

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 7 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – ตารางที่ 18)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ (ตารางที่ 19 – ตารางที่ 25)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ (ตารางที่ 26– ตารางที่ 32)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามเพศ (ตารางที่ 33 – ตารางที่ 39)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามอายุ (ตารางที่ 40– ตารางที่ 46)

ส่วนที่ 6 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 47 – ตารางที่ 53)

ส่วนที่ 7 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามรายได้ (ตารางที่ 54 – ตารางที่ 60)

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	17	14.2
หญิง	103	85.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.8 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 14.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	68	56.7
สมรส	51	42.5
อื่นๆ (หย่าร้าง)	1	0.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น โสด ร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ กลุ่มที่สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 42.5 ส่วนกลุ่มอื่นๆ (หย่าร้าง) มีร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	11	9.2
21 – 29 ปี	37	30.8
30 – 39 ปี	41	34.2
40 – 49 ปี	25	20.8
50 – 59 ปี	3	2.5
60 ปี ขึ้นไป	3	2.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 30– 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมา อายุ 21– 29 ปี 40– 49 ปี และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 20.8 และ 9.2 ตามลำดับ ขณะที่กลุ่มที่มี 50– 59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	1	0.8
มัธยมศึกษา	19	15.8
อนุปริญญา	11	9.2
ปริญญาตรี	69	57.5
สูงกว่าปริญญาตรี	19	15.8
อื่นๆ (ปวช.)	1	0.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ขณะที่ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีร้อยละ 9.2 และที่เหลือคือกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา และอื่นๆ (ปวช.) ซึ่งมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	17	14.2
เจ้าของกิจการ	42	35.0
รัฐวิสาหกิจ	1	0.8
บริษัทเอกชน	23	19.2
นักศึกษา	20	16.7
อื่นๆ	17	14.2
รวม	120	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน รับจ้าง พยาบาล ข้าราชการบำนาญ

จากตารางที่ 5 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา เป็นพนักงานบริษัทเอกชน นักศึกษา และรับราชการ มีจำนวนเท่ากับ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 19.2 16.7 และ 14.2 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	19	15.8
10,000 – 20,000 บาท	35	29.2
20,001 – 30,000 บาท	31	25.8
มากกว่า 30,000 บาท	35	29.2
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท และมีจำนวนมากที่สุดและเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมามีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.8 และต่ำกว่า 10,000 บาท มีเพียงร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเรียน
ทำเบเกอร์

จำนวนที่เคยเรียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	55	45.8
1 – 2 ครั้ง	29	24.2
3 – 4 ครั้ง	13	10.8
5 – 6 ครั้ง	9	7.5
6 – 10 ครั้ง	4	3.3
มากกว่า 10 ครั้ง	10	8.3
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่เคยเรียนทำเบเกอร์มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเรียนเบเกอร์มาแล้วในอดีต พบว่า ส่วนใหญ่เคยเรียนมาแล้ว 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.2 และเคยเรียน 3 – 4 ครั้ง มากกว่า 10 ครั้ง 5 – 6 ครั้ง และ 6 – 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.8 8.3 7.5 และ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เคยเรียน
ทำเบเกอร์

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียนสอนการผลิตอาหารมาตรฐาน UFM	15	23.08
สถาบันศิลปศาสตร์การอาหาร	40	61.54
โรงเรียนอาชีวศึกษา	11	16.92
ที่อื่นๆ	11	16.92

หมายเหตุ: เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 65

ที่อื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย โรงเรียนสารพัดช่าง บ้านฝีมือ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยเรียนที่สถาบันศิลปศาสตร์การอาหาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมาเรียนที่ โรงเรียนสอนการผลิตอาหารมาตรฐาน UFM และ โรงเรียนอาชีวศึกษา มีจำนวนเท่ากับ เรียนที่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23.08 และ 16.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่เหมาะสมในการเรียน

วันที่เหมาะสมในการเรียน	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา (จันทร์ พุธ ศุกร์)	27	22.5
วันธรรมดา (อังคาร พฤหัส เสาร์)	9	7.5
วันเสาร์ – อาทิตย์	84	70.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าวันเสาร์ – อาทิตย์ เหมาะสมในการเรียนทำเบเกอรี่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาเห็นว่าวันธรรมดา (จันทร์ พุธ ศุกร์) และวันธรรมดา (อังคาร พฤหัส เสาร์) เหมาะสมในการเรียน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เหมาะสมของวันที่เรียนทำเบเกอรี่

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ก่อน 11.00 น.	38	31.7
11.01 – 14.00 น.	28	23.3
14.01 – 17.00 น.	37	30.8
17.01– 20.00 น.	3	2.5
หลัง 20.00 น. เป็นต้นไป	4	3.3
อื่นๆ	10	8.3
รวม	120	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ช่วงเวลา 09.00– 12.00 น. เวลา 13.00–16.00 น. เวลา 13.00 – 20.00 น.

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า เวลาก่อน 11.00 น. เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมของวันที่เรียนทำเบเกอรี่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมานั้นคือ ช่วงเวลา 14.01 – 17.00 น.และ เวลา 11.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.8 และ 23.3 ส่วนช่วงเวลา อื่นๆ หลัง 20.00 น. เป็นต้นไป และ 17.01 – 20.00 น. พบว่ามีน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 8.3 3.3 และ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนชนิดของเบเกอร์รี่ ที่ต้องการเรียนในแต่ละหลักสูตร

จำนวนชนิด	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ชนิด	9	7.5
3 – 4 ชนิด	16	13.3
5 – 6 ชนิด	17	14.2
6 – 10 ชนิด	27	22.5
มากกว่า 10 ชนิด	51	42.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าส่วนใหญ่ต้องการเรียนมากกว่า 10 ชนิด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาต้องการเรียนจำนวน 6 – 10 ชนิด 5 – 6 ชนิด และ 3 – 4 ชนิด คิดเป็นร้อยละ 22.5 14.2 และ 13.3 ตามลำดับ ขณะที่ต้องการเรียนจำนวน 1 – 2 ชนิด มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเรียน ทำเบเกอร์รี่

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ครึ่งวัน (4 ชม.)	33	27.5
หนึ่งวัน (8 ชม.)	7	5.8
2 – 3 วัน (วันละ 4 ชม.)	17	14.2
4 – 5 วัน (วันละ 4 ชม.)	20	16.7
หนึ่งสัปดาห์	21	17.5
มากกว่าหนึ่งสัปดาห์	22	18.3
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเรียนทำเบเกอร์รี่ ครึ่งวัน (4 ชม.) เหมาะสมที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา ได้แก่มากกว่าหนึ่งสัปดาห์หนึ่งสัปดาห์ 4 – 5 วัน (วันละ 4 ชม.) 2 – 3 วัน (วันละ 4 ชม.) คิดเป็นร้อยละ 18.3 17.5 16.7 และ 14.2 ตามลำดับ และเห็นว่าเรียนเพียง หนึ่งวัน (8 ชม.) มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเรียน
เบเกอรี่ ในแต่ละหลักสูตรที่คิดว่าเหมาะสม

ค่าใช้จ่ายในการเรียน	จำนวน	ร้อยละ
2,000 – 2,500 บาท	82	68.3
2,501 – 3,000 บาท	19	15.8
3,001 – 3,500 บาท	9	7.5
3,501 – 4,000 บาท	4	3.3
4,001 – 4,500 บาท	3	2.5
4,501 – 5,000 บาท	2	1.7
มากกว่า 5,000 บาท	1	0.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการเรียนเบเกอรี่ คือ 2,000 – 2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาได้แก่ 2,501 – 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.8 และค่าใช้จ่ายที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย ได้แก่ค่าใช้จ่ายในการเรียน 3,001 – 3,500 บาท 3,501 – 4,000 บาท 4,001 – 4,500 บาท 4,501 – 5,000 บาท และมากกว่า 5,000 บาท คิดเป็น 7.5 3.3 2.5 1.7 และ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกเรียน

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเป็นงานอดิเรก	28	23.3
เพื่อตนเองที่บ้าน	22	18.3
เพื่อทำเป็นของฝาก	3	2.5
การสร้างรายได้เสริม	26	21.7
อยากรู้ อยากรอง	17	14.2
เพื่อนำไปประกอบอาชีพ	24	20.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลในการเลือกเรียนเพราะเพื่อเป็นงานอดิเรก มากที่สุดร้อยละ 23.3 รองลงมา มีเหตุผลเป็นการสร้างรายได้เสริม เพื่อนำไปประกอบอาชีพเพื่อตนเองที่บ้าน อยากรู้ อยากรอง คิดเป็นร้อยละ 21.7 20.0 18.3 และมีเหตุผลในการเรียนเพื่อทำเป็นของฝาก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้เข้าร่วมเรียน ทำเบเกอรี่ ที่เหมาะสมในแต่ละหลักสูตร

จำนวนผู้เข้าเรียน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 คน	43	35.8
6 – 10 คน	62	51.7
11 – 15 คน	10	8.3
16 – 20 คน	4	3.3
20 – 30 คน	1	0.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำนวนผู้เข้าเรียนที่เหมาะสมในแต่ละหลักสูตร ได้แก่ 6 – 10 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาจำนวน 1 – 5 คน และ 11 – 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และ 8.3 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเห็นว่าจำนวน 16 – 20 คน และ 20 – 30 คน เหมาะสมในแต่ละหลักสูตร ซึ่งมีน้อยมาก ร้อยละ 3.3 และ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรเบเกอร์ที่ชอบ หรือ อยากรเรียนมากที่สุด

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ขนมอบเบื่องต้น	24	20.0
แต่งหน้าเค้กพื้นฐาน	5	4.2
ขนมอบยอดนิยมน	14	11.7
ขนมเปียกไหว้พระจันทร์	3	2.5
เค้กเทศกาล	15	12.5
พายร่วน-พายชั้น	5	4.2
ขนมปัง	12	10.0
ชีสเค้ก	8	6.7
ขนมเปียะแฟนซี	0	0.0
ผู้ประกอบการเบเกอร์	28	23.3
อื่นๆ	6	5.0
รวม	120	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ อยากรเรียนทุกหลักสูตร ขนมพุดดิ้ง เค้กไอศกรีม

จากตารางที่ 16 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบและอยากรเรียนหลักสูตรผู้ประกอบการเบเกอร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาชอบและอยากรเรียนหลักสูตรขนมอบเบื่องต้น, เค้กเทศกาล, ขนมอบยอดนิยมน ขนมปัง คิดเป็นร้อยละ 20.0 12.5 11.7 10.0 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่ชอบและอยากรเรียนหลักสูตรชีสเค้ก อื่นๆ แต่งหน้าเค้กพื้นฐาน พายร่วน – พายชั้น และขนมเปียกไหว้พระจันทร์ มีจำนวนน้อยคิดเป็นร้อยละ 6.7 5.0 4.2 4.2 2.5 ตามลำดับ แต่ไม่ปรากฏผู้ตอบแบบสอบถามที่ชอบ หรืออยากรเรียนหลักสูตรขนมเปียะแฟนซี

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอุปกรณ์ทำเบเกอร์
ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

อุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องตีไข่	37	30.8
เตาอบ	42	35.0
เครื่องผสมแป้ง	12	10.0
เครื่องหั่นขนมปัง	1	0.8
เครื่องรีดพาย	0	0.0
เครื่องม้วนแซนด์วิช	0	0.0
เครื่องกวนไส้ขนม	2	1.7
อื่นๆ	26	21.7
รวม	120	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ยังไม่มีอุปกรณ์ แต่มีแบบพิมพ์

จากตารางที่ 17 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอุปกรณ์ทำเบเกอร์ คือ เตาอบ คิดเป็น ร้อยละ 35.0 รองลงมาคือเครื่องตีไข่ คิดเป็น ร้อยละ 30.8 อื่นๆ และเครื่องผสมแป้ง คิดเป็น ร้อยละ 21.7 และ 10.0 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุปกรณ์ทำเบเกอร์ ได้แก่ เครื่องกวนไส้ขนม และเครื่องหั่นขนมปัง มีจำนวนน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.7 และ 0.8 ตามลำดับ แต่ไม่ปรากฏผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอุปกรณ์ทำเบเกอร์ เครื่องรีดพาย และเครื่องม้วนแซนด์วิช

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่เลือกซื้ออุปกรณ์
ทำเบเกอร์รี่

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ร้านเพื่อนครัว	5	4.2
ร้านหยก	49	40.8
ร้านขายอุปกรณ์ทั่วไป	38	31.7
ร้านค้า ที่ กรุงเทพฯ	5	4.2
จากคนรู้จัก	3	2.5
อื่นๆ	20	16.7
รวม	120	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ร้านเกษมสโตร์ ร้านวิวัฒนพาณิชย์ ห้างสรรพสินค้า ร้านลุงแป้ง รีมปิง

จากตารางที่ 18 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกซื้ออุปกรณ์ทำเบเกอร์รี่ จากร้าน
หยก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาซื้ออุปกรณ์ทำเบเกอร์รี่ จากร้านขายอุปกรณ์ทั่วไป และ
จากที่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 31.7 16.7 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกซื้ออุปกรณ์ทำเบเกอร์รี่จาก
ร้านเพื่อนครัว ร้านค้าที่ กรุงเทพฯ และจากคนรู้จัก มีจำนวนน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.2 4.2 2.5
ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ
ค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
1.หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือก หลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอน ของหลักสูตร	63 (52.5)	45 (37.5)	12 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มากที่สุด)
2.โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลาย ประเภท	57 (47.5)	50 (41.7)	13 (10.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มากที่สุด)
3.หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติ	63 (52.5)	37 (30.8)	19 (15.8)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.35 (มากที่สุด)
4.โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่าน ต้องการได้	50 (41.7)	40 (33.3)	29 (24.2)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.16 (มาก)
5.โรงเรียนมีสื่อการสอน (วิดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน	62 (51.7)	37 (30.8)	20 (16.7)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.33 (มากที่สุด)
6.หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรือ อเมริกา	16 (13.3)	45 (37.5)	45 (37.5)	10 (8.3)	4 (3.3)	3.49 (มาก)
7.หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น	9 (7.5)	18 (15.0)	46 (38.3)	18 (15.0)	9 (7.5)	3.20 (ปานกลาง)
8.โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน)	27 (22.5)	26 (21.7)	48 (40.0)	11 (9.2)	8 (6.7)	3.44 (มาก)
9.โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน	16 (13.3)	28 (23.3)	48 (40.0)	16 (13.3)	12 (10.0)	3.17 (ปานกลาง)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
10. โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	38 (31.7)	42 (35.0)	35 (29.2)	3 (2.5)	2 (1.7)	3.93 (มาก)
11. โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้	41 (34.2)	39 (28.3)	34 (28.3)	4 (3.3)	2 (1.7)	3.94 (มาก)
12. โรงเรียนมีวัสดุคียบ และอุปกรณ์จำหน่าย	30 (25.0)	39 (32.5)	33 (27.5)	10 (8.3)	8 (6.7)	3.61 (มาก)
13. มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย	37 (30.8)	51 (42.5)	23 (19.2)	6 (5.0)	3 (2.5)	3.94 (มาก)
รวม						3.87 (มาก)

หมายเหตุ : 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก (3.87) ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า มีผลต่อการใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของตนในระดับมากที่สุดอันดับแรกได้แก่ หลักสูตร การสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของ หลักสูตร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 อันดับ 2 โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท อันดับ 3 หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และอันดับ 4 โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 4.35 และ 4.33 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำ เบเกอรี่ของตนในระดับมาก อันดับแรกได้แก่โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่าน ต้องการได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 อันดับ 2 โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ มีหลักสูตรการสอน ทำอาหารร่วมด้วย อันดับ 3 โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน อันดับ 4 โรงเรียนมี วัสดุคียบ และอุปกรณ์จำหน่าย อันดับ 5 หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา อันดับ 6 โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อ ครู 1 คน) โดยมี ค่าเฉลี่ย 3.94 3.93 3.61 3.49 3.44 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของคนในระดับปานกลาง ได้แก่ อันแรก หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20 อันดับ 2 โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
1. อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงเรียน ที่อื่นๆ	42 (35.0)	44 (36.7)	30 (25.0)	3 (2.5)	1 (0.8)	4.03 (มาก)
2. โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต	26 (21.7)	39 (32.5)	37 (30.8)	11 (9.2)	7 (5.8)	3.55 (มาก)
รวม						3.79 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ราคา อยู่ในระดับมาก (3.79) ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า มีผลต่อการ ใช้ บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของคนในระดับมากอันดับแรกได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อ เปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ อันดับ 2 โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 4.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ
ค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
1.ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทาง มาเรียน	52 (43.3)	50 (41.7)	17 (14.2)	0 (0.0)	1 (0.8)	4.27 (มากที่สุด)
2.โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	52 (43.3)	42 (35.0)	24 (20.0)	2 (1.7)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
3.โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน	40 (33.3)	42 (35.0)	33 (27.5)	5 (4.2)	0 (0.0)	3.98 (มาก)
4.มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน	39 (32.5)	41 (34.2)	36 (30.0)	3 (2.5)	1 (0.8)	3.95 (มาก)
5.ใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน	25 (20.8)	39 (32.5)	48 (40.0)	4 (3.3)	4 (3.3)	3.64 (มาก)
รวม						4.00 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน สถานที่
อยู่ในระดับมาก (4.00) ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า มีผลต่อการใช้
บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของตนในระดับมากที่สุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกใน
การเดินทางมาเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอน
ทำเบเกอรี่ของตนในระดับมาก อันดับแรกได้แก่โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ โดยมี
ค่าเฉลี่ย 4.20 อันดับ 2 โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน อันดับ 3 มีรถโดยสาร
สาธารณะผ่าน อันดับ 4 ใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 3.95 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ
ค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียน
สอนทำเบเกอรี่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
1. การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทาง โทรทัศน์	21 (17.5)	48 (40.0)	47 (39.2)	4 (3.3)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
2. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ	14 (11.7)	40 (33.3)	56 (46.7)	8 (6.7)	2 (1.7)	3.47 (มาก)
3. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทาง หนังสือพิมพ์	19 (15.8)	43 (35.8)	49 (40.8)	8 (6.7)	1 (0.8)	3.59 (มาก)
4. การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	25 (20.8)	42 (35.0)	47 (39.2)	5 (4.2)	1 (0.8)	3.71 (มาก)
5. การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า	13 (10.8)	28 (23.3)	65 (54.2)	11 (9.2)	3 (2.5)	3.31 (ปานกลาง)
6. การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าใน โอกาสพิเศษ	22 (18.3)	27 (22.5)	53 (44.2)	11 (9.2)	7 (5.8)	3.38 (ปานกลาง)
7. การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง	22 (18.3)	38 (31.7)	47 (39.2)	9 (7.5)	4 (3.3)	3.54 (มาก)
8. มีส่วนลดเงินสด	42 (35.0)	46 (38.3)	25 (20.8)	2 (1.7)	5 (4.2)	3.98 (มาก)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
9. มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป	57 (47.5)	40 (33.3)	18 (15.0)	3 (2.5)	2 (1.7)	4.22 (มากที่สุด)
10. มีส่วนลดในการซื้อวัสดุคิบบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่	50 (41.7)	40 (33.3)	26 (21.7)	2 (1.7)	2 (1.7)	4.12 (มาก)
รวม						3.70 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก (3.70) ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า มีผลต่อการใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอร์รี่ของตนในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอร์รี่ของตนในระดับมาก อันดับแรกได้แก่ มีส่วนลดในการซื้อวัสดุคิบบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 อันดับ 2 มีส่วนลดเงินสด อันดับ 3 การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ อันดับ 4 การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ อันดับ 5 การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ อันดับ 6 การนำเสนอการบริการโดยพนักงาน โดยตรง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 3.98 3.72 3.71 3.59 และ 3.54 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอร์รี่ของตนในระดับปานกลาง อันดับแรกได้แก่ การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้า ในโอกาสพิเศษ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 อันดับ 2 การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า มีค่าเฉลี่ย 3.31

