

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ ในการวางแผนศึกษาต่อ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 โรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ ทั้งหมดทุกรายจำนวน 396 ราย สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เรียนสาขาการบัญชี อายุ 18 ปี มีเกรดเฉลี่ยสะสมในระดับ ปวช. 2.01-2.50 มีระดับการศึกษาสูงสุดของบิดาและมารดา คือ ระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่า มีอาชีพหลักของบิดาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพหลักของมารดา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดามารดาหรือผู้รับผิดชอบค่าเล่าเรียน 10,001-20,000 บาท มีจำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน 2 คน มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ นอกเขตอำเภอเมืองพักอาศัยอยู่กับบิดามารดา โดยระหว่างศึกษาไม่ได้ทำงานหรือมีรายได้พิเศษ มีรายได้ปัจจุบันมาจากบิดามารดา และผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาโรงเรียนด้วยรถมอเตอร์ไซด์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจศึกษาต่อแบบเต็มเวลา (ภาคปกติ) ในระดับ ปวส./ระดับอนุปริญญา และเลือกศึกษาต่อในสถาบันเดิม โดยมีเหตุผลคือผู้ปกครองสนับสนุน ส่วนผู้ที่ศึกษาต่อในสถาบันใหม่ เนื่องจากความสนใจส่วนตัว

ในขณะที่ผู้ที่ไม่เลือกศึกษาต่อมีเหตุผลเนื่องจากมีความจำเป็นด้านการเงิน ไม่สามารถ
รับผิดชอบค่าเล่าเรียนได้ และผลการเรียนไม่ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียน
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพของโรงเรียนพณิชยการถนนนาเชียงใหม่ ในการเลือกสถาบัน
การศึกษาเพื่อศึกษาต่อ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงของ
สถาบันเป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านชื่อเสียงคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิต และเป็น
สถาบันเดิมที่เรียนมาก่อนหน้า

ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถแบ่งชำระ
เงินเป็นงวดๆ ได้ ผู้ปกครองเบิกค่าเล่าเรียนได้ และมีการให้กู้ยืมเงิน

ด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ
สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานศึกษามีความปลอดภัย มีที่จอดรถเพียงพอ และสถานศึกษามี
หลากหลายสาขา

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี
เพื่อน/ รุ่นพี่/ ญาติ/ คนรู้จัก/ แนะนำ มีเว็บไซต์ (Web Site) แนะนำสถานศึกษาที่ให้ข้อมูลครบถ้วน
และมีบุคลากรของสถานศึกษาออกไปให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตร

ด้านบุคคล ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คณาจารย์มี
ความรู้ความสามารถตรงกับโปรแกรมวิชาที่เปิดทำการสอน คณาจารย์มีจำนวนเพียงพอ และ
คณาจารย์มีผลงานทางวิชาการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะอาดบริเวณภายในและนอกสถาบัน เครื่องแบบนักศึกษา และมี
อาคารสถานที่กว้างขวาง สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ด้านกระบวนการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มี
กฎระเบียบในการควบคุมพฤติกรรมและการปฏิบัติตนในกรอบที่ติงามของสังคม ขั้นตอนในการ
รับสมัครสะดวก และเอกสารที่ใช้ในการรับสมัครเข้าใจง่าย

This study is conducted to study the service marketing mix factors affecting students in Vocational Certificate Program at Lanna Commercial College towards planning for further education. Data is derived from the survey by using questionnaire distributed to all 396 third year students of Vocational Certificate program at the studied college. The statistics using for analyzing data are frequency, percentage, and means.

The majority was 18 years old female students in Accounting program with GPA 2.01 – 2.50, it was found that those parents graduated in the primary or under-primary level of education, working as business owner/trader and earning monthly income at the amount of 10,001-20,000 Baht. For the respondents themselves, they mostly had 2 brothers and sisters of full blood and resided with parents in Chiang Mai province; but out side the town. They did not work or have any extra income during studying; but their current supportive allowance was from their parents. Also, the respondents traveled to the college by motorcycle.

The findings showed that most respondents decided to further their study in Full-time (Regular) Higher Vocational Certificate/Diploma program at the current college with the reason of getting support from the parents. For those who preferred furthering their study at the new institution, the personal interest was referred as the reason of their decision.

As those who did not further their study, their decision mainly came from the financial reason since they found difficulty in allocating a part of income for tuition fee. Another reason was referred to the low grade-record.

Hereafter were shown the importance of each service marketing mix factors affecting students in Vocational Certificate Program at Lanna Commercial College towards planning for further education.

In Product factor, the highest importance was given to the top-three elements as follows: college's fame, the good image of college, especially in terms of the graduates' ethic, and to be their old-school.

In Price factor, the highest importance was given to the top-three elements as follows: the acceptance of tuition fee payment done in installment, the availability for parents to get tuition fee reimbursement, and the offer of educational loan.

In place factor, the highest importance was given to the top-three elements as follows: the safety environment of the college, the sufficient parking lots, and the various campuses of the college.

In promotion factor, the highest importance was given to the top-three elements as follows: the recommendations from friends/seniors/relatives/fellows, the college's informative website, and the program introduction to public done by college's staff.

In people factor, the highest importance was given to the top-three elements as follows: the expertise of instructors fitting to the subjects, the sufficient instructors, and the academic outputs of those instructors.

In physical evidence and presentation factor, the highest importance was given the top-three elements as follows: the cleanliness of college, both inside and outside, the proper student uniforms, and the broad, beautiful, and well arranging buildings and surrounding.

In process factor, the highest importance was given to the top-three elements as follows: having terms and regulations to frame students' behaviors and practices to behave themselves properly in the society, the convenient enrollment process, and the easy-to-understand enrollment documents.