

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากนักศึกษาระดับ ปวช. และปวส. สายบริหารธุรกิจของโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยีในจังหวัดลำปาง จำนวน 323 รายจากวิธีเลือกตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากหนังสือ วารสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) วัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 23.60 ศึกษาในระดับชั้นปวช.2 ร้อยละ 23.20 ศึกษาในระดับชั้นปวส.1 ร้อยละ 22.40 ศึกษาในระดับชั้นปวช.1 ร้อยละ 16.90 ศึกษาในระดับชั้นปวส.2 และร้อยละ 13.90 ศึกษาในระดับชั้นปวช.3 เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 20.40 และเป็นเพศหญิงเป็นร้อยละ 79.60 มีอายุไม่เกิน 18 ปีมากที่สุด เป็นร้อยละ 52.00 มีที่พักอาศัยปัจจุบันกับผู้ปกครอง ร้อยละ 72.80 ผู้ปกครองประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 35.00 ครอบครัวส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.50 ระยะทางจากที่พักอาศัยถึงโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี 16 กิโลเมตรขึ้นไป ร้อยละ 31.30 การเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนนี้มีแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร้อยละ 67.20 และเหตุผลสำคัญที่สุดที่เข้าศึกษาต่อในโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี คือ มีสาขาที่ต้องการศึกษา เป็นร้อยละ 55.10

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจจากการให้บริการของโรงเรียน ลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.72 โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.73 โดยมีความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.69 โดยมีความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเวลาเช้า – เย็นมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.70 โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชุมผู้ปกครองทุกภาคเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนหรือการสมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด ร่ม สมุด นาฬิกาแขวนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.86 โดยมีความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วุฒิ การศึกษาของอาจารย์ผู้สอนมีความพึงพอใจในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักศึกษาที่ต้องการได้อย่างเต็มใจและสุภาพมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.68 โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็วมีความพึงพอใจในระดับมาก และ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการมีความพึง พพอใจในระดับปานกลาง

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.49 โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการเรียนทุกช่วงเวลามีความพึงพอใจในระดับ มาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริเวณโรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของโรงเรียนลำปาง
พาณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามระดับชั้น เพศ และรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้น

ตารางที่ 41 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามระดับชั้น

ส่วนประสมการตลาดบริการ	จำแนกตามระดับชั้น	
	ปวช.	ปวส.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ (ระดับมาก)	โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	มีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ (ระดับปานกลาง)	มีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ (ระดับปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	สามารถผ่อนชำระค่าลงทะเบียนหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้ (ระดับมาก)	มีบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ระดับมาก)	ค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ระดับปานกลาง)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา (ระดับมาก)	ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง ,การอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเวลาเช้า – เย็น (ระดับมาก)	การอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเวลาเช้า – เย็น (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามระดับชั้น

ส่วนประสมการตลาดบริการ	จำแนกตามระดับชั้น	
	ปวช.	ปวส.
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	มีการประชุมผู้ปกครองทุกภาคเรียน (ระดับมาก)	มีกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ให้กับสังคมที่ร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เช่น การปลูกป่า สร้างฝายทดน้ำ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	การให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนหรือการสมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด ร่ม สมุด นาฬิกาแขวน (ระดับมาก)	การให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนหรือการสมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด ร่ม สมุด นาฬิกาแขวน (ระดับปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	บุคลิกภาพของอาจารย์ผู้สอน, ให้ความเป็นกันเองของอาจารย์ผู้สอน (ระดับมาก)	วุฒิการศึกษาของอาจารย์ผู้สอน (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักศึกษาที่ต้องการได้อย่างเต็มใจและสุภาพ (ระดับมาก)	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักศึกษาที่ต้องการได้อย่างเต็มใจและสุภาพ (ระดับมาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว (ระดับมาก)	มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ (ระดับมาก)	ที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ (ระดับปานกลาง)
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอด้านกายภาพ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา (ระดับมาก)	ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะสมกับการเรียนทุกช่วงเวลา (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	บริเวณโรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ ,สถานที่พักผ่อนตามจุดต่างๆภายในโรงเรียนมีจำนวนพอเพียงกับนักศึกษา (ระดับปานกลาง)	บริเวณโรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ (ระดับปานกลาง)

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 42 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมการตลาดบริการ	จำแนกตามเพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพผู้สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ (ระดับมาก) มีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ (ระดับปานกลาง)	โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพผู้สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ (ระดับมาก) มีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ (ระดับปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	สามารถผ่อนชำระค่าลงทะเบียนหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้ (ระดับมาก) ค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ระดับปานกลาง)	มีบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ระดับมาก) ค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ระดับมาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา (ระดับมาก) การอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเวลาเช้า – เย็น (ระดับมาก)	ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา (ระดับมาก) การอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเวลาเช้า – เย็น (ระดับมาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมการตลาดบริการ	จำแนกตามเพศ	
	ชาย	หญิง
<p>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด</p> <p>ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด</p>	<p>มีการประชุมผู้ปกครองทุกภาคเรียน(ระดับมาก)</p> <p>การให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนหรือการสมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด ร่ม สมุด นาฬิกาแขวน (ระดับมาก)</p>	<p>ช่องทางการสื่อสารจากโรงเรียนถึงผู้ปกครอง เช่น จดหมายทางไปรษณีย์ จดหมายให้นักศึกษานำไปให้ผู้ปกครอง โทรศัพท์ วิทยุท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น , มีการแจกคู่มือบัตรภายในโรงเรียน โดยมีผู้ว่าราชการเป็นผู้แจกคู่มือบัตรในระดับชั้นปวส. และนายกเทศมนตรีลำปางเป็นผู้แจกคู่มือบัตรในระดับปวช. (ระดับมาก)</p> <p>การให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนหรือการสมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด ร่ม สมุด นาฬิกาแขวน (ระดับปานกลาง)</p>
<p>ปัจจัยด้านบุคลากร</p> <p>ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด</p> <p>ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด</p>	<p>การให้ความเป็นกันเองของอาจารย์ผู้สอน (ระดับมาก)</p> <p>เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักศึกษาที่ต้องการได้อย่างเต็มใจและสุภาพ (ระดับมาก)</p>	<p>บุคลิกภาพของอาจารย์ผู้สอนและการให้คำปรึกษาเรื่องการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน (ระดับมาก)</p> <p>เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้กับนักศึกษาที่ต้องการได้อย่างเต็มใจและสุภาพ (ระดับมาก)</p>
<p>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ</p> <p>ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด</p> <p>ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด</p>	<p>การวัดและประเมินผลการเรียน (ระดับมาก)</p> <p>ที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ (ระดับปานกลาง)</p>	<p>มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว (ระดับมาก)</p> <p>ที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ (ระดับปานกลาง)</p>

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ

ส่วนประสมการตลาดบริการ	จำแนกตามเพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอด้านกายภาพ		
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการเรียนทุกช่วงเวลา (ระดับมาก)	ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการเรียนทุกช่วงเวลา (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	บริเวณโรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ (ระดับปานกลาง)	บริเวณโรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ (ระดับปานกลาง)

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อครอบครัว

ตารางที่ 43 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ส่วนประสมการตลาดบริการ	จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว (บาท)			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ (ระดับมาก)	โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ (ระดับมาก)	เนื้อหาในแต่ละรายวิชาสามารถนำไปประยุกต์กับสถานการณ์จริงได้ (ระดับมาก)	โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	มีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ (ระดับปานกลาง)	มีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ (ระดับปานกลาง)	มีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ (ระดับปานกลาง)	มีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ (ระดับปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา				
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	มีบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ระดับมาก)	มีบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ระดับมาก)	มีบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ระดับมาก)	สามารถผ่อนชำระค่าลงทะเบียนหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ระดับปานกลาง)	ค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ระดับปานกลาง)	ค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ระดับปานกลาง)	ค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน (ระดับมาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ส่วนประสมการตลาดบริการ	จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว (บาท)			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
<p>ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย</p> <p>ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด</p> <p>ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด</p>	<p>ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา (ระดับมาก)</p> <p>การอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเวลาเช้า – เย็น (ระดับมาก)</p>	<p>ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา (ระดับมาก)</p> <p>การอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเวลาเช้า – เย็น (ระดับมาก)</p>	<p>ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา (ระดับมาก)</p> <p>การอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเวลาเช้า – เย็น (ระดับปานกลาง)</p>	<p>ความสะดวกในการติดต่อกับฝ่ายทะเบียน (ระดับมาก)</p> <p>การอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเวลาเช้า – เย็น (ระดับมาก)</p>
<p>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</p> <p>ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด</p>	<p>ช่องทางการสื่อสารจากโรงเรียนถึงผู้ปกครอง เช่น จดหมายทางไปรษณีย์ จดหมายให้นักศึกษานำไปให้ผู้ปกครอง โทรศัพท์ วิทยุท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น (ระดับมาก)</p>	<p>ช่องทางการสื่อสารจากโรงเรียนถึงผู้ปกครอง เช่น จดหมายทางไปรษณีย์ จดหมายให้นักศึกษานำไปให้ผู้ปกครอง โทรศัพท์ วิทยุท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น (ระดับมาก)</p> <p>นาฬิกาแขวน (ระดับมาก)</p>	<p>ช่องทางการสื่อสารจากนักศึกษาถึงโรงเรียน เช่น จดหมาย ผู้แสดงความคิดเห็น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต การประชาสัมพันธ์ตามสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ของท้องถิ่น, มีการประชุมผู้ปกครองทุกภาคเรียน(ระดับมาก)</p>	<p>ช่องทางการสื่อสารจากโรงเรียนถึงนักศึกษา เช่น เสียงตามสาย ชั่วโมง โชมรัม อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศในโรงเรียน (ระดับมาก)</p>

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ส่วนประสมการตลาดบริการ	จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว (บาท)			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	แจกแผ่นพับ ใบปลิวที่แนะนำโรงเรียน(ระดับมาก)	การให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนหรือการสมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด ร่ม สมุด	มีกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ให้กับสังคมที่ร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เช่น การปลูกป่า สร้างฝายท่อน้ำ (ระดับปานกลาง)	การให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนหรือการสมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด ร่ม สมุด นาฬิกาแขวน (ระดับมาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	บุคลิกภาพของอาจารย์ผู้สอนและการให้ความเป็นกันเองของอาจารย์ผู้สอน (ระดับมาก)	การดูแล ติดตามพฤติกรรมและให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา (ระดับมาก)	การให้คำปรึกษาเรื่องการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน (ระดับมาก)	วุฒิการศึกษาของอาจารย์ผู้สอนและการให้ความเป็นกันเองของอาจารย์ผู้สอน (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆให้กับนักศึกษาที่ต้องการได้อย่างเต็มใจและสุภาพ (ระดับมาก)	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆให้กับนักศึกษาที่ต้องการได้อย่างเต็มใจและสุภาพ (ระดับมาก)	อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในหลักสูตรที่สอนเป็นอย่างดี และสามารถอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจได้ง่ายและชัดเจน (ระดับมาก)	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆให้กับนักศึกษาที่ต้องการได้อย่างเต็มใจและสุภาพ (ระดับมาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ส่วนประสมการตลาดบริการ	จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว (บาท)			
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ				
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว (ระดับมาก)	มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว (ระดับมาก)	มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว (ระดับมาก)	การวัดและประเมินผลการเรียน (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ (ระดับปานกลาง)	ที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ (ระดับมาก)	ที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ (ระดับปานกลาง)	เวลาเข้าเรียนในคาบเรียนแรกมีความเหมาะสม(ระดับปานกลาง)
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอด้านกายภาพ				
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการเรียนทุกช่วงเวลา (ระดับมาก)	ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการเรียนทุกช่วงเวลา (ระดับมาก)	ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการเรียนทุกช่วงเวลา (ระดับมาก)	ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการเรียนทุกช่วงเวลา (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	บริเวณ โรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ (ระดับปานกลาง)	บริเวณ โรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ (ระดับปานกลาง)	บริเวณ โรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ (ระดับปานกลาง)	บริเวณ โรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ (ระดับปานกลาง)

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียน ตำป่างพาณิชย์การและเทคโนโลยี สามารถอภิปรายผลโดยใช้แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรมดี อินตะแสน (2547) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา: ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ โรงเรียนเปิด โอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ของวรมดี อินตะแสน (2547) คือ จำนวนครูผู้สอนต่อนักเรียนแต่ละห้อง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านราคา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรมดี อินตะแสน (2547) พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่การศึกษาของจิรวดี ภูวนารณรุรักษ์ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา: กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ มีบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ของวรมดี อินตะแสน (2547) คือ มีค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน มีความพึงพอใจในระดับมาก และในขณะที่ของจิรวดี ภูวนารณรุรักษ์ (2546) คือ สามารถลดราคาค่าเรียนได้ในบางกรณีมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการจัดจำหน่าย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวรมดี อินตะแสน (2547) ซึ่งพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ของ วรุมดี อินตะแสน (2547) คือ สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกต่อการเดินทาง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จีรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) พบว่านักเรียนให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ มีการประชุมผู้ปกครองทุกภาคเรียน มีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ของจีรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) คือ แจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือคิด ป้ายผ้า ตามโรงเรียนต่างๆ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของการศึกษานี้คือ การให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนหรือการสมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด ร่ม สมุด นาฬิกาแขวน ในขณะที่ของจีรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) คือ มีของสมนาคุณหรือตอบแทนผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ

ด้านบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรุมดี อินตะแสน (2547) และจีรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) มีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ วุฒิการศึกษาของอาจารย์ผู้สอน มีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ของวรุมดี อินตะแสน (2547) คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก และของจีรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) คือ ครูผู้สอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียนทุกคนโดยเท่าเทียมกัน มีความสำคัญใน ระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของการศึกษานี้คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้นักศึกษาที่ต้องการได้อย่างเต็มใจและสุภาพ ในขณะที่ของวรุมดี อินตะแสน (2547) คือ มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ให้นักเรียนที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และของจีรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) คือ ครูผู้สอนมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในสายวิชานั้นๆ

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรุมดี อินตะแสน (2547) และจีรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) มีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ มีขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว ในขณะที่ของวรุณดี อินตะแสน (2547) คือ ด้านขั้นตอนการสมัครเรียนที่สะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมาก และของจิรวดี ภูวนารณรุรักษ์ (2546) คือ พนักงานสามารถให้บริการ ได้รวดเร็วและถูกต้อง มีความสำคัญในระดับมาก

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของวรุณดี อินตะแสน (2547) พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของการศึกษานี้คือ ห้องเรียนมีแสงสว่างเหมาะกับการ เรียนทุกช่วงเวลา มีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ของวรุณดี อินตะแสน (2547) คือ มี ห้องเรียนติดเครื่องปรับอากาศ และสะอาด ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของการศึกษานี้คือ บริเวณโรงเรียนมีความสะอาดเช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ ในขณะที่ของวรุณดี อินตะแสน (2547) คือ มีการตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัย

ข้อค้นพบ

1. ผลการศึกษาในครั้งนี้มีข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาสาย บริหารธุรกิจจากการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีด้านบุคลากรเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านราคา ด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ อย่างไรก็ตามพบว่า ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยในทุกๆปัจจัยแล้ว พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงเรียนเปิดโอกาสและสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น นักศึกษา ฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.18 และพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านมีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยรวม 2.93 ซึ่งทั้งสองปัจจัยย่อยนี้เป็นปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์

3. ค่าเฉลี่ยรวมและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามระดับชั้น มีระดับความ พึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของระดับชั้นปวส. มีระดับความ พึงพอใจปานกลาง

4. ค่าเฉลี่ยรวมและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

5. ค่าเฉลี่ยรวมและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของนักศึกษาที่ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ในส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ปัจจัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากยกเว้นปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามส่วนประสมทางการตลาดบริการในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านมีโรงยิมหรือสนามกีฬาเพียงพอ ปัจจัยย่อยด้านเป็นเขตปลอดยาเสพติด ปัจจัยย่อยด้านบริการระบบเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่ายระบบสืบค้นอินเทอร์เน็ตไร้สาย และปัจจัยย่อยด้านเชิญวิทยากรมาบรรยายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักศึกษา

ดังนั้น โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ควรพิจารณาเพิ่มเติมปรับปรุงแก้ไข อาจทำการสร้างโรงยิมหรือสนามกีฬาเพิ่มเติมในพื้นที่ว่างภายในโรงเรียน และเพิ่มกฎระเบียบบทลงโทษอย่างจริงจังต่อนักศึกษาที่มีพฤติกรรมเสพติดไม่ว่าจะเป็นการสูบบุหรี่ในห้องน้ำ ดื่มสุราเข้ามาในโรงเรียน และค้ายาบ้า เพื่อไม่ให้เป็นตัวอย่างแก่นักศึกษาคนอื่นๆ จะทำให้โรงเรียนมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น รวมถึงบริการระบบเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่ายระบบสืบค้นอินเทอร์เน็ตไร้สายให้มีศักยภาพสูงขึ้นโดยการเพิ่มจุดเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่ายระบบสืบค้นอินเทอร์เน็ตไร้สายตามบริเวณอาคารต่างๆ ในโรงเรียน และเชิญวิทยากรมาบรรยายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักศึกษาในหัวข้อต่างๆ ที่นักศึกษาสนใจเพื่อเพิ่มความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีระหว่างนักศึกษากับโรงเรียน และทางโรงเรียนจะต้องเปิดโอกาส และสนับสนุนให้นักศึกษาได้เสนอบริการด้านวิชาชีพสู่สังคม เช่น

นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการที่มีชื่อเสียงเพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของนักศึกษา และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาต่อในสายอาชีพศึกษา

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้โดยรวมในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยความพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้น โรงเรียนอาจทำการจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มจากบริเวณรอบโรงเรียน และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลทุกจุดจอดรถ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยแก่นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ผู้สอน และผู้ที่มาติดต่อกับโรงเรียน และโรงเรียนจะต้องรักษาจุดเด่นด้านขั้นตอนในการสมัครเรียนที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนสมัครเรียน การลงทะเบียน และการสมัครกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาซึ่งสามารถทำเสร็จได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว

ด้านบุคลากร

แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับด้านบุคลากรในระดับมาก เช่น วุฒิการศึกษาของอาจารย์ผู้สอน การให้คำปรึกษาเรื่องการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน ทั้งนี้ทางโรงเรียนควรจะรักษาระดับความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวไว้ และควรพัฒนาให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นยิ่งอีก โดยการอบรมให้แก่อาจารย์ผู้สอนเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรที่มีส่วนช่วยผลักดันความสำเร็จของโรงเรียน ควรมีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้แก่อาจารย์ผู้สอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และมีความพร้อมที่จะสอนให้แก่ นักศึกษา สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านราคา แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านค่าเรียนแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน ดังนั้นควรพิจารณาปรับสิ่งนำเสนออื่นๆ ให้มีความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า เช่น มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยเช่น คอมพิวเตอร์ของอาจารย์ผู้สอนในห้องเรียนจะต้องมีความรวดเร็วในเข้าใช้โปรแกรมต่างๆ มีห้องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเรียนการสอน และนักศึกษาจะได้รับบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทุกคนที่ต้องการเข้าร่วมกองทุน

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านนี้ในระดับมากทุกปัจจัยย่อยโดยเฉพาะในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา ความสะดวกในการติดต่อกับ

ฝ่ายทะเบียน และความสะดวกในการติดต่อกับฝ่ายวิชาการ ดังนั้นโรงเรียนควรรักษามาตรฐานการให้บริการและมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษา นอกจากนี้โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกในด้านจราจรหน้าโรงเรียนในช่วงเช้า-เย็น เพื่อเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้โดยรวมในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยความพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนหรือการสมนาคุณผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น เสื้อยืด ร่ม สมุด นาฬิกาแขวน ดังนั้นโรงเรียนควรปรับปรุงด้านการส่งเสริมการตลาด เพื่อเป็นชักชวนและจูงใจให้กับนักศึกษาในการแนะนำลูกค้าเป้าหมายเข้ามาศึกษาในโรงเรียน โดยอาจทำการให้ของสมนาคุณต่างๆ สำหรับนักศึกษาที่แนะนำลูกค้าเป้าหมายมาสมัครเรียนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป และถ้าลูกค้าเป้าหมายที่มาสมัครทำการลงทะเบียนเป็นนักศึกษาจะได้รับส่วนลดค่าเล่าเรียนเป็นจำนวนร้อยละ 10 และทำการประชาสัมพันธ์ในวันรับวุฒิบัตรให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ว่ามีบริการแจกวุฒิบัตรภายในโรงเรียน โดยมีผู้ว่าราชการเป็นผู้แจกวุฒิบัตรในระดับชั้นปวส. และนายกเทศมนตรีลำปางเป็นผู้แจกวุฒิบัตรในระดับปวช. และจัดให้มีการประชุมผู้ปกครองทุกภาคเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันของทุกฝ่าย

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นโรงเรียนควรให้ความสำคัญและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยเร่งด่วนดังนี้

1. โรงเรียนควรซ่อมแซมโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียนให้มีสภาพดี และสะอาด พร้อมสำหรับการใช้งาน
2. บริเวณโรงเรียนควรมีการรักษาความสะอาด เช่น อาคารเรียน ห้องน้ำ โดยการเพิ่มถังขยะตามอาคารเรียน และรณรงค์ให้นักศึกษารักษาความสะอาดโดยตั้งเป็นโครงการรักบ้านรักโรงเรียน
3. จัดสถานที่พักผ่อนตามจุดต่างๆ ภายในโรงเรียนมีจำนวนพอเพียงกับนักศึกษา เช่น มีห้องนันทนาการ ห้องดูหนัง ห้องการ์ตูน เป็นต้น