

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อการศึกษาปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ ในการวางแผนศึกษาต่อ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) และด้านกระบวนการ (Process) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและได้สรุปผลการศึกษา อภิปราย และมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผลการศึกษาไปใช้ และสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาเพิ่มเติม ตามลำดับ ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.86 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 14.14 เรียนสาขาการบัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.89 ส่วนใหญ่มีอายุ 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.22 รองลงมาคือมีอายุ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.12 มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.01-2.50 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.38 ระดับการศึกษาสูงสุดของบิดาและมารดาคือ ระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่าเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 47.47 และ 59.34 ตามลำดับ อาชีพหลักของบิดาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.36 อาชีพหลักของมารดาคือธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.68 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดามารดา รวมกัน หรือผู้รับผิดชอบค่าเล่าเรียน 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.85 ส่วนใหญ่มีจำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดา เดียวกัน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 51.01 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ นอกเขตอำเภอเมือง คิดเป็นร้อยละ 63.89 ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่กับบิดามารดา คิดเป็นร้อยละ 68.94 ส่วนใหญ่ระหว่างศึกษาไม่ได้ทำงานหรือมีรายได้พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 87.88 ส่วนใหญ่รายได้ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามได้มาจากบิดามารดา คิดเป็นร้อยละ 92.68 และเดินทางมาโรงเรียนด้วยรถมอเตอร์ไซด์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.45

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของการวางแผนศึกษาต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 97.48 ตัดสินใจไม่ศึกษาต่อจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.53 ส่วนใหญ่ศึกษาต่อแบบเต็มเวลา (ภาคปกติ) คิดเป็นร้อยละ 97.41 ศึกษาต่อแบบนอกเวลาราชการ (ภาคพิเศษ) คิดเป็นร้อยละ 2.59 ส่วนใหญ่ศึกษาต่อระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.24 ส่วนใหญ่เลือกศึกษาต่อในสถาบันเดิม โรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 53.11 รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 25.39 โดยส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกศึกษาต่อในสถาบันเดิม โรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ คือ ผู้ปกครองสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 78.54 และเหตุผลในการเลือกศึกษาต่อในสถาบันใหม่ ที่ไม่ใช่สถาบันเดิมคือ ความสนใจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 74.86 เหตุผลในการไม่ศึกษาต่อ เพราะมีความจำเป็นด้านการเงิน ไม่สามารถรับผิดชอบค่าเรียนได้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ผลการเรียนไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 30.00

## ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ในการวางแผนศึกษาต่อ

จากการศึกษาพบว่า การศึกษาปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ ในการวางแผนศึกษาต่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ดังนี้คือ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียงของสถาบัน รองลงมาคือเป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านชื่อเสียงคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิต

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถแบ่งชำระเงินเป็นงวดๆ ได้ รองลงมาคือ ผู้ปกครองเบิกค่าเล่าเรียนได้

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยด้านการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความปลอดภัย รองลงมาคือมีที่จอดรถเพียงพอได้

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยด้านการส่งเสริม การตลาด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเพื่อน/ รุ่นพี่/ ญาติ/ คนรู้จัก/ แนะนำ

**ปัจจัยด้านบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยด้านบุคคล โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คณาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับโปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดบริเวณภายในและนอกสถาบัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกฎระเบียบในการควบคุมพฤติกรรม และการปฏิบัติตนในกรอบที่ดีงามของสังคม

**ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ** ที่มีผลต่อนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนพาณิชย์การนานาชาติเชียงใหม่ ในการวางแผนศึกษาต่อ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ สาขาวิชา เกรดเฉลี่ยสะสม

#### จำแนกตามเพศ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียงของสถาบัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถแบ่งชำระเงินเป็นงวดๆ ได้

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความปลอดภัย

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริม การตลาด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเพื่อน/ รุ่นพี่/ ญาติ/ คนรู้จัก/ แนะนำ

**ปัจจัยด้านบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คณาจารย์มีจำนวนเพียงพอ ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คณาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับโปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องแบบนักศึกษา ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะอาด บริเวณภายในและนอกสถาบัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกฎระเบียบในการควบคุม พฤติกรรม และการปฏิบัติตนในกรอบที่ดึงามของสังคม

### จำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เรียน สาขาการบัญชี สาขาการขาย สาขาภาษาต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียงของสถาบัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เรียนสาขาการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านชื่อเสียงคุณธรรม จริยธรรมของบัณฑิต

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เรียน สาขาการบัญชี สาขา การขาย สาขา ภาษาต่างประเทศ และสาขาการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถแบ่งชำระเงินเป็นงวดๆ ได้

