

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจของประเทศได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจโลกก็เป็นไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน ประกอบกับมีตัวแปรที่มีผลให้เกิดการตื่นตัวทางการศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์ อาทิเช่น เป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ที่จะฟื้นฟูให้มีเสถียรภาพและมีภูมิคุ้มกันที่สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ (คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548) ตลอดจนสามารถก้าวทันเศรษฐกิจสมัยใหม่ รวมทั้งประชาชน บุคคลทั่วไปหันมาให้ความสำคัญทางการศึกษากันมากขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงในปัจจุบัน และเป็นที่ต้องการของหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพให้องค์กรของตน ส่งผลให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งที่เพิ่งสำเร็จการศึกษายังไม่ได้ประกอบอาชีพและผู้ที่ประกอบอาชีพแล้ว ตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท

นอกจากนี้สถานศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยกำลังอยู่ระหว่างการเตรียมการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ซึ่งจะมีการพึ่งพางบประมาณของรัฐบาลน้อยลง ขณะเดียวกันจะต้องสามารถหารายได้ เพื่อบริหารงานได้อย่างเพียงพอ และเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ และศักยภาพสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยเอกชนต่าง ๆ ได้มีการเปิดหลักสูตรปริญญาโท สาขาต่างๆ รวมถึง สาขาเศรษฐศาสตร์ เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวและการพัฒนาเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งในแต่ละปีมีนักศึกษาสมัครเรียนเป็นจำนวนมาก

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคเหนือ ได้ดำเนินการเปิดหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตสำหรับนักบริหาร (ภาคพิเศษ) หลักสูตร 2 ปี และ 1 ปี เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่สนใจ มีโอกาสเข้าศึกษาต่อ ซึ่งจะทำได้มหาบัณฑิตที่พร้อมไปด้วยประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะการณ์ของโลกและของประเทศ

ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548) ซึ่งในแต่ละปีมีผู้ให้ความสนใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทสาขาเศรษฐศาสตร์ภาคพิเศษ ทั้งหลักสูตร 2 ปี และ 1 ปี ของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนผู้สนใจสมัครเข้าศึกษา จำนวนที่รับเข้าศึกษาและจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2545-2547 สรุปเป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้สนใจสมัคร จำนวนรับเข้าศึกษาและจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโทสาขาเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) หลักสูตร 2 ปี และ 1 ปี ของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2545-2547

ปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ)	2545			2546			2547		
	จำนวน ผู้สนใจ สมัคร	จำนวน รับเข้า ศึกษา	จำนวน ผู้สำเร็จ การศึกษา	จำนวน ผู้สนใจ สมัคร	จำนวน รับเข้า ศึกษา	จำนวน ผู้สำเร็จ การศึกษา	จำนวน ผู้สนใจ สมัคร	จำนวน รับเข้า ศึกษา	จำนวน ผู้สำเร็จ การศึกษา
หลักสูตร 2 ปี	117	60	44	90	60	58	215	60	-
หลักสูตร 1 ปี	259	60	52	136	60	45	104	60	-

ที่มา: จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์ ข้อมูลภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547

อย่างไรก็ตามสถาบันการศึกษา ต่างตระหนักดีว่าการเปิดสอนระดับปริญญาโทในปัจจุบันนั้น การมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เนื่องจากลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าสินค้าและบริการนั้นมีคุณภาพหรือไม่ ในสภาวะที่ตลาดเป็นของผู้ซื้อ ลูกค้าจึงมีทางเลือกที่หลากหลายและส่งผลให้เกิดการเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของคุณภาพ ราคา หรือบริการเสริมอื่น ๆ ที่สร้างแรงจูงใจ ด้วยกลยุทธ์ที่เลือกสรรเพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันของหลักสูตร จึงเกิดคู่แข่งทางการศึกษา ในสาขาใกล้เคียง หรือสาขาที่ทดแทนกันได้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งในสภาวะการณ์นี้ส่งผลต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยสถาบันอุดมศึกษาทั้งในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง ต่างเปิดหลักสูตรในสาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาใกล้เคียง หรือสาขาที่ทดแทนกันได้ เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนนับ 10 ราย เมื่อเกิดทางเลือกที่หลากหลาย จำนวนผู้สนใจสมัครเข้าศึกษาปริญญาโทหลักสูตรเศรษฐศาสตร์ จึงลดน้อยลง ทำให้ต้องมีการปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างและรักษาระดับจำนวนผู้สนใจสมัครเข้าศึกษาไว้ ณ จุดที่มีสภาวะการแข่งขัน องค์กรต่างต้องมีวิธีการในการหาความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การรับความเห็นจาก

ลูกค้าเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้องค์กรทราบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการหรือไม่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและสร้างเสริมรักษาข้อดี เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และนำผลที่ได้มาเป็นประโยชน์สำหรับสถาบันการศึกษา คือ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการในหลักสูตรที่มีอยู่เดิม และเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรที่จะเปิดใหม่ในอนาคตให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาบริหารจัดการ ในหลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างตรงเป้าหมายและเป็นการเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม เป็นที่ยอมรับและได้รับเลือกจากนักศึกษาผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทได้มากขึ้น

### นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ ของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตร ปริญญาโทเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเป็นความรู้สึกต่อสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งที่มีต่อหลักสูตรของมหาบัณฑิต

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการกำหนดราคา ปัจจัยด้านการกระจายบริการ ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ

มหาบัณฑิต หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) หลักสูตร 1 ปี และ 2 ปี (ตั้งแต่รหัส 44 ถึง 46) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่