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ
ค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
1. พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี	69 (57.5)	39 (32.5)	11 (9.2)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.47 (มากที่สุด)
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	67 (55.8)	37 (30.8)	16 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43 (มากที่สุด)
3. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ ลูกค้า	66 (55.0)	32 (26.7)	21 (17.5)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.36 (มากที่สุด)
4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	57 (47.5)	46 (38.3)	17 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มากที่สุด)
5. พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอ เพื่อมาตรฐานของการบริการ	61 (50.8)	39 (32.5)	20 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มากที่สุด)
6. ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก	34 (28.3)	55 (45.8)	29 (24.2)	1 (0.8)	1 (0.8)	4.00 (มาก)
7. ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้าน เบเกอรี่(จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง)	48 (40.0)	51 (42.5)	21 (17.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22 (มากที่สุด)
8. ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจ ให้ท่านชื่นชอบ	65 (54.2)	38 (31.7)	17 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มากที่สุด)
9. ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก	47 (39.2)	50 (41.7)	23 (19.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
10. ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก	38 (31.7)	42 (35.0)	38 (31.7)	2 (1.7)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
รวม						4.27 (มากที่สุด)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีมีความสำคัญ

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน บุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด (4.27) ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า มีผลต่อการใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของตนในระดับมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 อันดับ 2 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อันดับ 3 ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ อันดับ 4 พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า อันดับ 5 พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ อันดับ 6 พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย อันดับ 7 ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่โดยตรง) โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 4.40 4.36 4.43 4.33 และ 4.22 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของตนในระดับมาก อันดับแรกได้แก่ ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จักโดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 อันดับ 2 ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก อันดับ 3 ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จักโดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 4.00 และ 3.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ
ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียน
สอนทำเบเกอรี่

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
1. การสมัครไม่ยุ่งยาก	43 (35.8)	43 (35.8)	32 (26.7)	1 (0.8)	1 (0.8)	4.05 (มาก)
2. มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน	49 (40.8)	43 (35.8)	26 (21.7)	2 (1.7)	0 (0.0)	4.16 (มาก)
3. โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น	54 (45.0)	46 (38.3)	20 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มากที่สุด)
4. โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว	61 (50.8)	42 (35.0)	17 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มากที่สุด)
5. โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขัน ของผู้เรียน	19 (15.8)	31 (25.8)	51 (42.5)	11 (9.2)	8 (6.7)	3.35 (มาก)
6. การตรงต่อเวลาในการสอน	47 (39.2)	46 (38.3)	25 (20.8)	1 (0.8)	1 (0.8)	4.14 (มาก)
7. กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และ รวดเร็ว	48 (40.0)	48 (40.0)	22 (18.3)	1 (0.8)	1 (0.8)	4.18 (มาก)
รวม						4.07 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

All rights reserved

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (4.07) ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า มีผลต่อการใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของตนในระดับมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 อันดับ 2 โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือ การจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของตนในระดับมาก อันดับแรกได้แก่ กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 อันดับ 2 มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน อันดับ 3 การตรงต่อเวลาในการสอน อันดับ 4 การสมัครไม่ยุ่งยาก อันดับ 5 โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 4.14 4.05 และ 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ
ค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
1. บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนมุ่งใจในการเรียน ทำเบเกอรี่	54 (45.0)	40 (33.3)	26 (21.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มากที่สุด)
2. มีการจัดสวนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ ให้	42 (35.0)	42 (35.0)	36 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไว้บริการ	53 (44.2)	39 (32.5)	27 (22.5)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
4. เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ	46 (38.3)	47 (39.2)	26 (21.7)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.15 (มาก)
5. ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผัง อย่างเหมาะสม	55 (45.8)	49 (40.8)	16 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มากที่สุด)
6. คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คือ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุด เสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน	65 (54.2)	43 (35.8)	12 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44 (มากที่สุด)
7. โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้ บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า	27 (22.5)	38 (31.7)	44 (36.7)	3 (2.5)	8 (6.7)	3.61 (มาก)
8. โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	44 (36.7)	47 (39.2)	25 (20.8)	2 (1.7)	2 (1.7)	4.08 (มาก)
9. โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง	61 (50.8)	42 (35.0)	17 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.37 (มากที่สุด)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ไม่มี ความสำคัญ (ร้อยละ)	
10. อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้เรียน	67 (55.8)	36 (30.0)	16 (13.3)	1 (0.8)	0 (0.0)	4.41 (มากที่สุด)
รวม						4.18 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (4.18) ปัจจัยย่อยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า มีผลต่อการใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของตนในระดับมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 อันดับ 2 อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน อันดับ 3 โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ อันดับ 4 ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผัง อย่างเหมาะสม อันดับ 5 บรรยากาศของอาคารโรงเรียนดูใจในการเรียนทำเบเกอรี่ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 4.37 4.33 และ 4.23 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ของตนในระดับมาก อันดับแรกได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไว้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 อันดับ 2 เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ อันดับ 3 โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอนอันดับ 4 มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพักเตรียมไว้ให้ อันดับ 5 โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 4.08 4.05 และ 3.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3: ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
หลักสูตรที่โรงเรียนใช้สอนไม่เหมาะสมกับนักเรียน	9	7.5
หลักสูตรที่โรงเรียนใช้สอนไม่มีมาตรฐาน	12	10.0
เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีไม่เพียงพอต่อการเรียนการสอน	29	24.2
เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการเรียนการสอนมีไม่ทันสมัย	17	14.2
วัน เวลาเรียนที่ทางโรงเรียนจัดให้สร้างความไม่สะดวก	45	37.5
ไม่มีวัตถุดิบ และอุปกรณ์จำหน่าย เมื่อต้องการนำไปทำที่บ้าน	41	34.2
ปัญหาอื่นๆ	7	5.8

หมายเหตุ : เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 120

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาวัน เวลาเรียนที่ทางโรงเรียนจัดให้สร้างความไม่สะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา ไม่มีวัตถุดิบ และอุปกรณ์จำหน่าย เมื่อต้องการนำไปทำที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และ เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีไม่เพียงพอต่อการเรียนการสอน เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการเรียนการสอนมีไม่ทันสมัย หลักสูตรที่โรงเรียนใช้สอนไม่มีมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 24.2 14.2 และ 10.0 ตามลำดับ ส่วนปัญหา หลักสูตรที่โรงเรียนใช้สอนไม่เหมาะสมกับนักเรียน และปัญหาอื่นๆ มีระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ 5.8

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าเล่าเรียนแพง	25	20.8
โรงเรียนไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต	19	15.8
ปัญหาอื่นๆ	5	4.2

หมายเหตุ : เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 120

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาอัตราค่าเล่าเรียนแพง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมา โรงเรียนไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 15.8 และปัญหาอื่นๆ มีระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.2

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนไม่สะดวกต่อการเดินทางมาเรียน	38	31.7
โรงเรียนมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	77	64.2
ปัญหาอื่นๆ	8	6.7

หมายเหตุ : เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 120

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหา โรงเรียนมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมา ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนไม่สะดวกต่อการเดินทางมาเรียน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และปัญหาอื่นๆ มีระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านการส่งเสริม
การตลาด

ปัญหาการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อย ทำให้ไม่สามารถทราบข้อมูลของทางโรงเรียน	57	47.5
ขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้การแจ้งข่าวสารของโรงเรียนมีไม่ทั่วถึง	62	51.7
ขาดโปรแกรมส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา การแจกของชำร่วย	47	39.2
ปัญหาอื่นๆ	7	5.8

หมายเหตุ : เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 120

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหา ขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้การแจ้งข่าวสารของโรงเรียนมีไม่ทั่วถึง มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 51.7 รองลงมา คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อย ทำให้ไม่สามารถทราบข้อมูลของทางโรงเรียน และขาดโปรแกรมส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา การแจกของชำร่วย คิดเป็นร้อยละ 47.5 และ 39.2 และปัญหาอื่นๆ มีระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่สุภาพ	10	8.3
พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาไม่ชัดเจน	24	20.0
พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้	26	21.7
พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค	24	20.0
พนักงานมีบุคลิกไม่เหมาะสม	6	5.0
ครูผู้สอนไม่สามารถสอนให้นักเรียนเข้าใจได้	16	13.3
ครูผู้สอนไม่ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย (การสอน การชดเชยชั่วโมงที่ขาดสอน)	10	8.3
ครูผู้สอนไม่สามารถจูงใจให้นักเรียนตั้งใจเรียนได้	11	9.2
ปัญหาอื่นๆ	31	25.8

หมายเหตุ : เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 120

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาคือ พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 21.7 และปัญหาพนักงานให้คำแนะนำปรึกษาไม่ชัดเจน และพนักงานให้บริการไม่เสมอภาค มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่วนปัญหาครูผู้สอนไม่สามารถสอนให้นักเรียนเข้าใจได้ ครูผู้สอนไม่สามารถจูงใจให้นักเรียนตั้งใจเรียนได้ ปัญหาพนักงานไม่สุภาพ ปัญหาครูผู้สอนไม่ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย (การสอน การชดเชยชั่วโมงที่ขาดสอน) พนักงานมีบุคลิกไม่เหมาะสม คิดเป็น ร้อยละ 13.3 8.3 8.3 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านกระบวนการ
ให้บริการ

ปัญหากระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	38	31.7
พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	53	44.2
ปัญหาอื่นๆ	14	11.7

หมายเหตุ : เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 120

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาพนักงานมีไม่เพียงพอต่อการ
ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
คิดเป็นร้อยละ 31.7 และปัญหาอื่นๆ มีระดับน้อย คิดเป็น ร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านการนำเสนอ
ภาพลักษณ์ทางกายภาพ

ปัญหาด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บรรยากาศของโรงเรียนไม่สนใจในการเรียนการสอน	27	22.5
ห้องเรียนคับแคบเกินไป	31	25.8
ห้องเรียนถูกจัดอย่างไม่เป็นสัดส่วนทำให้นักเรียนถูกรบกวนจากสิ่งแวดล้อมภายนอก	26	21.7
โรงเรียนไม่สะอาด	12	10.0
โรงเรียนไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำน้ำเย็นสำหรับดื่ม	39	32.5
โรงเรียนไม่มีสถานที่สำหรับผู้ปกครองนั่งรอหรือมานั่งไม่เพียงพอ	20	16.7

หมายเหตุ : เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 120

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาโรงเรียนไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำน้ำเย็นสำหรับดื่มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ ห้องเรียนคับแคบเกินไป คิดเป็นร้อยละ 25.8 และปัญหาบรรยากาศของโรงเรียนไม่สนใจในการเรียนการสอน ห้องเรียนถูกจัดอย่างไม่เป็นสัดส่วนทำให้นักเรียนถูกรบกวนจากสิ่งแวดล้อมภายนอก โรงเรียนไม่มีสถานที่สำหรับผู้ปกครองนั่งรอหรือมานั่งไม่เพียงพอ และโรงเรียนไม่สะอาด คิดเป็นร้อยละ 22.5 21.7 16.7 และ 10.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียน
สอนทำเบเกอรี่จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	เพศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	ชาย	หญิง
1.หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร	4.35 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)
2.โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท	4.29 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)
3.หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	4.12 (มาก)	4.39 (มากที่สุด)
4.โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้	3.71 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)
5.โรงเรียนมีสื่อการสอน (วิดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกจ่ายครบถ้วน	4.12 (มาก)	4.37 (มากที่สุด)
6.หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา	3.59 (มาก)	3.48 (มาก)
7.หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น	3.65 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)
8.โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน)	3.71 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
9.โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน	3.35 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)
10.โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)
11.โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้	4.18 (มาก)	3.90 (มาก)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	เพศ	
	ชาย	หญิง
12. โรงเรียนมีวัดคู่คิบั และอุปกรณ์จำหน่าย	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)
13. มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
รวม	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย โดยรวมเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลในระดับมาก (3.92) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.29 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามีผลในระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ และหลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โรงเรียนมีสื่อการสอน (วิดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน มีจำนวนเท่ากับโรงเรียนมีวัดคู่คิบั และอุปกรณ์จำหน่าย มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) มีจำนวนเท่ากับหลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น และหลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.12 4.00 3.88 3.71 3.65 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เห็นผลในระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง โดยรวมเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลในระดับมาก(3.87) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกจ่ายครบถ้วน และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการ ได้โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 4.39 4.38 4.37 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เห็นว่าไม่มีผลในระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน และมีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ โรงเรียนมีวัตถุประสงค์ และอุปกรณ์จำหน่ายหลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา และโรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 3.90 3.54 3.48 และ 3.40 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เห็นผลในระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน และหลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 และ 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านราคา (Price)	เพศ	
	ชาย	หญิง
1. อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงเรียน ที่อื่นๆ	4.24 (มากที่สุด)	3.99 (มาก)
2. โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต	3.76 (มาก)	3.51 (มาก)
รวม	4.00 (มาก)	3.51 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง 1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 34 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านราคา มีผลในระดับมาก (4.00) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงเรียน ที่อื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามีผลในระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านราคา มีผลในระดับมาก (3.51) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 และ 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	เพศ	
	ชาย	หญิง
1.ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน	4.18 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)
2.โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.24 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
3.โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
4.มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
5.ใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)
รวม	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง 1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 35 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านสถานที่ มีผลในระดับมาก (4.08) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามีผลในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 และ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านสถานที่ มีผลในระดับมาก (3.99) ในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามีผลในระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 3.97 3.94 และ 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	เพศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	ชาย	หญิง
1. การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)
2. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ	3.35 (ปานกลาง)	3.49 (มาก)
3. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์	3.29 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
4. การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	3.53 (มาก)	3.74 (มาก)
5. การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า	3.59 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
6. การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
7. การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง	3.71 (มาก)	3.51 (มาก)
8. มีส่วนลดเงินสด	4.24 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)
9. มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป	4.35 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)
10. มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่	4.41 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
รวม	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 36 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น เพศชาย เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลในระดับมาก (3.78) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และมีส่วนลดเงินสด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 4.35 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามิมีผลในระดับมาก ได้แก่ การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ และ การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง มีจำนวนเท่ากัน การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า และการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 3.59 3.59 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามิมีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.29

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าโดยรวม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลในระดับมาก (3.69) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ มีส่วนลดเงินสด การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์ การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 4.07 3.94 3.74 3.64 3.51 และ 3.49 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามิมีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 และ 3.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	เพศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	ชาย	หญิง
1.พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี	4.41 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)
2.พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.35 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)
3.พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	4.53 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
4.พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.41 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)
5.พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อ มาตรฐานของการบริการ	4.29 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)
6. ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก	3.59 (มาก)	4.07 (มาก)
7. ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง)	4.12 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)
8. ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการตั้งใจ ให้ท่านชื่นชอบ	4.41 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)
9. ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก	3.88 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)
10. ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก	3.59 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	4.16 (มาก)	4.29 (มาก)

หมายเหตุ : 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 37 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านบุคลากร มีผลในระดับมาก (4.16) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ ลูกค้า และพนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย สะอาดเรียบร้อย ครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ มีจำนวนเท่ากับ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของ การบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 4.41 4.35 และ 4.29 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามีผลในระดับมาก ได้แก่ ครูสอนสอนทำเบเกอร์ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอร์ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอร์ โดยตรง) ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอร์ เป็นที่ รู้จัก และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 3.88 3.59 และ 3.59 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านบุคลากร มีผลในระดับ มาก (4.29) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ พนักงานได้รับ ฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่ง ที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก ครูสอนสอนทำเบเกอร์ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอร์ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอร์โดยตรง) โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 4.44 4.40 4.35 4.33 4.32 และ 4.25 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามีผลใน ระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่ รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	เพศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	ชาย	หญิง
1. การสมัคร ไม่ยุ่งยาก	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)
2. มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน	3.88 (มาก)	4.20 (มาก)
3. โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น	4.12 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)
4. โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว	4.18 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)
5. โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน	3.76 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
7. การตรงต่อเวลาในการสอน	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
8. กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)
รวม	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 38 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลในระดับมาก (3.50) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และโรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดีสร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดขอเชยเป็นต้น กระบวนการคิดเงิน ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากัน การตรงต่อเวลาในการสอน การสมัครไม่ยุ่งยาก มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน และโรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.12 3.94 3.88 และ 3.76 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลในระดับมากที่สุด (3.58) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และโรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดขอเชยเป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 และ 4.31 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว การตรงต่อเวลาในการสอน การสมัครไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 4.18 4.17 และ 4.07 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลต่อ
การเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	เพศ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	ชาย	หญิง
1. บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่	4.18 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)
2. มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไว้บริการ	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)
4. เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)
5. ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม	4.18 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)
6. คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียน	4.24 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)
7. โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.82 (มาก)	3.57 (มาก)
8. โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)
9. โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ	4.24 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)
10. อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน	4.24 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)
รวม	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 39 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย เห็นว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีผลในระดับมาก(4.13) โดยปัจจัยย่อยในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ มีจำนวนเท่ากัน ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนปัจจัยที่เห็นว่ามีผลในระดับมาก ได้แก่ บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไวบริการ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม มีจำนวนเท่ากัน เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ และโรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไวบริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.12 4.15 3.94 และ 3.82 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลในระดับมากที่สุด (4.20) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และบรรยากาศของอาคาร โรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 4.44 4.39 4.35 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไวบริการ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน และโรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไวบริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 4.16 4.07 4.07 และ 3.57 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียน
สอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	อายุ			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 20	21 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
1.หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร	4.27 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)
2.โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท	4.36 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)
3.หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	4.27 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
4.โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้	3.82 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)
5.โรงเรียนมีสื่อการสอน (วิดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน	3.82 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
6.หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.44 (มาก)	3.37 (มาก)
7.หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น	3.64 (มาก)	3.49 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (มาก)
8.โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน)	4.09 (มาก)	3.62 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
9.โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน	3.27 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
10.โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	3.83 (มาก)	3.56 (มาก)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	อายุ			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 20	21-29 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
11. โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.93 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
12. โรงเรียนมีวัดศุภิข และอุปกรณ์จำหน่าย	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.56 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)
13. มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย	4.18 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.64 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 40 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลในระดับมาก (3.93) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และหลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 4.27 และ 4.27 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน โรงเรียนมีวัดศุภิข และอุปกรณ์จำหน่าย มีจำนวนเท่ากัน หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น และหลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.09 3.91 3.82 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.27

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี โดยรวมเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลในระดับมาก (3.98) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน

หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 4.38 4.35 4.30 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย โรงเรียนมีวัดดูคิบ และอุปกรณ์จำหน่าย โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น และโรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 4.08 3.92 3.81 3.62 3.59 3.49 และ 3.43

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในระดับมาก (3.85) โดยปัจจัยย่อยได้แก่ หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนมีสื่อการสอน (วิดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 4.49 4.46 และ 4.37 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน โรงเรียนมีวัดดูคิบ และอุปกรณ์จำหน่าย และหลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 4.00 3.93 3.83 3.56 และ 3.44 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน และหลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20 3.05 และ 3.00 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลในระดับมาก (3.64) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนมีสื่อการสอน (วิดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ และหลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 4.16 และ 4.07 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน และโรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 3.38 และ 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ

ปัจจัยด้านราคา (Price)	อายุ			
	ต่ำกว่า 20	21 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
1. อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงเรียน ที่อื่นๆ	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
2. โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.65 (มาก)
รวม	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 41 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านราคา มีผลในระดับมาก (3.82) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงเรียนที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.64 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านราคา มีผลในระดับมาก (3.83) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงเรียนที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 3.51 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านราคา มีผลในระดับมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงเรียนที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.51 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านราคา มีผลในระดับมาก (3.79) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงเรียนที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	อายุ			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 20	21 –29 ปี	30 –39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
1.ทำเลที่ตั้งของ โรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน	4.00 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	3.86 (มาก)
2.โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.09 (มาก)	4.38 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)
3.โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน	3.82 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	3.52 (มาก)
4.มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน	3.55 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)
5.ใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน	3.45 (มาก)	3.81 (มาก)	3.59 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
รวม	3.78 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	3.58 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 –5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 42 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านสถานที่ มีผลในระดับมาก (3.78) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 4.00 3.82 3.55 และ 3.45 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านสถานที่ มีผลในระดับมาก (4.14) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 และ 4.35 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 4.05 และ 3.81 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านสถานที่ มีผลในระดับมาก (4.05) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน และโรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 และ 4.22 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 4.00 และ 3.59 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านสถานที่ มีผลในระดับมาก (3.58) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน และโรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 3.71 3.57 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	อายุ			
	ต่ำกว่า 20	21-29 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
1. การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อทางโทรทัศน์	3.64 (มาก)	3.89 (มาก)	3.61 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
2. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อทางวิทยุ	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
3. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)	3.49 (มาก)	3.67 (มาก)
4. การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	3.91 (มาก)	3.57 (มาก)	3.76 (มาก)	3.50 (มาก)
5. การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า	3.64 (มาก)	3.41 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
6. การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ	3.27 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
7. การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
8. มีส่วนลดเงินสด	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)
9. มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป	4.18 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)
10. มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่	4.00 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	3.82 (มาก)
รวม	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 43 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลในระดับมาก (3.78) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดเงินสด มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ มีจำนวนเท่ากัน การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า และการนำเสนอการบริการ โดยพนักงานโดยตรง มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.09 4.00 3.91 และ 3.64 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลในระดับมาก (3.79) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีจำนวนเท่ากัน มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดเงินสด การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ มีจำนวนเท่ากัน การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 3.89 3.70 3.59 3.57 3.54 3.41 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลในระดับมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และมีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีจำนวนเท่ากัน มีส่วนลดเงินสด การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 3.80 3.76 3.61 และ 3.49 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า โดยค่าเฉลี่ย 3.34 3.32 3.29 และ 3.27 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลในระดับมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มีส่วนลดเงินสด มีส่วนลดในการซื้อวัสดุคิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ และการนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 3.82 และ 3.74 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 3.28 3.25 และ 3.19 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	อายุ			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 20	21 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
1.พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี	4.00 (มาก)	4.43 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)
2.พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.00 (มาก)	4.38 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)
3.พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ ลูกค้า	3.91 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)
4.พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.18 (มาก)	4.27 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.23 (มากที่สุด)
5.พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอ เพื่อมาตรฐานของการบริการ	4.18 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
6. ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก	3.64 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)
7. ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้าน เบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง)	3.91 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
8. ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจ ให้ท่านชื่นชอบ	4.27 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)
9. ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก	3.91 (มาก)	4.27 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.34 (มากที่สุด)
10. ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง

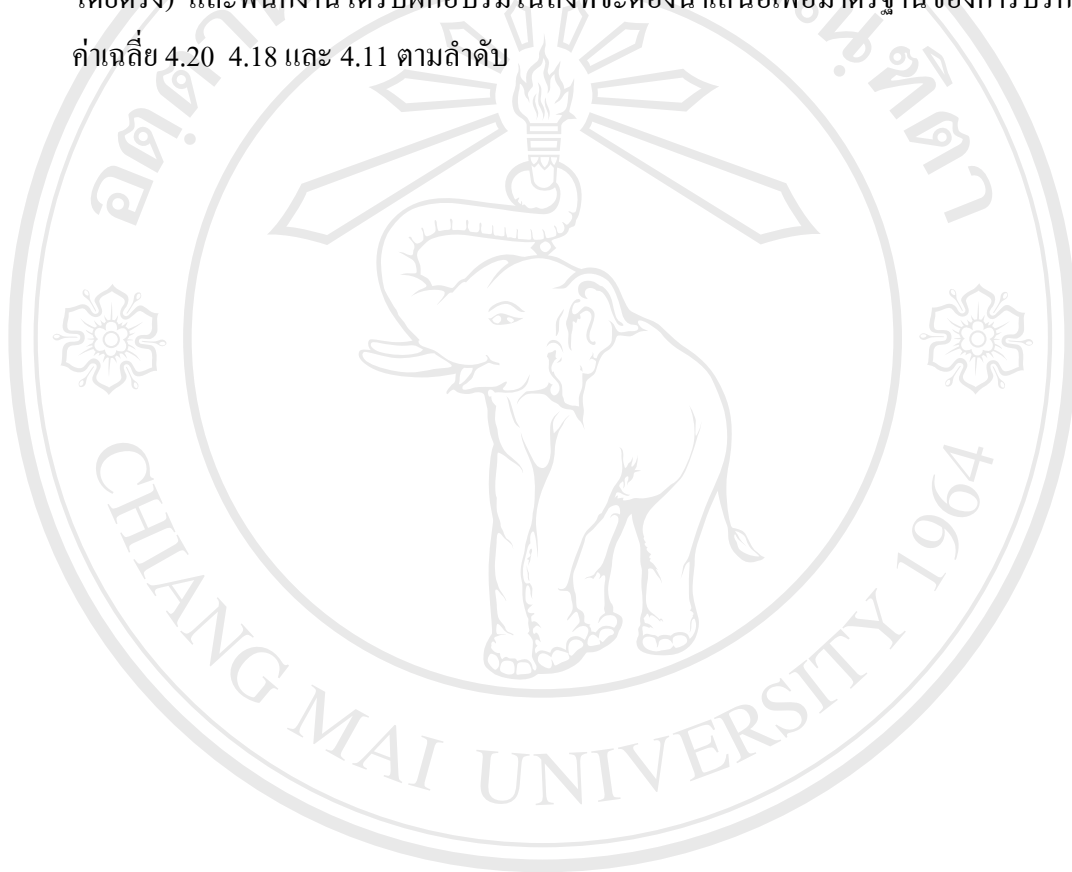
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 44 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านบุคลากร มีผลในระดับมาก (3.97) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ มีจำนวนเท่ากัน พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจำนวนเท่ากัน ครูสอนสอนทำเบเกอร์ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอร์ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอร์โดยตรง) ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก มีจำนวนเท่ากัน ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของครูผู้สอน ทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.00 3.91 3.73 และ 3.64 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านบุคลากร มีผลในระดับมากที่สุด (4.62) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และ ครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ มีจำนวนเท่ากัน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 4.38 4.35 4.32 4.27 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.86 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุด (4.43) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ มีจำนวนเท่ากัน พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และครูสอนสอนทำเบเกอร์ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอร์ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอร์โดยตรง) โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 4.54 4.49 4.46 4.44 และ 4.32 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.1 4.02 และ 3.90

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านบุคลากร มีผลในระดับมากที่สุด (4.25) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และ ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 4.49 4.41 และ 4.43 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่โดยตรง) และพนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 4.18 และ 4.11 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	อายุ			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 20	21 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
1. การสมัครไม่ยุ่งยาก	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	3.72 (มาก)
2. มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน	3.91 (มาก)	4.16 (มาก)	4.37 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)
3. โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดخذเซข	4.00 (มาก)	4.38 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)
4. โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว	4.18 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
5. โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน	3.64 (มาก)	3.46 (มาก)	3.44 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)
6. การตรงต่อเวลาในการสอน	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.32 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
7. กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	4.34 (มากที่สุด)	3.90 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	4.10 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 45 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลในระดับมาก (3.97) โดยปัจจัยย่อยได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว การสมัครไม่ยุ่งยาก และโรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น การตรงต่อเวลาในการสอน และกระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากัน มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน และโรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.09 4.00 3.91 และ 3.64 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลในระดับมาก (4.10) โดยปัจจัยย่อยได้แก่ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น และโรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 และ 4.35 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน และการสมัครไม่ยุ่งยาก การตรงต่อเวลาในการสอน มีจำนวนเท่ากัน และโรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 4.16 4.08 และ 3.46 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลในระดับมากที่สุด (4.24) โดยปัจจัยย่อยได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว และการตรงต่อเวลาในการสอน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 4.46 4.37 4.34 และ 4.32 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ การสมัครไม่ยุ่งยาก และโรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 และ 3.44

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลในระดับมาก (3.82) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้องรวดเร็ว โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น การตรงต่อเวลาในการสอน และ กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็วโดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.01 3.92 และ 3.90 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.10



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	อายุ			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 20	21 –29 ปี	30 –39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
1. บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนจูงใจในการเรียน ทำเบเกอรี่	4.09 (มาก)	4.30 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)
2. มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้	3.91 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	3.76 (มาก)
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไว้บริการ	4.00 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)
4. เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)
5. ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผัง อย่างเหมาะสม	4.09 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
6. คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คือ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุด เสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน	4.09 (มาก)	4.46 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)
7. โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้ บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.44 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
8. โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	4.00 (มาก)	4.27 (มากที่สุด)	3.90 (มาก)	4.14 (มากที่สุด)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	อายุ			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 20	21 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
9. โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง	4.18 (มาก)	4.43 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)
10. อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้เรียน	4.18 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)
รวม	4.05 (มาก)	4.27 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 46 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีผลในระดับมาก (4.05) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่น ขนมปัง ฯลฯ และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน มีจำนวนเท่ากัน บรรยากาศของอาคารโรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน มีจำนวนเท่ากัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไว้บริการ โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า และโรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีจำนวนเท่ากัน และมีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ และเครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.09 4.00 และ 3.91 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีผลในระดับมากที่สุด (4.27) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไว้บริการ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม มีจำนวนเท่ากัน บรรยากาศของอาคารโรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ และ

โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 4.46 4.43 4.35 4.30 และ 4.27 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ เครื่องแบบของพนักงานเรียบริย และนำเชือถือ และโรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 4.08 และ 3.84 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีผลในระดับมาก (4.21) โดยปัจจัยย่อยได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน และบรรยากาศของอาคารโรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และโรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ มีจำนวนเท่ากัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้บริการ และเครื่องแบบของพนักงานเรียบริย และนำเชือถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 4.49 4.37 4.25 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน และโรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 3.90 3.44 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป เห็นว่าโดยรวมปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีผลในระดับมาก (4.06) โดยปัจจัยย่อยได้แก่ โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 4.44 4.33 และ 4.30 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ บรรยากาศของอาคารโรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ เครื่องแบบของพนักงานเรียบริย และนำเชือถือ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 4.08 และ 4.01 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.27

ส่วนที่ 6: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียน
สอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	อาชีพ				
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	บริษัท เอกชน	นักศึกษา	อื่นๆ
1. หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือก หลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอน ของหลักสูตร	4.62 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
2. โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลาย ประเภท	4.65 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)
3. หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติ	4.62 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.06 (มาก)
4. โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่าน ต้องการได้	4.68 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
5. โรงเรียนมีสื่อการสอน (วิดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน	4.65 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)
6. หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรป หรือ อเมริกา	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
7. โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน	3.71 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
8. โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน)	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
9. โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน	3.12 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.35 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	อาชีพ				
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)				
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	บริษัท เอกชน	นักศึกษา	อื่นๆ
10. โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	4.33 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	3.87 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)	3.65 (มาก)
11. โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้	4.38 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	3.74 (มาก)	4.30 (มากที่สุด)	3.65 (มาก)
12. โรงเรียนมีวัตถุประสงค์และอุปกรณ์จำหน่าย	4.30 (มากที่สุด)	3.60 (มาก)	3.22 (มาก)	4.05 (มาก)	3.59 (มาก)
13. มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย	4.41 (มากที่สุด)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)
รวม	4.23 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	3.69 (มาก)	3.99 (มาก)	3.39 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด (4.32) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท และโรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือโรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 4.65 4.65 และ 4.62 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน และ โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 3.71 และ 3.68 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (3.98) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 4.57 4.55 4.50 4.21 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โรงเรียนมีวัดฤดูบิ และอุปกรณ์จำหน่าย และโรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 4.05 3.90 3.69 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 และ 3.19 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (3.69) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 4.39 4.39 และ 4.22 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย และโรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 3.87 3.78 และ 3.74 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง โรงเรียนมีวัดฤดูบิ และอุปกรณ์จำหน่าย โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน และหลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 3.13 3.09 2.96 และ 2.70 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (3.99) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท มีจำนวนเท่ากัน และโรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.30 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และ

โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน โรงเรียนมีวัตถุประสงค์และอุปกรณ์จำหน่าย โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา และหลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 4.15 4.10 4.05 4.00 3.80 3.55 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.35

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (3.39) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน มีจำนวนเท่ากัน หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท และโรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีวัตถุประสงค์และอุปกรณ์จำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.12 4.06 3.94 3.65 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลปานกลางได้แก่ หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) มีจำนวนเท่ากัน และ โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน และโรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 3.12 และ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ

ปัจจัยด้านราคา (Price)	อาชีพ				
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)				
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	บริษัท เอกชน	นักศึกษา	อื่นๆ
1. อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	3.78 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)
2. โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต	3.94 (มาก)	3.21 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)	3.41 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	3.66 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก (3.97) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.94 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก (3.66) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.21

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก (3.85) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.78 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (3.95) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.65

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก (3.86) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และโรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ 3.41 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	อาชีพ				
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	บริษัท เอกชน	นักศึกษา	อื่นๆ
1.ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทาง มาเรียน	4.68 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
2.โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.59 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
3.โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือ พักผ่อน	4.62 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	3.83 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)
4.มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน	4.59 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
5.ใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน	3.47 (มาก)	3.48 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	4.39 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมากที่สุด (4.39) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีจำนวนเท่ากับมีรถโดยสารสาธารณะผ่าน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 4.62 และ 4.59 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมาก (3.98) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 3.95 และ 3.48 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมาก (3.90) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน ใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 3.83 3.70 และ 3.65 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมาก (4.07) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน และโรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.25 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 3.95 และ 3.80 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมาก (3.94) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.12 3.94 3.88 และ 3.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการ
เลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	อาชีพ				
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)				
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	บริษัท เอกชน	นักศึกษา	อื่นๆ
1. การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์	3.30 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.55 (มาก)	3.88 (มาก)
2. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)
3. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	4.06 (มาก)
4. การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	3.36 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
5. การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า	3.09 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
6. การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าใน โอกาสพิเศษ	3.18 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
7. การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง	3.18 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)
8. มีส่วนลดเงินสด	3.56 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
9. มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป	4.56 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	3.87 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
10. มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่	4.50 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)	4.15 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (3.54) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 4.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มีส่วนลด เงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อทางโทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ย 3.38 3.36 และ 3.30

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (3.75) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ และมีส่วนลดเงินสด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 4.29 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อทางโทรทัศน์ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การนำเสนอการบริการ โดยพนักงานโดยตรง มีจำนวนเท่ากัน การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 3.57 3.45 และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 และ 3.26 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (3.62) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ มีส่วนลดเงินสด และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ มีจำนวนเท่ากัน การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 3.87 3.74 3.70 3.65 3.57 และ 3.52 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 3.30 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมาก (3.68) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ มีส่วนลดเงินสด มีจำนวนเท่ากัน การนำเสนอการบริการ โดยพนักงานโดยตรง และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.2 4.15 3.8 3.6 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า และการแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.15 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับ มาก (3.80) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ มีส่วนลดเงินสด มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีจำนวนเท่ากัน การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ การนำเสนอการบริการ โดยพนักงานโดยตรง และการแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.06 3.94 3.88 3.71 3.65 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า มีค่าเฉลี่ย 3.06

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	อาชีพ				
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	บริษัท เอกชน	นักศึกษา	อื่นๆ
1. พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี	4.77 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.68 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)
3. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ ลูกค้า	4.56 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)
4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.62 (มากที่สุด)	4.45 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)
5. พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอ เพื่อมาตรฐานของการบริการ	4.62 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)
6. ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก	3.94 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
7. ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้าน เบเกอรี่(จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง)	4.56 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)
8. ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจ ให้ท่านชื่นชอบ	4.56 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
9. ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก	4.09 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)
10. ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก	4.03 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)
รวม	4.44 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมากที่สุด (4.44) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 4.68 และ 4.62 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 4.03 และ 3.94 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมากที่สุด (4.48) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า มีจำนวนเท่ากัน ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง) ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 4.64 4.62 4.48 4.45 4.43 4.40 4.26 และ 4.24 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก (4.18) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ มีจำนวนเท่ากันครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 4.39 4.35 4.26 และ 4.22 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุด ได้แก่ ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง) ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก มีจำนวนเท่ากัน ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 3.87 และ 3.74 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก (4.09) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจ ให้ท่านชื่นชอบ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 และ 4.30 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และพนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ มีจำนวนเท่ากัน พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และครูสอนทำเบเกอร์ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอร์ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอร์ โดยตรง) มีจำนวนเท่ากัน ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 4.10 4.05 3.75 และ 3.65 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก (4.15) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.29 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ ครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ครูสอนทำเบเกอร์ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอร์ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอร์โดยตรง) มีจำนวนเท่ากัน ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.12 4.06 4.00 และ 3.82

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	อาชีพ				
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)				
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	บริษัท เอกชน	นักศึกษา	อื่นๆ
1. การสมัครไม่ยุ่งยาก	4.47 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
2. มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน	4.62 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	3.90 (มาก)	4.12 (มาก)
3. โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการ ให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การ นัดชมเชยเป็นต้น	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)
4. โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มี คุณภาพถูกต้องรวดเร็ว	4.65 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)
5. โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขัน ของผู้เรียน	3.09 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)
6. การตรงต่อเวลาในการสอน	4.47 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)
7. กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว	4.59 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
รวม	4.35 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (4.35) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้ กระจ่าง ชัดเจน กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดีสร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น การสมัครไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.65 4.62 4.59 และ 4.47 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 3.09

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (4.20) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น ถูกต้องรวดเร็ว การตรงต่อเวลาในการสอน และมีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 4.50 4.31 และ 4.26 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว การสมัครไม่ยุ่งยาก และโรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 4.12 และ 3.50 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (4.02) โดยปัจจัยย่อยได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้องรวดเร็ว และกระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.22 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น และมีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน การตรงต่อเวลาในการสอน มีจำนวนเท่ากัน และการสมัครไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 4.13 และ 4.04 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 3.13

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (4.01) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น และกระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากัน และโรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว การตรงต่อเวลาในการสอน มีจำนวนเท่ากัน การสมัครไม่ยุ่งยาก มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน และโรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 4.10 4.00 3.90 และ 3.65 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (3.95) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ การตรงต่อเวลาในการสอน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.12 4.00 และ 3.94 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ ถูกต้องรวดเร็ว และกระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากัน และมีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น มีจำนวนเท่ากัน การสมัครไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.12

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	อาชีพ				
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)				
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	บริษัท เอกชน	นักศึกษา	อื่นๆ
1. บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนดูใจในการเรียน ทำเบเกอรี่	4.59 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.30 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)
2. มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้	4.53 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไว้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)
4. เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ	4.56 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)
5. ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผัง อย่างเหมาะสม	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.30 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)
6. คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คือ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุด เสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน	4.62 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)
7. โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้ บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.27 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)	3.30 (ปาน กลาง)	4.15 (มาก)	3.88 (มาก)
8. โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	4.41 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	3.78 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	อาชีพ				
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)				
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	บริษัท เอกชน	นักศึกษา	อื่นๆ
9. โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง	4.56 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.24 (มากที่สุด)
10. อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการ ของผู้เรียน	4.62 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)
รวม	4.43 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	3.99 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ในระดับมากที่สุด (4.43) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน มีจำนวนเท่ากัน บรรยากาศของอาคารโรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และโรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ มีจำนวนเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.62 4.59 4.56 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพในระดับมาก (4.31) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน บรรยากาศของอาคารโรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้บริการ

เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 4.62 4.52 4.50 4.31 4.29 4.26 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน และ โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ 3.45 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ในระดับมาก (3.99) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และโรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ มีจำนวนเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน มีจำนวนเท่ากัน บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่มไว้บริการ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ มีการจัดสวนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ และ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 4.09 3.91 3.87 และ 3.78 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.30

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ในระดับมาก (4.05) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และบรรยากาศของอาคาร โรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม มีจำนวนเท่ากัน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่มไว้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 4.40 4.5 4.30 และ 4.25 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า และ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีจำนวนเท่ากัน และมีการจัดสวนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีจำนวนเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 และ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพในระดับมาก (4.05) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อยและน่าเชื่อถือ และคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน มีจำนวนเท่ากัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไว้บริการ และห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม มีจำนวนเท่ากัน บรรยากาศของอาคารโรงเรียนจงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 4.29 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ มีการจัดสวนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ และโรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีจำนวนเท่ากัน และโรงเรียนจัดให้มีขนมเครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.88 ตามลำดับ

ส่วนที่ 7: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือก
โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000– 20,000 บาท	20,001– 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
1.หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร	4.21 (มากที่สุด)	4.23 (มากที่สุด)	4.45 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
2.โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท	4.26 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
3.หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	4.26 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
4.โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้	4.05 (มาก)	3.86 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)
5.โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.45 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
6.หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา	3.47 (มาก)	3.46 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
7.หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น	3.37 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)
8.โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน)	3.21 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (มาก)	3.57 (มาก)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000	10,000– 20,000	20,001– 30,000	มากกว่า 30,000 บาท
บาท	บาท	บาท	บาท	
9. โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน	3.21 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
10. โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
11. โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)
12. โรงเรียนมีวัตถุประสงค์ และอุปกรณ์จำหน่าย	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.49 (มาก)
13. มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	4.09 (ปานกลาง)
รวม	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	4.01 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมาก (3.83) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท และหลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีจำนวนเท่ากัน และหลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 4.26 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนมีสื่อการสอน (วิดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย โรงเรียนมีวัตถุประสงค์ และอุปกรณ์จำหน่าย และหลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 4.05 4.00 3.95 3.63 และ 3.47 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น และโรงเรียน

จัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน มีจำนวนเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.37 และ 3.21 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (3.81) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอน มีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และโรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีวัดดูคิบ และอุปกรณ์จำหน่าย โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน และหลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 4.17 4.11 4.00 3.94 3.86 3.80 และ 3.46 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) หลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น และโรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 3.26 และ 3.14 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (3.81) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอน มีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 4.35 4.32 และ 4.26 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน และโรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ มีจำนวนเท่ากัน มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย และโรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 3.71 และ 3.48 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ โรงเรียนมีวัดดูคิบ และอุปกรณ์จำหน่าย หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน และหลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 3.32 3.19 และ 2.77 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมาก 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (4.01) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือโรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โรงเรียนมีสื่อการสอน (วิดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 4.66 4.60 4.51 และ 4.43 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ หลักสูตรการสอนเป็นหลักสูตรของยุโรปหรืออเมริกา โรงเรียนจัดให้มีการเรียนการสอนแบบตัวต่อตัว (นักเรียน 1 คน ต่อครู 1 คน) โรงเรียนมีวัดฤดูใบ และอุปกรณ์จำหน่าย และหลักสูตรการสอนเป็นของญี่ปุ่น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 3.97 3.80 3.69 3.57 3.49 และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.14

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้

ปัจจัยด้านราคา (Price)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000–20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
1.อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนที่อื่นๆ	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)
2.โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต	3.58 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)
รวม	3.87 (มาก)	3.53 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)

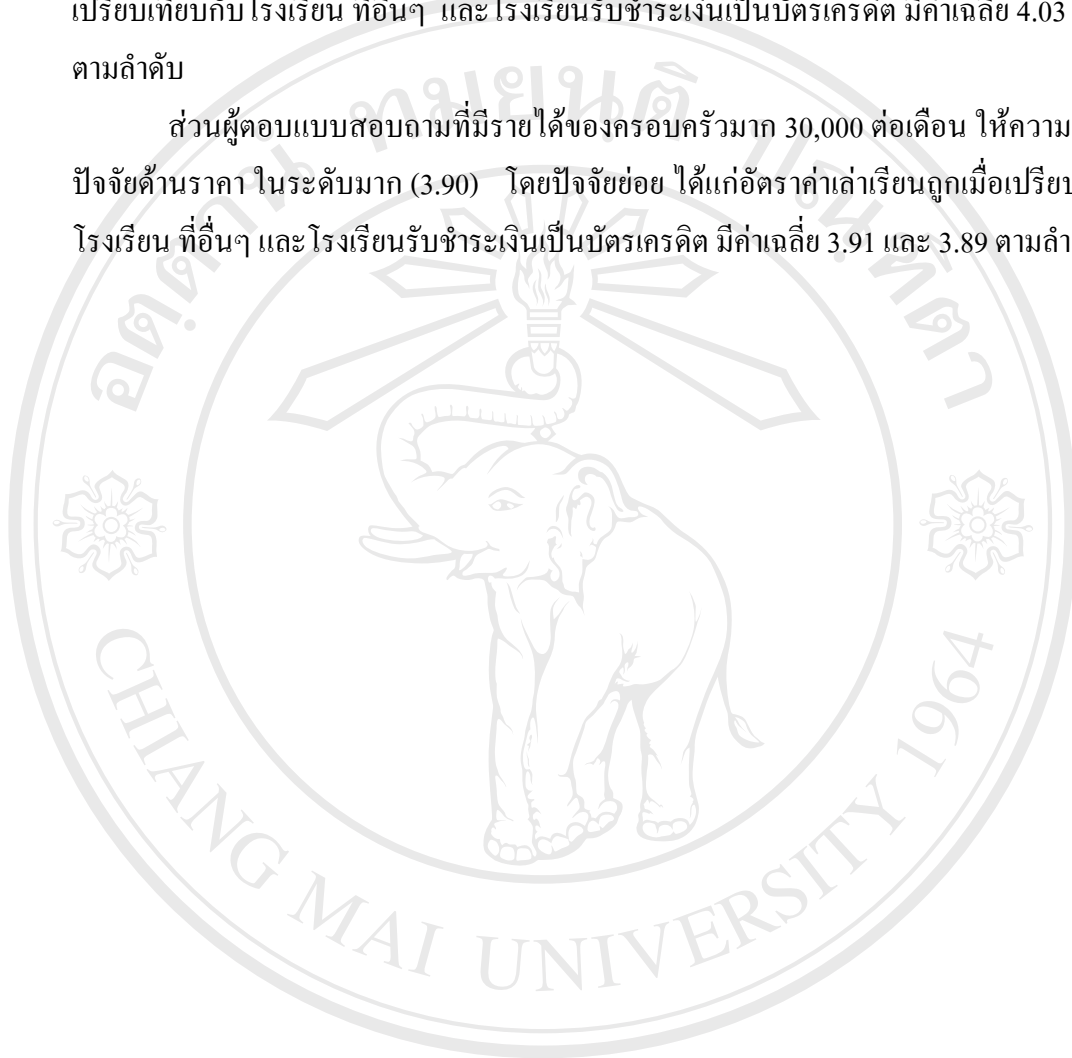
หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก (3.87) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ 3.58 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก (3.53) โดยปัจจัยย่อยได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลางได้แก่โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.00

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก (3.90) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 4.03 และ 3.77 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมาก 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ในระดับมาก (3.90) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.89 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,2001– 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
1.ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน	4.21 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.23 (ปานกลาง)	4.43 (มากที่สุด)
2.โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	4.37 (มากที่สุด)
3.โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน	4.11 (มาก)	3.74 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)
4.มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน	4.11 (มาก)	3.77 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
5.ใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน	4.00 (มาก)	3.46 (มาก)	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)
รวม	4.12 (มาก)	3.87 (มาก)	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมาก (4.12) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และ โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน มีจำนวนเท่ากัน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 4.11 และ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมาก (3.87) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่ จอดรถอย่างเพียงพอ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน มีรถโดยสารสาธารณะ ผ่าน โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.20 4.17 3.77 3.74 และ 3.46 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมากที่สุด (3.99) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของ โรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนมี สถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และมีรถโดยสารสาธารณะผ่าน มีจำนวนเท่ากัน และโรงเรียนจัด สถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน ใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 3.90 และ 3.74 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมาก 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านสถานที่ ในระดับมาก (4.10) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการ เดินทางมาเรียน และโรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.43 และ 4.37 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสาร สาธารณะผ่าน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 3.97 และ 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001– 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
1. การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อทางโทรทัศน์	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)
2. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อทางวิทยุ	3.47 (มาก)	3.46 (มาก)	3.48 (มาก)	3.46 (มาก)
3. การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์	3.42 (มาก)	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)
4. การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	3.79 (มาก)	3.49 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)
5. การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า	3.16 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
6. การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ	3.32 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.66 (ปานกลาง)
7. การนำเสนอการบริการ โดยพนักงานโดยตรง	4.00 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.42 (มาก)	3.69 (ปานกลาง)
8. มีส่วนลดเงินสด	3.95 (มาก)	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000	10,000 – 20,000	20,001– 30,000	มากกว่า 30,000 บาท
	บาท	บาท	บาท	บาท
9. มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)
10. มีส่วนลดในการซื้อวัสดุคิบั และอุปกรณ์เบเกอร์รี่	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.37 (มากที่สุด)
รวม	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	3.89 (มาก)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง 1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (3.67) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และการนำเสนอการบริการโดยพนักงาน โดยตรง มีส่วนลดในการซื้อวัสดุคิบั และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ มีจำนวนเท่ากัน มีส่วนลดเงินสด การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การให้ ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ และ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทาง หนังสือพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 4.00 3.95 3.79 3.47 และ 3.42 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผล ระดับปานกลาง ได้แก่ การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกศิษย์ในโอกาสพิเศษ และการ ประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า มีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.16 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มี ส่วนลดในการซื้อวัสดุคิบั และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ มีส่วนลดเงินสด มีจำนวนเท่ากัน การให้ ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และการให้ ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 4.03 3.71 3.51 3.49 และ 3.46 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกศิษย์ในโอกาสพิเศษ

การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า และการนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 3.31 และ 3.26 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (3.64) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ มีส่วนลดเงินสด การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อทางโทรทัศน์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ มีจำนวนเท่ากัน การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ และการนำเสนอการบริการโดยพนักงาน โดยตรง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 3.97 3.84 3.74 3.68 3.48 และ 3.42 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า และการแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 3.13 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมาก 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (3.89) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดเงินสด และ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 4.40 และ 4.37 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบมาก ได้แก่ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ มีจำนวนเท่ากัน การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ และการนำเสนอการบริการโดยพนักงาน โดยตรง มีจำนวนเท่ากัน การแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 3.69 3.66 และ 3.46 ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า มีค่าเฉลี่ย 3.40

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
1. พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษา อย่างดี	4.11 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.16 (มาก)	4.37 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
3. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ของลูกค้า	4.05 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.45 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.21 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.39 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)
5. พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้อง นำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.39 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
6. ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก	3.84 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	4.17 (มาก)
7. ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิ ด้าน เบเกอรี่(จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.43 (มากที่สุด)
8. ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูง ใจให้ท่านชื่นชอบ	4.26 (มากที่สุด)	4.23 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
9. ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่เป็นที่รู้จัก	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.46 (มากที่สุด)
10. ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)
รวม	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง 1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก (4.04) โดยปัจจัยย่อยได้แก่ ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ทำจนชินชอบ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.26 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ และครูสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิ ด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่โดยตรง) และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 4.11 4.05 3.89 3.84 และ 3.68 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก (4.18) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ มีจำนวนเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.51 4.37 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และพนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ มีจำนวนเท่ากัน ครูสอนสอนทำเบเกอร์ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอร์ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอร์โดยตรง) ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 4.20 4.17 4.11 3.97 และ 3.77 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมากที่สุด (4.29) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจำนวนเท่ากัน พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ และครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 และ 4.39 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก ครูสอนสอนทำเบเกอร์ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอร์ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอร์ โดยตรง) ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 4.13 4.06 และ 3.94 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมาก 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมากที่สุด (4.48) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ ครูสอนเบเกอร์ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ มีจำนวนเท่ากัน พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก ครูสอนสอนทำเบเกอร์ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอร์ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอร์โดยตรง) และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 4.60 4.57 4.49 4.46 4.43 และ 4.23 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ ชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอร์ เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 4.17

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
1. การสมัครไม่ยุ่งยาก	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)
2. มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.16 (มาก)	4.34 (มากที่สุด)
3. โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
4. โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพถูกต้อง รวดเร็ว	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
5. โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน	3.37 (ปานกลาง)	3.49 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)
6. การตรงต่อเวลาในการสอน	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	4.19 (มาก)	4.46 (มากที่สุด)
7. กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว	4.21 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)
รวม	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

All rights reserved

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (3.96) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับ มาก ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว โรงเรียนมีการจัด กระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการ นัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน การสมัครไม่ยุ่งยาก และการตรงต่อเวลาในการสอน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 4.11 4.05 4.00 และ 3.79 ตามลำดับ ส่วน ปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 3.37

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (3.95) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนปัจจัยที่มี ผลระดับมาก ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับ ผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น มีการตอบคำถามเบื้องต้น ได้กระจ่างชัดเจน การตรงต่อเวลาในการสอน การสมัครไม่ยุ่งยาก กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว และโรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 4.03 3.97 3.91 3.89 และ 3.49 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (4.03) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และโรงเรียนมีการจัด กระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการ นัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีจำนวน เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.26 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่การตรงต่อเวลาในการ สอน มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน และการสมัครไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 4.16 และ 3.94 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 3.10

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมาก 30,000 ต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (4.35) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น การตรงต่อเวลาในการสอน กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน และการสมัครไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.69 4.63 4.46 4.40 4.34 และ 4.31 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 3.34

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000–20,000 บาท	20,001–30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
1. บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.46 (มากที่สุด)
2. มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพักเตรียมไว้ให้	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำดื่ม ไว้บริการ	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
4. เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.19 (มาก)	4.34 (มากที่สุด)
5. ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม	4.21 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
6. คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน	4.32 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
7. โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่าย หรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.74 (มาก)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)	รายได้			
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
8. โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)
9. โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง	4.26 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
10. อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน	4.16 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)	4.42 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
รวม	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.38 (มากที่สุด)

หมายเหตุ: 4.21 – 5.00 มีผลในระดับมากที่สุด 3.41 – 4.20 มีผลในระดับมาก 2.61 – 3.40 มีผลในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 มีผลในระดับน้อย 1.00 – 1.80 ไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ในระดับมาก (4.06) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอนโรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ และห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.32 4.26 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และนำเชื้อถื้อ และบรรยากาศของอาคาร โรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไข่บริการ มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีการจัดสวนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ และโรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่ม ไข่จำหน่ายหรือไข่บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 4.11 4.05 3.95 3.89 และ 3.58 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ในระดับมาก (4.08) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน และคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ มีจำนวนเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.31 และ 4.29 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ และห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม มีจำนวนเท่ากัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไวบริการ และ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีจำนวนเท่ากัน มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และนำเชือถือ และ โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 4.03 4.00 4.00 3.94 และ 3.57

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมาก (4.17) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน และห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ มีจำนวนเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 4.42 และ 4.32 ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และนำเชือถือ บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไวบริการ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีจำนวนเท่ากัน มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ และ โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 4.16 4.13 4.00 และ 3.52 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมาก 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ในระดับมากที่สุด (4.38) โดยปัจจัยย่อย ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน มีจำนวนเท่ากัน ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และโรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เต้าอบ เครื่องตัดไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ มีจำนวนเท่ากัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ, น้ำดื่ม ไวบริการ บรรยากาศของอาคารโรงเรียน จูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ และมีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ มีค่าเฉลี่ย 4.63 4.54 4.51 4.46 4.46 4.34 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลระดับมากที่สุดได้แก่ โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน และโรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไวบริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 3.74 ตามลำดับ