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เรียนสาขาการบัญชี สาขาการขาย และสาขาภาษาต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความปลอดภัย

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เรียน สาขาการบัญชี สาขาการขาย สาขาภาษาต่างประเทศ และสาขาการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเพื่อน/ รุ่นพี่/ ญาติ/ คนรู้จัก/ แนะนำ

**ปัจจัยด้านบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เรียน สาขาการบัญชี สาขาการขาย สาขา ภาษาต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คณาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับโปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คณาจารย์มีจำนวนเพียงพอ

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาการบัญชี สาขาการขาย และสาขาการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ

ลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดบริเวณภายในและนอก  
สถาบัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เรียน สาขาภาษาต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการ  
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ห้องเรียนมี  
เครื่องปรับอากาศ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาการบัญชี สาขาการขาย และสาขา  
การท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่  
มีกฎระเบียบในการควบคุมพฤติกรรมและการปฏิบัติตนในกรอบที่ติงามของสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เรียน สาขาภาษาต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อย่อยด้าน  
กระบวนการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการรับสมัครเข้าใจง่าย

#### จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช.

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. น้อยกว่า  
หรือเท่ากับ 2.00 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.01 – 2.50 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.51 –  
3.00 และเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 3.01 ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์  
โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียงของสถาบัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. น้อยกว่าหรือ  
เท่ากับ 2.00 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.01 – 2.50 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.51 – 3.00  
และเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 3.01 ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถแบ่งชำระเงินเป็นงวดๆ ได้

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. น้อย  
กว่าหรือเท่ากับ 2.00 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.01 – 2.50 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช.  
2.51 – 3.00 และเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 3.01 ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการจัด  
จำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความ  
ปลอดภัย

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช.  
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.01 – 2.50 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ  
ปวช. 2.51 – 3.00 และเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 3.01 ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อย่อยด้าน  
การส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเพื่อน/รุ่นพี่/ญาติ/คนรู้จัก/แนะนำ

**ปัจจัยด้านบุคคล** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยด้านบุคคล โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คณาจารย์มีจำนวนเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.01 – 2.50 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.51 – 3.00 และเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 3.01 ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คณาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับโปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.01 – 2.50 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.51 – 3.00 และเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 3.01 ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดบริเวณภายในและภายนอกสถาบัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.01 – 2.50 เกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.51 – 3.00 และเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 3.01 ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกฎระเบียบในการควบคุมพฤติกรรมและการปฏิบัติตนในกรอบที่ดีงามของสังคม

### อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ 4 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านราคา เมื่อนำค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ ในการวางแผนศึกษาต่อ มาเรียงลำดับ ตามปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 15 อันดับแรก จะได้ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 51

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อ ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวางแผนศึกษาต่อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ปัจจัยหลัก
1	มีกฎระเบียบในการควบคุมพฤติกรรมและการปฏิบัติตน ในกรอบที่ติงามของสังคม	4.35 (มาก)	กระบวนการ
2	ชื่อเสียงของสถาบัน	4.34 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
3	เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านชื่อเสียงคุณธรรม	4.30 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
4	ความสะอาดบริเวณภายในและนอกสถาบัน	4.25 (มาก)	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ
5	รูปแบบนักศึกษา	4.24 (มาก)	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ
6	สามารถแบ่งชำระเงินเป็นงวดๆ ได้	4.24 (มาก)	ราคา
7	เป็นสถาบันเดิมที่เรียนมาก่อนหน้า	4.23 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
8	ขั้นตอนในการรับสมัครสะดวก	4.21 (มาก)	กระบวนการ
9	เป็นสถาบันที่มีการพัฒนาเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ	4.21 (มาก)	ผลิตภัณฑ์
10	คณาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับโปรแกรม	4.20 (มาก)	บุคคล
11	มีอาคารสถานที่กว้างขวาง สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20 (มาก)	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ
12	เอกสารที่ใช้ในการสมัครเข้าใจง่าย	4.19 (มาก)	กระบวนการ
13	โปรแกรมวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของ ตลาดแรงงาน	4.19 (มาก)	ผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการวางแผนศึกษาต่อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 15 อันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปัจจัยหลัก
14	ห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ	4.19 (มาก)	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ
15	สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความปลอดภัย	4.18 (มาก)	การจัดจำหน่าย

จากตารางที่ 51 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 15 อันดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้านกระบวนการผลิตภัณฑ์ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ราคา บุคคล และการจัดจำหน่าย โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการมากที่สุด ในด้านมีกฎระเบียบในการควบคุมพฤติกรรมและการปฏิบัติตนในกรอบที่ติงามของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของละเอียด ศรีหาแหง่า ( 2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกศึกษาต่อในระดับอาชีวศึกษาเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลมากที่สุดได้แก่ การที่โรงเรียนมีการติดตามแจ้งพฤติกรรมให้ผู้ปกครองทราบสม่ำเสมอ และดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นอย่างดี

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญมากที่สุด ในด้านชื่อเสียงของสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสงบ สิงสันจิตร (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของนักเรียนนักศึกษาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่พบว่าปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามากที่สุดคือ ด้านคุณภาพและชื่อเสียงของสถาบัน และสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (อ้างถึงใน กุญชลิ ค้ำชาย, 2544: 133) ซึ่งกล่าวว่ามนุษย์ต้องการความสำเร็จในชีวิตต้องการที่จะเติมเต็มและพัฒนาตนเองให้ถึงขีดสูงสุด การศึกษาทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาทักษะและความสามารถในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต ซึ่งสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพ และชื่อเสียงน่าจะตอบสนองความต้องการของนักเรียนนักศึกษาในขั้นนี้ได้

ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีความสำคัญมากที่สุด ในด้านความสะอาดบริเวณภายในและภายนอกสถาบัน เครื่องแบบนักศึกษา และมีอาคารสถานที่กว้างขวางสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภักดี ศรีอรุณ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก



ศึกษาต่อ ในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย รองลงมาคือ มีอาคารเรียนที่สะดวกสบายและเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานศึกษา เช่น หอพัก ไปรษณีย์ ธนาคาร ร้านอาหาร เป็นต้น

ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีความสำคัญมากที่สุด ในด้าน สามารถแบ่งชำระเงินเป็นงวดๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของยุพดี สันติคุณน์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มี ผลต่อการตัดสินใจศึกษาของนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหารที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษามากที่สุดของปัจจัยด้านราคา คือการคิดค่าธรรมเนียมที่มีการแบ่งชำระเป็นงวดๆ ได้

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีความสำคัญมากที่สุด ในด้านคณาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับ โปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน คณาจารย์มีจำนวนเพียงพอ และคณาจารย์มีผลงานทางวิชาการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภักดี ศรีอรุณ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อของนักศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมาก คือความเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของอาจารย์ที่สอน รองลงมาคือ ระดับการศึกษาหรือคุณวุฒิการศึกษาของอาจารย์ที่สอน และจำนวนของอาจารย์ที่สอนในสถาบัน ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ มีความสำคัญ มากที่สุด ในด้าน สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความปลอดภัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภักดี ศรีอรุณ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษามากที่สุดของปัจจัยด้าน การจัดจำหน่าย คือสถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวก รองลงมาคือสถานที่ตั้งของสถานศึกษาอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และมีวิทยาเขตให้เลือกศึกษาได้หลายแห่ง ตามลำดับ

#### ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนพาณิชย์การลานนาเชียงใหม่ ในการวางแผนศึกษาต่อ ในครั้งนี้ มีข้อค้นพบดังนี้

### 1. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาวิชาที่เรียน ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาการบัญชี และสาขาการขาย ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของสถานศึกษาอยู่ใกล้แหล่งชุมชนศูนย์การค้าในระดับปานกลาง

### 2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และให้ทุนเรียนฟรีสำหรับผู้ได้คะแนนสูงสุดของแต่ละโปรแกรมวิชา ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาวิชาที่เรียน ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการแถลงข่าวหรือให้ข้อมูลโดยผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาวิชาการบัญชีให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการให้ทุนเรียนฟรีสำหรับผู้ได้คะแนนสูงสุดของแต่ละโปรแกรมวิชา ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาวิชาการบัญชี และการขาย ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และให้ทุนเรียนฟรีสำหรับผู้ได้คะแนนสูงสุด ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

### 3. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก โดยเพศชายให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านเครื่องแบบนักศึกษา ขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความสะอาดบริเวณภายในและนอกสถาบัน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาวิชาที่เรียน ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาการขาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านเครื่องแบบนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาวิชาที่เรียน ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความสะอาดบริเวณภายในและนอกสถาบัน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาภาษาต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านห้องเรียนมีเครื่องปรับอากาศ

#### 4. ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมาก โดยเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้าน คณาจารย์มีจำนวนเพียงพอ ขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้าน คณาจารย์มีความรู้ความสามารถ ตรงกับ โปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาวิชาที่เรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านคณาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับ โปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขา การท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านคณาจารย์มีจำนวนเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านบุคคลในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านคณาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับ โปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน ยกเว้นกลุ่มเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านคณาจารย์มีจำนวนเพียงพอ

#### 5. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกสาขาวิชาที่เรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้าน ชื่อเสียงของสถาบัน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียน สาขาการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้าน เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ในด้านชื่อเสียงคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิต

#### 6. ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกสาขาวิชาที่เรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้าน มีกฎระเบียบในการควบคุม พฤติกรรมและการปฏิบัติตนในกรอบที่คิงามของสังคม ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เรียน สาขา ภาษาต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้าน เอกสารที่ใช้ในการรับสมัคร เข้าใจง่าย

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ในการวางแผนศึกษาต่อ ในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับลักษณะของบริการและ สามารถ ตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้ตรงความต้องการและเพื่อเป็นการจูงใจให้นักเรียนเลือกศึกษาต่อในสถาบันการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีกฎระเบียบในการควบคุมพฤติกรรม และการ ปฏิบัติตนในกรอบที่ติงามของสังคม ดังนั้นสถาบันการศึกษาควรให้ความสนใจในเรื่องการควบคุมความประพฤติและการสื่อสารเรื่องดังกล่าวออกไป อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งอาจจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อที่สถาบันนั้นๆ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ชื่อเสียงของสถาบัน

ดังนั้น ควร สร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในบริการของสถาบันการศึกษา โดยวางแผนที่จะสื่อสารการตลาดให้รู้ว่าเป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นต่อนักศึกษาที่จะศึกษาต่อกับสถาบันการศึกษานั้นๆ มากขึ้น รวมทั้งสถาบันการศึกษาควรให้ความสนใจในการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยนำเอาเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วย เช่น ระบบสมัครเรียนออนไลน์ การลงทะเบียนออนไลน์ และจัดให้มีหน่วยงานจัดหางาน และการศึกษาต่อ ที่สามารถให้ข้อมูลบนเว็บไซต์ (Web Site) เป็นต้น เพื่อลดขั้นตอนในการรอคอยในจุดต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการนักเรียนและผู้ปกครอง ร่วมกับการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการให้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เรื่องความสะอาดบริเวณภายในและนอกสถาบัน และเครื่องแบบนักศึกษา ดังนั้น ทางสถาบันการศึกษาควรวางแผนการสื่อสารการตลาดของสถาบัน เพื่อสื่อภาพลักษณ์ว่าเป็นสถาบัน ที่มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีในเรื่องความสะอาดบริเวณภายในและนอกสถาบัน ส่วนเครื่องแบบนักศึกษา ควรมีการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบนักศึกษาที่ต้องการในอนาคตเพื่อให้นักเรียนเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม ซึ่งอาจจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อที่สถาบันนั้นๆ

**ด้านราคา** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ สามารถแบ่งชำระเงินเป็นงวดๆ ได้ ทางสถาบันการศึกษาควร กำหนดให้มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่หลากหลาย เช่น ผ่อนชำระภายใน 1 ภาคเรียน ผ่อนชำระภายใน 1 ปีการศึกษา เพื่อสร้างความสะดวกต่อ ผู้ปกครองของนักเรียนในการเลือกใช้บริการเป็นต้น

**ด้านบุคคล** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมาก โดย ปัจจัยย่อยคือ ผู้บริหารมีชื่อเสียงโด่งดังเป็นที่รู้จักในสังคม คณาจารย์มีชื่อเสียงกว้างขวางเป็นที่ยอมรับในวงการศึกษา คณาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับโปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน คณาจารย์มีจำนวนเพียงพอ คณาจารย์มีผลงานทางวิชาการ มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมาสอนเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและสุภาพ เจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความเข้าใจปัญหาของนักศึกษา และพร้อมให้คำปรึกษา

ดังนั้น สถาบันการศึกษาควรจัดหาคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญให้ครบทุกสาขา นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ของสถาบันควรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการนักเรียน เพื่อสามารถให้บริการแก่นักเรียนได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาการรอคอย และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการแก่นักเรียน รวมทั้งจัดให้มีการประเมินคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ต่อนักเรียน โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน ประกอบด้วย 5 ประการคือ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับนักเรียนอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือนักเรียน การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ (4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักเรียนที่มาใช้บริการ และ (5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 นี้ จะทำให้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของนักเรียน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงกับความต้องการของนักเรียน (Parasuraman, etal, 1990)

**ด้านการจัดจำหน่าย** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อย คือสถานที่ตั้งของสถานศึกษาอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง/มีรถสาธารณะผ่าน สถานที่ตั้งของสถานศึกษาสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สถานที่ตั้งของสถานศึกษาอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ศูนย์การค้า มีที่จอดรถเพียงพอ สถานศึกษามีหลากหลายสาขา และสภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความปลอดภัย ดังนั้นทางสถาบันการศึกษาอาจจะพัฒนาสภาพแวดล้อมโดยรอบ

สถานศึกษาให้มีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น เช่น จัดให้มีอาจารย์ฝ่ายปกครองคอยดูแลความเรียบร้อยรอบๆ บริเวณ จัดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดสำคัญของสถาบัน เช่น ที่จอตรง ประตูทางเข้าออก ตลอดจนจัดให้มีฝ่ายรักษาความปลอดภัยในการช่วยดูแลความเรียบร้อยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักเรียน

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดน้อยที่สุด เพราะสื่อที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือข้อมูลทางด้านการศึกษาต่อไปยังนักเรียนนั้นอาจไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกศึกษาต่อ แต่เป็นการสร้างการรับรู้ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันการศึกษา

ดังนั้น ทางสถาบันการศึกษา ควรให้ความสำคัญต่อการให้ข้อมูลผ่านทางเพื่อน/ รุ่นพี่/ ญาติ/ คนรู้จัก/ แนะนำ ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่ต้องการสื่อไปให้กลุ่มนักเรียน รวมทั้งสถาบันการศึกษาควรให้ความสนใจในเรื่องภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันการศึกษา โดยการวางแผนสื่อการตลาดในเรื่องของการควบคุมความประพฤติ โดยสถาบันควรกำหนดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่โฆษณา ประชาสัมพันธ์ สถาบันการศึกษาเพื่อทำให้ได้รับความสนใจจากนักเรียนในกลุ่มเป้าหมาย เพราะอาจจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อที่สถาบันนั้นๆ

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาการชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในปีจ้อยด้านเครื่องแบบนักศึกษาในระดับมากที่สุด จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาการชาย ให้ความสำคัญมากที่สุด ต่อเครื่องแบบนักศึกษา ดังนั้น ก่อนที่สถาบันการศึกษา จะมีการเปลี่ยนแปลงเครื่องแบบต่างๆ เช่น เครื่องแบบนักเรียน ชุดพลละ ชุดกีฬา หรือเสื้อรุ่น จึงควรมีการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องแบบนักศึกษาที่ต้องการในอนาคตกับนักเรียน เพื่อจะช่วยให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและประทับใจ ซึ่งอาจจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อที่สถาบันนั้นๆ

นอกจากนี้สถาบันควร นำระบบ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า/นักเรียน โดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีหลักการ เพื่อจะช่วยให้เกิดการบริการ ลูกค้า/นักเรียน ที่ดีขึ้น การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้จ่ายและความต้องการของ ลูกค้า/นักเรียน ทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการรวมไปถึงนโยบายในการจัดการ ซึ่งมีเป้าหมายสุดท้ายในการเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็น ลูกค้า/นักเรียน ของสถาบันนั้นๆ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เข้ากับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้งานได้ง่าย อีกทั้งยังลดความ

สลับซับซ้อนที่อาจจะยังไม่ทราบได้ว่าจะเริ่มแก้จากตรงจุดไหน หน้าที่งานของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) มักจะรวมถึงระบบการบริหารการขาย ระบบการตลาดแบบอัตโนมัติ ระบบรองรับการบริการลูกค้า /นักเรียน และระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) เนื่องจากระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการดำเนินธุรกิจที่นำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ ดังนั้นการดูแลระบบให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายสารสนเทศ หรือผู้ออกแบบ และผู้จัดทำเว็บไซต์ขององค์กร /สถาบัน (การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ , 2553: ออนไลน์) เพื่อประโยชน์สำหรับสถาบันที่จะจูงใจให้นักเรียนเลือกตัดสินใจศึกษาต่อที่สถาบันนั้น ๆ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารังต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษารังนี้ ยังพบบางประเด็นของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่เห็นควรพัฒนาเครื่องมือของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย โดยแบบสอบถามควรระบุปัจจัยย่อยในเรื่องการให้บริการด้านวิชาการผ่านระบบออนไลน์ว่ามีเพียงพอหรือไม่ และมีผลต่อนักเรียนในการวางแผนศึกษาต่อหรือไม่ เพื่ อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อที่สถาบันนั้น ๆ
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพต่อคุณภาพการบริการของโรงเรียน: กรณีศึกษา โรงเรียนพลนิชการลานนาเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved