บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชีในจังหวัดลำปาง สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 244 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 86.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 13.5 มีอายุระหว่าง 18-20 ปี ร้อยละ 75.0 อายุมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 25.0 ศึกษาอยู่ที่โรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี ร้อยละ 46.3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ร้อยละ 32.4 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตลำปาง ร้อยละ 8.2 โรงเรียนลำปางเทคโนโลยี ร้อยละ 4.9 วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดลำปาง ร้อยละ 4.5 วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา ร้อยละ 3.3 และวิทยาลัยการอาชีพเถิน ร้อยละ 0.4 โดยผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยที่บ้านของผู้ปกครอง ร้อยละ 62.5 พักหอพัก ร้อยละ 31.6 พักบ้านเช่า ร้อยละ 1.6 พักที่อื่น ๆ ร้อยละ 1.2 และพักอพาร์ทเมนท์ ร้อยละ 0.4 โดยผู้ปกครองของผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง ร้อยละ 57.8 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 19.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.8 ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 5.3 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.8 ครอบครัวผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 42.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 36.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 8.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 4.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 3.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ร้อยละ 2.9 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 2.5

ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล ร้อยละ 80.3 และศึกษาในสถาบันการศึกษาของเอกชน ร้อยละ 19.7 โดยมีเหตุผลในการศึกษาต่อ เพื่ออนาคตและ

ได้งานดี ๆ ร้อยละ 94.3 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ร้อยละ 57.0 เพื่อให้ได้เงินเดือนสูง ๆ ร้อยละ 43.4 เพื่อชื่อเสียงของตัวเองและวงศ์ตระกูล ร้อยละ 33.2 เพื่อเป็นที่ยอมรับของสังคม ร้อยละ 26.2 ตามความต้องการของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ร้อยละ 19.7

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชีในจังหวัดลำปาง

ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยวุฒิการศึกษาที่ผู้เรียนจะได้รับ เช่น บช.บ. บธ.บ. เป็นต้น รายวิชาที่ต้องศึกษาตามหลักสูตร ชื่อเสียงของสถาบันการศึกษา ความน่าเชื่อถือและการยอมรับของสถานประกอบการที่มีต่อสถาบัน และจำนวนที่รับนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านราคา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับราคาของค่าลงทะเบียนหรือค่าหน่วยกิต สามารถผ่อนชำระค่าลงทะเบียนหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และมีบริการทุนการศึกษาหรือกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวก มีวิทยาเขตให้เลือกศึกษาได้หลายแห่งตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความเจริญหรือในตัวเมือง สามารถเรียนทางไกลหรือจากสื่อต่าง ๆ ได้ และสถานที่ตั้งของสถานศึกษาอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ คำแนะนำจากรุ่นพี่ หรือคนที่รู้จัก หน่วยแนะแนวของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มาให้ข้อมูล และมีการให้โควตาเพื่อศึกษาต่อเป็นกรณีพิเศษ ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านบุคลากร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงของอาจารย์ที่สอน ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษาของอาจารย์ที่สอน จำนวนของอาจารย์ที่สอนในสถาบัน และความเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของอาจารย์ที่สอน ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีกระบวนการสอนและเทคนิคการสอนที่ทันสมัย ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ รวดเร็ว จำนวนบุคลากรด้านการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และระยะเวลาในการศึกษาตามหลักสูตร เช่น 2 ปี หรือ 2 ปีครึ่ง เป็นต้น ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการมีอุปกรณ์การเรียนการสอนทันสมัยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และการมีอาคารเรียนที่สะดวกสบายและเพียงพอ ภูมิทัศน์ในสถาบันสวยงามน่าอยู่ มีพื้นที่ของสถานศึกษากว้างขวาง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานศึกษา เช่น หอพัก ไปรษณีย์ ธนาคาร ร้านอาหาร เป็นต้น ให้ความสำคัญในระดับมาก

สรุป

พบว่า โดยรวมเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง ที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ลำดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่ 4 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ลำดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านราคา ลำดับที่ 6 คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และลำดับที่ 7 คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชีในจังหวัดลำปาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่า โดยรวมเฉลี่ยนักศึกษาที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยรายวิชาที่ต้องศึกษาตามหลักสูตร ชื่อเสียงของสถาบันการศึกษา ความน่าเชื่อถือและการยอมรับของสถานประกอบการที่มีต่อสถาบัน และจำนวนที่รับนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนวุฒิการศึกษาที่ผู้เรียนจะได้รับ เช่น บช.บ. บธ.บ. เป็นต้น นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก และนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด

ด้านราคา

พบว่า โดยรวมเฉลี่ยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยระดับราคาของค่าลงทะเบียนหรือค่าหน่วยกิต สามารถผ่อนชำระค่าลงทะเบียนหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และมีบริการทุนการศึกษาหรือกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่า โดยรวมเฉลี่ยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก โดยสถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวก มีวิทยาเขตให้เลือกศึกษาได้หลายแห่ง ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความเจริญหรือในตัวเมือง สามารถเรียนทางไกลหรือจากสื่อต่าง ๆ ได้ และสถานที่ตั้งของสถานศึกษาอยู่ใกล้ที่พักอาศัย นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่า โดยรวมเฉลี่ยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยมีการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ คำแนะนำจากรุ่นพี่หรือคนที่รู้จัก หน่วยแนะแนวของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มาให้ข้อมูล และมีการให้โควตาเพื่อศึกษาต่อเป็นกรณีพิเศษ นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านบุคลากร

พบว่า โดยรวมเฉลี่ยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงของอาจารย์ที่สอน ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษาของอาจารย์ที่สอน จำนวนของอาจารย์ที่สอนในสถาบัน และความเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของอาจารย์ที่สอน นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่า โดยรวมเฉลี่ยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีกระบวนการสอนและเทคนิคการสอนที่ทันสมัย ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ รวดเร็ว จำนวนบุคลากรด้านการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และระยะเวลาในการศึกษาตามหลักสูตร เช่น 2 ปี หรือ 2 ปีครึ่ง เป็นต้น นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

โดยรวมเฉลี่ยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยการมีอุปกรณ์การเรียนการสอนทันสมัย นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และการมีอาคารเรียนที่สะดวกสบายและเพียงพอ ภูมิทัศน์ในสถาบันสวยงามน่าอยู่ มีพื้นที่ของ

สถานศึกษากว้างขวาง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานศึกษา เช่น หอพัก ไปรษณีย์ ธนาคาร ร้านอาหาร เป็นต้น นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

สรุป

พบว่า โดยรวมเฉลี่ยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขาการบัญชีในจังหวัดลำปาง ที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ลำดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่ 4 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ลำดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านราคา ลำดับที่ 6 คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และลำดับที่ 7 คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง ในครั้งนี้ ได้ใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 องค์ประกอบ (7 P's) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากโดยมีค่าเฉลี่ยลำดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ลำดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่ 4 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ลำดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านราคา ลำดับที่ 6 คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และลำดับที่ 7 คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) ที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย รองลงมา คือ มีอาคารเรียนที่สะดวกสบาย และเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานศึกษา เช่น หอพัก ไปรษณีย์ ธนาคาร ร้านอาหาร เป็นต้น ภูมิทัศน์ในสถาบันสวยงามน่าอยู่

และมีพื้นที่ของสถานศึกษากว้างขวาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย และเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชีในจังหวัดลำปาง และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ มีกระบวนการสอนและเทคนิคการสอนที่ทันสมัย รองลงมาคือ ระยะเวลาในการศึกษาตามหลักสูตร เช่น 2 ปี หรือ 2 ปีครึ่ง เป็นต้น ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ รวดเร็ว และจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ในขั้นตอนการให้บริการ เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็ว และประทับใจลูกค้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ ความน่าเชื่อถือและการยอมรับของสถานประกอบการที่มีต่อสถาบัน รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาที่ผู้เรียนจะได้รับ เช่น บช.บ. บธ.บ. เป็นต้น รายวิชาที่ต้องศึกษาตามหลักสูตร ชื่อเสียงของสถาบันการศึกษา และจำนวนที่รับนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ในด้านการบริการที่เพิ่มพูนจากเดิม (The Augmented Product) สามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่า เรียกว่าเป็นคุณค่าเพิ่ม (Adding Value) ที่เสริมบริการหลักในรูปของความเชื่อถือได้ และการยอมรับของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) ที่มีผลต่อการการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของอาจารย์ที่สอน รองลงมาคือ ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษาของอาจารย์ที่สอน จำนวนของอาจารย์ที่สอนในสถาบัน และชื่อเสียงของอาจารย์ที่สอน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธีระพร วีระถาวร ที่ได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของ “เอ็นทรานซ์ระบบใหม่กับการจัดอันดับมหาวิทยาลัย” ที่พบว่านิตยสารเอเชียวีค ได้ใช้องค์ประกอบในการจัดอันดับมหาวิทยาลัย 5 ด้าน คือ ด้านชื่อเสียงทางวิชาการ 20% ด้านทรัพยากรอาจารย์ 25% ด้านการคัดเลือกนิสิตนักศึกษา 25% ด้านทรัพยากรการเงิน 10% ด้านผลงานวิจัย 20% โดยแตกต่างจากการเลือกศึกษาต่อของนักศึกษาในการศึกษาครั้งนี้

ปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ มีบริการทุนการศึกษา หรือเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา รองลงมาคือ ระดับราคาของค่าลงทะเบียน หรือค่าหน่วยกิต และสามารถผ่อนชำระค่าลงทะเบียน หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ที่ต้องคำนึงถึงการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ภาวะการณ์แข่งขัน และปัจจัยอื่น ๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ เป็นต้น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของสถานศึกษาอยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีวิทยาเขตให้เลือกศึกษาได้หลายแห่ง ตั้งอยู่ในแหล่งที่มีความเจริญหรือในตัวเมือง และสามารถทางไกลหรือจากสื่อต่าง ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพราะการเลือกทำเลที่ตั้งทางธุรกิจมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการ ที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ที่ให้บริการจัดให้ เพราะทำเลที่ตั้งเป็นตัวกำหนดกลุ่มของผู้บริโภคที่จะเข้ามาให้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ มีการให้โควตาเพื่อศึกษาต่อเป็นกรณีพิเศษ รองลงมาคือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ หน่วยแนะแนวของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มาให้ข้อมูลและคำแนะนำจากรุ่นพี่หรือคนที่รู้จักตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี ในจังหวัดลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-20 ปี พักอาศัยอยู่บ้านของผู้ปกครอง โดยผู้ปกครองมีอาชีพเกษตรกรและรับจ้างเป็นส่วนมาก ครอบครัวมีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และส่วนมากต้องการศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล โดยมีเหตุผลทางการศึกษาต่อเพื่ออนาคตและได้งานดี ๆ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสำคัญมากในทุกปัจจัยและที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันแต่ให้ความสำคัญโดยรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรทำการวางแผนการบริหารจัดการสถานศึกษาพร้อมทั้งปรับปรุงการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าในการที่จะเลือกเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาโดยมุ่งให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา รวมถึงความต้องการในแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีอาคารเรียนที่สะดวกสบายและเพียงพอ ภูมิทัศน์ในสถาบันสวยงามน่าอยู่ มีพื้นที่ของสถานศึกษากว้างขวางและมีสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานศึกษาและให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญและปรับปรุงสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในด้านอุปกรณ์การเรียนการสอนเพื่อให้สถานศึกษาได้รับความสนใจ ในการเลือกเข้าศึกษาต่อของนักศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ มีกระบวนการสอนและเทคนิคการสอนที่ทันสมัย ระยะเวลาการศึกษาตามหลักสูตร ขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ รวดเร็ว และจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการมีจำนวนเพียงพอดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา ควรให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการสอนและเทคนิคการสอน และกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนักศึกษาในการเลือกเข้าศึกษาได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและการยอมรับของสถานประกอบการที่มีต่อสถาบัน วุฒิการศึกษาที่ผู้เรียนจะได้รับ รายวิชาที่ต้องศึกษาตามหลักสูตร ชื่อเสียงของสถาบันการศึกษา และจำนวน

ที่รับนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการสร้างความน่าเชื่อถือและการยอมรับของสถานประกอบการที่มีต่อสถาบัน มีการส่งนักศึกษาออกไปฝึกงานในสถานประกอบการที่มีชื่อเสียง หรือหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับทั้งภาครัฐและเอกชน เสริมรายวิชาใหม่ ๆ ให้นักศึกษาได้ศึกษาที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนไปของยุคสมัย เพื่อสร้างความมั่นใจให้สถานประกอบการในการรับนักศึกษาเข้าทำงานในอนาคต เมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ความเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของอาจารย์ที่สอน ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษาของอาจารย์ที่สอน จำนวนของอาจารย์ที่สอนในสถาบัน และชื่อเสียงของอาจารย์ที่สอน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกอาจารย์ผู้สอน ส่งเสริมให้อาจารย์ผู้สอนทำ ผลงานทางวิชาการเพื่อเป็นที่ยอมรับต่อสังคมภายนอกว่าอาจารย์ผู้สอนในสถานศึกษามีความรู้ความสามารถ เชี่ยวชาญในด้านวิชาการ สามารถที่จะให้ความรู้และประสบการณ์แก่นักศึกษาที่เลือกเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ มีบริการทุนการศึกษาหรือเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ระดับราคาของค่าลงทะเบียนหรือค่าหน่วยกิต สามารถผ่อนชำระค่าลงทะเบียน หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีบริการด้านทุนการศึกษา และกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาอย่างเพียงพอ และให้มีการผ่อนผันการชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการศึกษาได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวก อยู่ใกล้ที่พักอาศัย มีวิทยาเขตให้เลือกศึกษาได้หลายแห่ง ตั้งอยู่ในตัวเมืองและสามารถเรียนทางไกล หรือจากสื่อต่าง ๆ ได้ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญในการทำให้นักศึกษาสะดวกในการมาถึงสถานศึกษาได้ง่าย หรือมีการบริหารในด้านระบบการขนส่งให้นักศึกษา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการมาศึกษาในสถานศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ มีการให้โควตาเพื่อศึกษาต่อเป็นกรณีพิเศษ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ หน่วยแนะแนวของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มาให้ข้อมูล และคำแนะนำจากรุ่นพี่หรือ

คนที่รู้จัก ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการให้โควตา ไปยังสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มากขึ้น มีการใช้เครื่องมือในการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้น และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยการใช้หน่วยแนะแนวของสถานศึกษาไปให้ข้อมูล ซึ่งยังสามารถสร้างความสัมพันธ์ กับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่จะแนะนำให้นักศึกษา เลือกศึกษาต่อเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาแล้วต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีได้ นอกจากนี้สถาบันการศึกษาควรเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชน ในการให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์สถาบันการศึกษา ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับมากขึ้นได้

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการศึกษาต่อ ในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล มากกว่าเอกชน ดังนั้น สถาบันการศึกษาของเอกชน ที่รับนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย เพื่อใช้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับสถาบันการศึกษาของรัฐบาล ในการเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา