบการณ์และถ่ายทอดความรู้สึกลับอันดีที่มีต่อ สถาบัน

ควรให้ความสำคัญกับรุ่นพี่ที่ประสบความสำเร็จภายหลังจากจบการศึกษา เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรทำการชี้แจงแนะนำนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร 1 ปี ถึงช่องทางในการร้องเรียน หรือสอบถามปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับการดูแลช่วยเหลือ จากคณะฯ อย่างชัดเจนตั้งแต่แรกเข้าศึกษา

ควรจัดอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจที่เข้าถึงมหาบัณฑิตและให้บริการอย่างทั่วถึง

ปัจจัยด้านบุคลากร ควรจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ ดูแลการใช้โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนอย่างทั่วถึงและบำรุงรักษาให้ใช้งานอยู่เสมอ มีเจ้าหน้าที่เทคนิครับผิดชอบดูแลประจำ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลในหลักสูตรภาคพิเศษ ควรมีความรู้ในด้านการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอน ทุกชนิด และสามารถแก้ไขปัญหาในขั้นต้นได้

ควรส่งเสริมกิจกรรมระหว่างรุ่นพี่ กับรุ่นน้องให้มีการช่วยเหลือ แนะนำ ถ่ายทอดประสบการณ์ แบ่งปันเอกสาร ตำรา ตลอดจนการให้คำปรึกษาปัญหาแก่กัน

ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ควรพิจารณาในด้านการสร้างความพึงพอใจสูงสุดในทุกปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการอย่างจริงจัง เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกคุ้มค่าสูงสุดจากสิ่งที่ได้รับ เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่จ่ายไป

ควรชี้แจงให้ผู้เรียนได้ทราบถึง เหตุผลของการดำเนินการในกระบวนการชำระเงินค่าลงทะเบียน ทั้งช่วงเวลาชำระเงิน และงวดชำระเงินค่าเล่าเรียนที่แบ่งจ่ายเป็น 3 งวดงวดละ 35,000 บาท ที่ดำเนินการโดยคำนึงถึงผู้เรียนเป็นสำคัญ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรพิจารณาเน้นในเรื่องเนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัยสามารถนำไปใช้ได้จริง เช่นการจำลองสถานการณ์ในการวิเคราะห์เศรษฐกิจปัจจุบัน และการนำไปใช้ในการบริหารหรือการค้าจริง

ควรพิจารณาเพิ่มความเข้มข้นในเนื้อหาหรือเพิ่มระยะเวลาของโครงการทบทวนความรู้พื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ เนื่องจากมีนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาสาขาอื่นที่ไม่ใช่สาขาเศรษฐศาสตร์หรือสำเร็จการศึกษามานาน จึงมีความต้องการในการทบทวนวิชาพื้นฐานให้มากขึ้น

ควรมีการสอนที่เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติ แนวความคิด เพื่อพบมุมมองใหม่จากกรณีศึกษาในสถานการณ์จริง

ให้ความสำคัญในการพิจารณาความเหมาะสมของระยะเวลาเรียน วันและช่วงเวลาของการเรียนในแต่ละกระบวนการวิชาเพิ่มขึ้น เนื่องจากหลักสูตร 1 ปี มีการเรียนการสอนที่เข้มข้นตลอดปีการศึกษา ช่วงเวลาและระยะเวลาของการเรียนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

ปัจจัยด้านการกระจายบริการ ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน
ให้กับนักศึกษาหลักสูตร 1 ปี ได้ใช้ประโยชน์มากขึ้น

ควรเพิ่มสถานที่เพื่อทำงานและแลกเปลี่ยนความรู้และทำงานกลุ่มให้กับนักศึกษา เพื่อใช้ใน
การทำกิจกรรมหรือทำงานกลุ่ม ให้กับนักศึกษา

ควรจัดหาและปรับปรุงห้องสุขาให้เพียงพอและรักษาความสะอาดให้มากขึ้น และจัดห้อง
สุขาให้แก่นักศึกษาที่ทำกิจกรรมหรือทำงานกลุ่มนอกเวลาเรียนและนอกเวลาราชการ

ควรพิจารณาเปิดให้บริการห้องสมุดของคณะเศรษฐศาสตร์ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา
ปริญญาโท หลักสูตร 1 ปี ที่เรียนในวัน จันทร์-ศุกร์ นอกเวลาราชการ โดยอาจกำหนดเปิดให้บริการ
ในวัน จันทร์ พุธ ศุกร์ ของทุก ๆ สัปดาห์

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ควรพิจารณาเน้นการประชาสัมพันธ์โดย
คำแนะนำจากรุ่นพี่ เพื่อนหรือคนรู้จัก

พัฒนาป้ายประชาสัมพันธ์ ให้มีป้ายที่แข็งแรงขนาดใหญ่ แลดูชัดเจน สวยงาม น่าสนใจ
และ จัดวางในตำแหน่งที่ มองเห็นได้ง่ายสะดวกยิ่งขึ้น

ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หลักสูตร โดย คำแนะนำจากหน่วยแนะแนวการศึกษา เนื่องจาก
นักศึกษาหลักสูตร 1 ปี ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ทำงาน จึงมีนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จในระดับปริญญา
ตรีสนใจเป็นจำนวนมาก หน่วยแนะแนวจึงมีโอกาสประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มผู้สนใจ ได้มากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved