

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจของนักเรียนระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สายพณิชยกรรม
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดของโรงเรียน

โดย

นางอุษณีย์ อรุณรัตน์

ตุลาคม 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : อาจารย์ณรงค์ฤทธิ์ ผุสดี

ภาควิชา/คณะ

ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สายพณิชยกรรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดของโรงเรียน มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังในปัจจัยทางการตลาดจากการเลือกศึกษาต่อในระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สายพณิชยกรรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยการตลาดของนักเรียนระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนสายพณิชยกรรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักเรียนระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สายพณิชยกรรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักเรียนระดับปวช.ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สายพณิชยกรรมแต่ละแห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อปัจจัยการตลาดของโรงเรียน ซึ่งได้สุ่มตัวอย่างนักเรียนที่เรียนในระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สายพณิชยกรรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แบบกำหนดสัดส่วน (quota sampling) จำนวน 327 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทำการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC⁺) ต่อไป

จากการวิจัยถึงความคาดหวังของนักเรียนจากการเข้าศึกษาต่อในระดับปวช.ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนสายพณิชยกรรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยทางการตลาดทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านหลักสูตรและบริการ ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน รวมถึงด้านการติดต่อสื่อสารพบว่า นักเรียนมีความคาดหวังในด้านหลักสูตรและบริการ ด้านการจัดการเรียนการสอน รวมถึงด้านการติดต่อสื่อสารในระดับมาก ส่วนด้านค่าธรรมเนียมการเรียนนั้นนักเรียนมีความคาดหวังในระดับปานกลาง

เมื่อทำการวิจัยถึงความพึงพอใจในปัจจัยทางการตลาดทั้ง 4 ด้านที่โรงเรียนจัดให้ขณะที่นักเรียนเรียนในระดับ ปวช.ชั้นปีที่ 1 พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในด้านหลักสูตรและบริการ ด้านการจัดการเรียนการสอน รวมถึงด้านการติดต่อสื่อสารของโรงเรียนในระดับมาก ส่วนด้านค่าธรรมเนียมการเรียนนั้นนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในปัจจัยทางการตลาดทั้ง 4 ด้านของนักเรียนพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในปัจจัยทางการตลาดของนักเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียวคือ ด้านหลักสูตรและบริการ

เมื่อทำการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยทางการตลาดทั้ง 4 ด้านของนักเรียนทั้ง 5 โรงเรียนได้แก่ โรงเรียนพณิชยการเชียงใหม่ โรงเรียนศรีธนาพณิชยการและเทคโนโลยี โรงเรียนเชียงใหม่เทคโนโลยี โรงเรียนพณิชยการลานนา เชียงใหม่ และโรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติ พบว่า ด้านหลักสูตรและบริการ นักเรียนโรงเรียนพณิชยการลานนา เชียงใหม่มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียนโรงเรียนพณิชยการเชียงใหม่ โรงเรียนศรีธนาพณิชยการและเทคโนโลยี โรงเรียนเชียงใหม่เทคโนโลยี และโรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติ ด้านการจัดการเรียนการสอนนักเรียนโรงเรียนพณิชยการเชียงใหม่มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียนโรงเรียนเชียงใหม่เทคโนโลยี โรงเรียนพณิชยการลานนา เชียงใหม่และโรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติ นักเรียนโรงเรียนศรีธนาพณิชยการและเทคโนโลยีมีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียนโรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติ และนักเรียนโรงเรียนพณิชยการลานนา เชียงใหม่มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียนโรงเรียนเชียงใหม่บริหารธุรกิจนานาชาติ

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

SATISFACTION OF LOWER VOCATIONAL STUDENTS ON THE MARKETING FACTORS OF THE PRIVATE COMMERCIAL SCHOOLS IN AMPHOE MUANG, CHIANGMAI

By

USANEE AROONRAT

OCTOBER 2001

Chairman: Narongrit Phudsadee
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,
Faculty of Agricultural Business

The objectives of the research on satisfaction of the lower vocational students on the marketing factors of the private commercial school in Amphur muang, Chiang Mai Province were 1) to study on the expectation on marketing factors in continuing to higher education of the students 2) to study on satisfaction on the marketing factors of their schools 3) to compare the expectation and satisfaction level of the students and 4) to compare the satisfaction level on the marketing factors of the students. Questionnaires were passed through validity and confidential test, quota sampling was given to 327 students, and SPSS/PC⁺ was used in analyzing all information collected.

The study on the expectation of the students from their continuing education of the first year of the lower vocational private commercial school in Amphur Muang, Chiang Mai Province on the importance of the 4 marketing factors which were the program and services, the price, the delivery system and the communication. It was found that the expectation of the students on the program and services, the delivery system and the communication were highly significance, while the price was moderately significance.

The research on the satisfaction of the 4 marketing factors which were provided by the school during the first year level of the lower vocational school revealed that the satisfaction of the students on the program and services, the delivery system and the communication were highly significance, while the satisfaction on the price was moderately significance.

From the comparison on the expectation and the satisfaction of the 4 marketing factors, it was found the the program and services was the only one factor that showed statistically difference.

Comparative research on the satisfaction to the 4 marketing factors of all 5 schools, Chiang Mai Commercial School, Sri Thana Commercial and Technology School, Chiang Mai Technology School, Lanna Commercial College, and Chiang Mai International Business Administration School, found that on the program and services, students of Lanna Commercial College had different satisfaction from the others, on the delivery system, students of Chiang Mai Commercial School had different satisfaction from students of Chiang Mai Technology School, students of Sri Thana Commercial and Technology School had different satisfaction from students of Chiang Mai International Business Administration School, and students of Lanna Commercial College had different satisfaction from students of Chiang Mai International Business Administration School.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน ระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 1 โรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชน สายพณิชยกรรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ณรงค์ฤทธิ์ ผุสดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์เทพ พุกกุล อาจารย์น้ำเพชร วินิจฉัยกุล ในการให้คำแนะนำ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ รวมถึงตรวจทานความถูกต้อง จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านผู้อำนวยการโรงเรียนพณิชยการลานนาเชียงใหม่ อาจารย์ Alexander V.O. Mathew ที่ได้สั่งสอน แนะนำและให้ข้อคิด ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ มีผลทำให้ การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหวัง

ขอขอบคุณ คุณพัชนี สุวรรณวิศลกิจ เพื่อนผู้ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือด้วยดี ตลอดมา

สุดท้าย ขอกราบขอบพระคุณ พ่อและแม่ที่ได้ให้โอกาสในด้านการศึกษาแก่ลูก จนทำให้ลูกพบวันแห่งความสำเร็จนี้ได้

อุษณีย์ อรุณรัตน์

ตุลาคม 2544