

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโท
เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นางศุคนงค์ ชมพล

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชานันติ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ มหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หลักสูตร 2 ปีและ 1 ปี (ตั้งแต่รหัส 44 ถึงรหัส 46) มีจำนวนทั้งหมด 176 คน สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาเศรษฐศาสตร์ ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีสถานที่ทำงานอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และเรียนหลักสูตรเศรษฐศาสตร์ 2 ปี

เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรียนหลักสูตรปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คือ ต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษา ในส่วนเหตุผลสำคัญที่เลือกเรียนหลักสูตร 2 ปี คือ ช่วงเวลาที่เรียนสอดคล้องกับความต้องการ และเหตุผลสำคัญที่เลือกเรียนหลักสูตร 1 ปี คือ ระยะเวลาของการเรียนตลอดหลักสูตร สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่า เป็นการเพิ่มความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ มหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีต่อผลระดับความพึงพอใจ

มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงลำดับดังต่อไปนี้ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการกำหนดราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และปัจจัยด้านการกระจายบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรก คือ การมีชื่อเสียงของสถาบัน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรก คือ เกณฑ์ที่ใช้คัดเลือกเข้าเรียนต่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจที่มีหลากหลายสาขาวิชา และหลายอาชีพเข้าศึกษาต่อ ปัจจัยด้านบุคคล มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรก คือ อาจารย์มีความเอาใจใส่และเป็นกันเองกับนักศึกษา ปัจจัยด้านการกำหนดราคา มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรก คือ ระเบียบราคาหรือคำนวณกิตเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรก คือ ประโยชน์ของการประยุกต์นำใช้ในการดำรงชีวิต ปัจจัยด้านการกระจายบริการ มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรก คือ ห้องเรียน โดยปัจจัยย่อยของห้องเรียนที่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรก คือ การดูแล โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอ และปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ มีปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอันดับแรก คือ การจัดสัมมนาทางวิชาการและการบรรยายพิเศษ

Independent Study Title Satisfaction of Graduate Students Toward the Master of
Economics (Special Program) at the Faculty of Economics
Chiang Mai University

Author Mrs. Sudanong Chompol

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Assoc.Prof. Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

This study on satisfaction of graduate students toward the Master of Economics (special program) at the Faculty of Economics Chiang Mai University, was based on data and information compiled by questionnaire interview of 176 graduates (student ID Code 44 to 46) of one-year and two-year special programs for this Master's degree. Analyses were based on descriptive statistics including frequency, percentage and arithmetic mean .

The majority of respondents can be characterized on female, 30 years old or under, previously holding bachelor's degree in Economics also from Chiang Mai University, private business employment, working in Chiang Mai Province, with 10,001-20,000 baht monthly income, and with the preference for two-year Master' s study program.

The main reason for their pursuance of study in such special programs was to elevate their educational attainment background . Those who selected two-year program did so because of the compatible time schedule while Those who choose one -year program had the total length of study as their main reason . The benefit the gain in knowledge about economics.

For the satisfaction of graduate students toward the Master of Economics (special program) found that the marketing mix factors which affect to the educational service rendered at the highest level of satisfaction specifically the factor of physical image followed by the factors of service

delivery process, personnel, price and products respectively. The factor of integrated service marketing communication and service distribution were rated as moderately satisfactory.

On specific attribute to level of satisfaction, it was found that reputation on the academic institution contributed the most to the high satisfaction of image factor. The admission criteria which allow people of various education and professional backgrounds to apply for the study program was main attribute to the factor to service delivery process. Satisfaction on personnel factor came primarily from the friendly and attentive nature of the professors. The price factor was rated satisfactory due principally to the reasonable tuition and fees compared to those other academic institutions. The main attribute to the satisfaction on product factor appeared to be the practical application of economics in everyday life. The factor of service distribution while was rated moderately satisfactory was judged by the classroom attribute which in turn supported primarily by the element of well- maintained audio-visual aids in classroom. Meanwhile, the major attribute to the satisfaction on the factor of integrated service marketing communication was the organization of academic seminars and special lectures.