

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาตามกรอบแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธุรกิจโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ที่กำลังเรียนทำเบเกอรี่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสอนการผลิตอาหารมาตรฐาน UFM ตั้งอยู่บน ถ.ท่าแพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ สถาบันศิลปศาสตร์การอาหาร ตั้งอยู่บน ถ.โชตนา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ และ โรงเรียนอาชีวศึกษา ตั้งอยู่บน ถ. ปรณณีย์ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ทั้งหมด 120 คนทำการเก็บข้อมูลทั้ง ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้า จากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้ง บทความ เอกสาร ตำรา รายงานการวิจัย และ Web site ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่กำลังเรียนทำเบเกอรี่ที่โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 แห่ง ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คืออธิบายลักษณะต่างๆ ไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่กำลังเรียนทำเบเกอรี่ทั้งหมด 120 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.8 และเป็น เพศชาย ร้อยละ 14.2 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 –39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000 ถึง 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.8 ส่วนใหญ่ยังไม่เคยเรียนทำเบเกอรี่มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ส่วนผู้ที่เคยเรียนทำเบเกอรี่มาแล้วส่วนใหญ่ไปเรียนที่สถาบันศิลปศาสตร์การอาหาร คิดเป็นร้อยละ 29.4 เห็นว่าวันที่เหมาะสมในการเรียนคือ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 70.0 ช่วงเวลาที่เหมาะสมคือ เวลา ก่อน 11.00 น. คิดเป็นร้อยละ 31.7 เรียนครั้งละ ครั้งวัน (4 ชม) เหมาะสมที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.5 ต้องการเรียนมากกว่า 10 ชนิดในแต่ละหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 42.5 จำนวนผู้เข้าร่วมเรียนที่เหมาะสมในแต่ละหลักสูตรคือ 6 – 10 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ค่าใช้จ่ายในการเรียนเบเกอรี่ ในแต่ละหลักสูตรที่เหมาะสม คือ 2,000 ถึง 2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.3 มีเหตุผลในการเลือกเรียนคือ เพื่อเป็นงานอดิเรก คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมา เป็นการสร้างรายได้เสริม คิดเป็นร้อยละ 21.7 และเพื่อนำไปประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ หลักสูตรที่ชอบหรืออยากเรียนมากที่สุดคือ หลักสูตรผู้ประกอบการเบเกอรี่ คิดเป็น ร้อยละ 23.3 รองลงคือ หลักสูตรขนมอบเบื้องต้น คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ทำเบเกอรี่แล้ว คือ เตอบ คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา ได้แก่ เครื่องตีไข่ และเครื่องผสมแป้ง คิดเป็นร้อยละ 30.8 21.7 และ 10.0 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 2: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่

การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด ทั้ง 7 ปัจจัยโดยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด เรียงตามระดับความสำคัญ อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.27) อันดับที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.18) อันดับที่ 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) อันดับที่ 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อันดับที่ 5 ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.87) อันดับที่ 6 ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.79) และอันดับที่ 7 ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้



ปัจจัยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากอันดับแรกได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.43) อันดับ 2 โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.22)

### ส่วนที่ 3: ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยทางการตลาด ทั้ง 7 ปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาเกี่ยวกับ วัน เวลาเรียนที่ทางโรงเรียนจัดให้สร้างความไม่สะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ไม่มีวัตถุดิบและอุปกรณ์จำหน่าย เมื่อต้องการนำไปทำที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 34.2

ปัจจัยทางด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาเกี่ยวกับ อัตราค่าเล่าเรียนแพงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมา โรงเรียนไม่รับชำระด้วยบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 15.8

ปัจจัยทางด้านสถานที่บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาเกี่ยวกับ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมา ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนไม่สะดวกต่อการเดินทางมาเรียน คิดเป็นร้อยละ 31.7

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้การแจ้งข่าวสารของโรงเรียนมีไม่ทั่วถึง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อย ทำให้ไม่สามารถทราบข้อมูลของทางโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 47.5

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาเกี่ยวกับ พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 21.7 รองลงมา คือ ปัญหาพนักงานให้คำแนะนำปรึกษาไม่ชัดเจน และพนักงานให้บริการไม่เสมอภาค มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาเกี่ยวกับพนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ ไม่ได้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 31.7

ปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาเกี่ยวกับ โรงเรียนไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำน้ำเย็นสำหรับดื่มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ ห้องเรียนคับแคบเกินไป คิดเป็นร้อยละ 25.8

#### ส่วนที่ 4: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามเพศ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.92) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.87) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการ

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.00) และ (3.51) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อ เปรียบเทียบกับ โรงเรียน ที่อื่นๆ รองลงมาคือ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิตตามลำดับ



**ปัจจัยด้านสถานที่บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.08) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการและโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.99) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.78) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และมีส่วนลดเงินสด

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.69) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีส่วนลดเงินสด การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์ การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.16) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และพนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการตั้งใจให้ท่านชื่นชอบ มีจำนวนเท่ากัน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.29) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง)

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.50) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และโรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดีสร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากัน การตรงต่อเวลาในการสอน การสมัคร ไม่ยุ่งยาก มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน และโรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (3.58) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และโรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชย เป็นต้น

**ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.13) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนองานภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คือ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.20) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนคืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และบรรยากาศของอาคาร โรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่

#### ส่วนที่ 5: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (3.93) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และหลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (3.98) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (3.85) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.64) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุด ในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร

**ปัจจัยทางด้านราคา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญในระดับมากเท่ากัน โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนที่อื่นๆ และโรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต ตามลำดับ

**ปัจจัยทางด้านสถานที่บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.78) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.14) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.05) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน และโรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.58) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน และโรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.78) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมาก ในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียนเมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดเงินสด มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ มีจำนวนเท่ากัน การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า และการนำเสนอการบริการ โดยพนักงานโดยตรง มีจำนวนเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.79) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากที่สุด ในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีจำนวนเท่ากับ และ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.59) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีจำนวนเท่ากัน มีส่วนลดเงินสด การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.59) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.97) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.62) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และ ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ มีจำนวนเท่ากัน พนักงานมี

มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.43) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ มีจำนวนเท่ากัน พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่โดยตรง)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.25) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และ ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก(3.97) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว การสมัครไม่ยุ่งยาก และโรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น การตรงต่อเวลาในการสอน และกระบวนการคิดเงินถูกต้องไม่ผิดพลาดและรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากัน มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน และโรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.10) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น และโรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.24) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว และการตรงต่อเวลาในการสอน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.82) เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้องรวดเร็ว โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น การตรงต่อเวลาในการสอน และ กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว

**ปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.05) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน มีจำนวนเท่ากัน บรรยากาศของอาคารโรงเรียนดูใจในการเรียนทำเบเกอรี่ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ และไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้บริการ โรงเรียนจัดให้มีขนม เครื่องดื่มไว้จำหน่ายหรือไว้บริการเพื่อความสะดวกของลูกค้า และโรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน มีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้ และเครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และนำเสนอเชื้อเชิญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 29 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.27) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ในการบริการ เช่น เตอบ เครื่องดีไอ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้บริการ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม มีจำนวนเท่ากัน บรรยากาศของอาคาร โรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ และโรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.21) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน และบรรยากาศของอาคาร โรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และโรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตอบ เครื่องดีไอ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ มีจำนวนเท่ากัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้บริการ และรูปแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.06) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตอบ เครื่องดีไอ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน

#### ส่วนที่ 6: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำ

##### เบเกอรี่จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.32) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท และโรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือโรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร



ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.98) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.69) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.99) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท มีจำนวนเท่ากัน และโรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้

ผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.39) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีหลักสูตรการสอนทำอาหารร่วมด้วย โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท และโรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน โรงเรียนมีประกาศนียบัตรมอบให้ โรงเรียนมีวัตถุดิบ และอุปกรณ์จำหน่าย

**ปัจจัยทางด้านราคา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.98) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านราคา ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.97) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านราคา ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน เห็นว่าปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.66) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.95) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านราคา ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.86) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านราคา ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต

**ปัจจัยทางด้านสถานที่บริการ** พบว่า คอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.39) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีจำนวนเท่ากับมีรถโดยสารสาธารณะผ่าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.98) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.90) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.07) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน และโรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.94) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน มีรถโดยสารสาธารณะผ่าน โรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.54) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากที่สุด ในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.75) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ และมีส่วนลดเงินสด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.62) ส่วนปัจจัยย่อย เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ มีส่วนลดเงินสด และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ การนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมใน ระดับมาก (3.68) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้ บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดใน การซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ มีส่วนลดเงินสด การ นำเสนอการบริการโดยพนักงาน โดยตรง และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทาง หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.80) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้ บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ มีส่วนลดเงินสด มี ส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีจำนวนเท่ากัน การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ การนำเสนอการบริการ โดยพนักงานโดยตรง และการแจกของชำร่วยหรือของขวัญแก่ลูกค้าในโอกาสพิเศษ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.44) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้าน บุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้ บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงาน ของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการ บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.48) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้ บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า มีจำนวน เท่ากัน ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ พนักงานได้รับฝึกอบรมใน สิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่(จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง) ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก ชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก และชื่อเสียงของครูผู้สอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.18) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.09) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและ การจูงใจ ให้ท่านชื่นชอบ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.15) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และพนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.35) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดีสร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น การสมัครไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.20) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น ถูกต้องรวดเร็ว การตรงต่อเวลาในการสอน และมีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน



ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.02) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้องรวดเร็ว และกระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.01) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น และกระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว และโรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว การตรงต่อเวลาในการสอน การสมัคร ไม่ยุ่งยาก มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน และโรงเรียนจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.95) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ การตรงต่อเวลาในการสอน

**ปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.43) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน มีจำนวนเท่ากัน บรรยากาศของอาคารโรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และโรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.31) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ

บริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม โรงเรียนมีการรับประกันผลของการเรียนการสอน บรรยากาศของอาคารโรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้บริการ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.99) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และโรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.05) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุด ได้แก่ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และบรรยากาศของอาคารโรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่มไว้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.05) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ และคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน มีจำนวนเท่ากัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้บริการ และห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม มีจำนวนเท่ากัน บรรยากาศของอาคารโรงเรียนมุ่งใจในการเรียนทำเบเกอรี่ โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่น ขนมปัง ฯลฯ และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน

**ส่วนที่ 7: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่จำแนกตามรายได้**

**ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.83) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท และหลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีจำนวนเท่ากัน และหลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.81) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.81) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และโรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน มีจำนวนเท่ากัน โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมาก 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.01) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน คือ โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม และมีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร หลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โรงเรียนมีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท โรงเรียนมีสื่อการสอน (วีดีโอ เอกสาร หนังสือ) แจกอย่างครบถ้วน และโรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้

**ปัจจัยทางด้านราคา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.87) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.53) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.90) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านราคา ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมากกว่า 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.90) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อัตราค่าเล่าเรียนถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆ และ โรงเรียนรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต

**ปัจจัยทางด้านสถานที่บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.12) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.87) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน มีรถโดยสารสาธารณะผ่านโรงเรียนจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน และใกล้ตลาดและแหล่งชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (3.99) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมากกว่า 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.10) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาเรียน และโรงเรียนมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.67) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และการนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีส่วนลดเงินสด การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ และ การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.59) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ มีส่วนลดเงินสด การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.64) ส่วนปัจจัยย่อย เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในระดับมากในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์ เบเกอรี่ มีส่วนลดเงินสด การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และการให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน ผ่านสื่อ ทางโทรทัศน์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางหนังสือพิมพ์ มีจำนวนเท่ากัน การให้ข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียนผ่านสื่อ ทางวิทยุ และการนำเสนอการบริการโดยพนักงานโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมากกว่า 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.89) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผล



ในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ มีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป มีส่วนลดเงินสด และมีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอรี่

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.04) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.18) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.29) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ และครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมากกว่า 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.48) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ ครูสอนเบเกอรี่ มีเทคนิคการสอน และการจูงใจให้ท่านชื่นชอบ พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงานได้รับฝึกอบรมในสิ่งที่จะต้องนำเสนอเพื่อมาตรฐานของการบริการ มีจำนวนเท่ากัน พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก ครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่โดยตรง) และชื่อเสียงของเจ้าของโรงเรียนเป็นที่รู้จัก

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.96) ส่วนปัจจัยย่อย เห็นว่า ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (3.95) ส่วนปัจจัยย่อย เห็นว่าปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.03) ส่วนปัจจัยย่อย เห็นว่าปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และโรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น กระบวนการคิดเงินถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมากกว่า 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.35) ส่วนปัจจัยย่อย เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ โรงเรียนมีระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็ว โรงเรียนมีการจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชยเป็นต้น การตรงต่อเวลาในการสอน กระบวนการคิดเงินถูกต้องไม่ผิดพลาด และรวดเร็ว มีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระฉับ ชัดเจน และการสมัครไม่ยุ่งยาก

**ปัจจัยการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.06) ส่วนปัจจัยย่อย เห็นว่าปัจจัย ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คือ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ และห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,000 – 20,000 ต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.08) ส่วนปัจจัยย่อย เห็นว่าปัจจัย ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน และคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 20,001 – 30,000 ต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก (4.17) ส่วนปัจจัยย่อย เห็นว่าปัจจัย ด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน และห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม โรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของครอบครัวมาก 30,000 ต่อเดือน ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมากที่สุด (4.38) ส่วนปัจจัยย่อยเห็นว่ปัจจัยด้านการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ ได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน มีจำนวนเท่ากัน ห้องเรียนมีความเป็นระเบียบ และมีการจัดวางผังอย่างเหมาะสม และโรงเรียนมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ มีจำนวนเท่ากัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไวบริการ บรรยากาศของอาคารโรงเรียนจูงใจในการเรียนทำเบเกอรี่ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ และมีการจัดส่วนของห้องรับรอง / ที่นั่งพัก เตรียมไว้ให้

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการบริการ (Service Marketing Mix) ของ ซีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา (2547) ที่กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยนั้นยังไม่เพียงพอสำหรับการบริหารการตลาดประเภทตลาดบริการ จึงได้นำเสนอส่วนประสมทางการตลาด เพิ่มอีก 3 ด้าน คือด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence) โดยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้าน มีผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่โดยเรียงตามระดับความสำคัญอันดับที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (4.27) อันดับที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ (4.18) อันดับที่ 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ (4.07) อันดับที่ 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ (4.00) อันดับที่ 5 ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (3.87) อันดับที่ 6 ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (3.79) และ อันดับที่ 7 ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (3.70) ตามลำดับ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งกานต์ ชัยมงคล (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการธุรกิจโรงเรียนสอนทำอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีความสำคัญ อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร อันดับที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยภาพลักษณ์ทางกายภาพ อันดับที่ 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ อันดับที่ 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ อันดับที่ 5 ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อันดับที่ 6 ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ อันดับที่ 7 ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ผลการศึกษาสอดคล้องกัน ทั้ง 3 อันดับแรก เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในด้านพนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี เนื่องจากพนักงานเป็นคนแรกที่ลูกค้าได้พบเมื่อเข้ามาในโรงเรียน ซึ่งลูกค้าจะประทับใจหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับพนักงาน ปัจจัยที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับสอง คือ ปัจจัยภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในด้านคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน คืออุปกรณ์ ต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเรียนการสอน อีกทั้งอุปกรณ์การสอนต้องมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน ปัจจัยที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับสาม คือ ปัจจัยด้านกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในด้าน

ระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เนื่องจากการสร้างความเชื่อมั่น และประทับใจให้กับลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการถ้าการทำงานไม่มีระบบ ทำให้ลูกค้ารอานานก็จะทำให้ลูกค้าไม่ยอมเข้ามาใช้บริการอีก

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษา เรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ค้นพบความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งแต่ละด้านมีปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 21 – 39 ปีให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 ขึ้นไปให้ความสำคัญกับครูสอนสอนทำเบเกอรี่ เป็นครูซึ่งมีคุณวุฒิด้านเบเกอรี่ (จบการศึกษาทางด้านทำเบเกอรี่ โดยตรง) และ ชื่อเสียงของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ เป็นที่รู้จัก

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 30 – 39 ปีให้ความสำคัญกับ เครื่องแบบของพนักงานเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 ขึ้นไปให้ความสำคัญกับ การสมัครไม่ยุ่งยาก และมีการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นเพศชายให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการแสดงหรือการแข่งขันของผู้เรียน มากกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงนั้นให้ความสำคัญกับระบบการดำเนินงานต่างๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 30 – 39 ปีให้ความสำคัญกับการตอบคำถามเบื้องต้นได้กระจ่าง ชัดเจน มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับการจัดสถานที่ไว้สำหรับนั่งรอ หรือพักผ่อน ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 ขึ้นไปให้ความสำคัญกับการที่มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ



ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นเพศชายให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการสอบเกรดแก่นักเรียน มากกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงนั้นให้ความสำคัญกับหลักสูตรมีการสอนครบถ้วนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 21 - 29 ปีให้ความสำคัญกับการที่โรงเรียนสามารถจัดวันและเวลาเรียนตามที่ท่านต้องการได้ มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ เช่นเดียวกับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 20,000ขึ้นไป

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มให้ความสำคัญกับ อัตราค่าเล่าเรียน ถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียน ที่อื่นๆและการรับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นเพศชายให้ความสำคัญกับการมีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ มากกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงนั้นมีส่วนลดค่าเล่าเรียน เมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 21 - 29 ปีที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เบเกอร์รี่ มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ เช่นเดียวกับผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการและกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 30,000ขึ้นไป

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกโรงเรียนสอนทำเบเกอร์รี่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประสบปัญหาหนักที่สุดในด้านสถานที่บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านกระบวนการ ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัญหาด้านสถานที่บริการ ที่ประสบมากที่สุดได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมา ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนไม่สะดวกต่อการเดินทางมาเรียน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ประสบมากที่สุดได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้การแจ้งข่าวสารของโรงเรียนมีไม่ทั่วถึง รองลงมา คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆน้อย ทำให้ไม่สามารถทราบข้อมูลของทางโรงเรียน และขาดโปรแกรมส่งเสริมการตลาดที่น่าสนใจ เช่น การลดราคา การแจกของชำร่วย

ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่ประสบมากที่สุดได้แก่พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

## ข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ผู้ศึกษาสามารถเขียนข้อเสนอแนะกลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing Strategies) จำแนกตามปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัยโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ดังนี้

### ด้านบุคลากร

ควรเน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกระดับให้ตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ของตนเอง ที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญในองค์กร ซึ่งเมื่อมองถึงปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย แล้วจะเห็นว่าบุคลากรเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในการกล่าวคำต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง มีการประเมินผลงานของพนักงานเพื่อการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และจัด Course training พนักงาน และประเมินผลทุกระยะ จัดให้พนักงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ เพื่อให้พนักงานของโรงเรียนให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้เรียนได้อย่างถูกต้อง และต้องฝึกอบรมครูสอนเบเกอร์รี่ให้ มีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้ผู้เรียนชื่นชอบ

ควรเน้นการฝึกอบรม การจูงใจ แก่พนักงานเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง โดยพนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสร้างค่านิยมให้กับธุรกิจได้

### ด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ

ควรสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นโรงเรียนที่ทันสมัย น่าเรียน โดยการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการ เช่น เตาอบ เครื่องตีไข่ เครื่องผสมแป้ง เครื่องหั่นขนมปัง ฯลฯ เน้นคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน ต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนนี้ก็จะอยากจะทำเบเกอร์รี่ ก็ต้องคิดถึงโรงเรียนของเราเป็นอันดับแรก

ควรมีการควบคุมเรื่องความสะอาด ให้มีมาตรฐาน และถูกสุขลักษณะ พร้อมทั้งดูแลเรื่องความสะอาดของภาษาให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

ควรมีการจัดพื้นที่ในการเรียนให้เป็นสัดส่วน ตั้งแต่การเตรียมเครื่องปรุง พื้นที่การปรุง ส่วนของการบรรจุภัณฑ์ และมีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย เช่น มีอุปกรณ์ดับเพลิงที่เหมาะสม และเพียงพอ เป็นต้น

ควรจัดให้มีเอกสารประกอบการเรียนการสอนที่เหมาะสม เช่น สูตรการทำอาหาร ตารางวัตถุดิบ เครื่องปรุง ทั้งในรูปแบบของถ้วยตวง และน้ำหนัก เป็นต้น

ควรเน้นการพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก บรรยากาศ การตกแต่ง คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน ต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์การสอนมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียนซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่ายากมาใช้บริการ มาใช้บริการแล้วอยากมาใช้บริการอีก

#### ด้านกระบวนการ

ควรเน้นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้านับตั้งแต่ก้าวแรกที่ลูกค้าเข้ามาในโรงเรียน เช่น เมื่อลูกค้าเข้ามาในโรงเรียนอันดับแรกจะได้พบกับภาพลักษณ์ที่ทันสมัย หลังจากนั้น จะได้รับการกล่าวต้อนรับจากพนักงาน และการให้บริการอย่างสุภาพ เนื่องจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการเกี่ยวกับ การดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ถูกให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียน คือการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชย เป็นต้น

ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาเรียน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนากระบวนการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ควรเน้นกระบวนการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และสร้างให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ในกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว การจัดกระบวนการในการให้บริการที่ดี สร้างความสะดวกให้กับผู้เรียนการจัดตารางเรียน ตารางการนัดหมาย การนัดชดเชย เป็นต้น

### ด้านสถานที่

โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ยังมีข้อจำกัด ในเรื่องทำเลที่ตั้งของโรงเรียน ยังไม่สะดวกในการเดินทางมาเรียน ควรเลือกทำเลที่สร้างความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง และมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังควรมีหลังคากันแดดให้ลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอยากมาใช้บริการซ้ำอีก หรือแก้ไขโดยการจัดรถรับส่งตามจุดสำคัญต่าง เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานที่ราชการ หรือตามโรงแรมใหญ่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียนในเรื่องสถานที่จอดรถ และการเดินทาง

### ด้านผลิตภัณฑ์

ควรเน้นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้เรียน ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายจับต้องไม่ได้ เนื่องจากเป็นการซื้อบริการที่มีสินค้าควบมาด้วย และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของหลักสูตร หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน โรงเรียนเลือกหลักสูตรที่เหมาะสม มีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร และ การให้มีหลักสูตรให้เลือกเรียนหลากหลายประเภท

ควรเน้นความเป็นผู้นำเรื่องการสร้างความแตกต่างในด้านของหลักสูตรการเรียนการสอนที่แปลกใหม่ หลากหลาย แต่ยังคงเน้นการรักษามาตรฐานให้ดีต่อไป คือ เลือกหลักสูตรที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีการสอนตามขั้นตอนของหลักสูตร ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาวิธีการสอนใหม่ ที่จะนำมาใช้สอนให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

จัดรูปแบบในการเรียนการสอนให้เป็นแบบกันเอง โดยกำหนดขนาดของผู้เรียนไม่ให้มีมากจนเกินไป ผู้เรียนสามารถกำหนดเวลาในการเรียนเองได้ เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่อาจจะไม่สะดวกมาเรียนตามตารางที่โรงเรียนกำหนดไว้ เช่นกลุ่มข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจ

### ด้านราคา

ต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ (หลักสูตรการเรียนการสอนที่มอบให้) สูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เน้นการตั้งราคาให้เหมาะสมกับแต่ละหลักสูตร ตรงกับความต้องการของผู้เรียน มากกว่าการเป็นผู้นำทางด้านราคา โดยคิดราคาให้เหมาะสมกับชนิดของหลักสูตรที่เรียนแต่ละครั้ง ทั้งนี้เพื่อเสริมคุณค่าให้กับผู้เรียน แม้ว่าการตั้งอัตราค่าเล่าเรียนที่ถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนที่อื่น ๆ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งก็ตาม แต่เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยทางด้านการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย แล้วจะเห็นว่ามีความสำคัญในอันดับรองสุดท้าย ดังนั้นควรสร้างการรับรู้ในคุณค่าให้กับผู้เรียนเช่น เมื่อจบ

หลักสูตรผู้ประกอบการเบเกอรี่แล้วจะได้รับประกาศนียบัตรรับรองจากผู้ที่มิชื่อเสียงเช่น อาจารย์  
ยิ่งศักดิ์ ทดแทนการลดราคาเพียงอย่างเดียว

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรจัดให้มีการสื่อสารทางตรงกับผู้สนใจมากขึ้น เช่นการเข้าร่วมงานเทศกาลอาหาร  
ทั้งในรูปแบบแผ่นพับ ป้ายผ้า รวมไปถึงการใช้สื่อวิทยุ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่าง  
ต่อเนื่อง เช่น ให้ส่วนลดค่าเล่าเรียนเมื่อเรียนหลักสูตรต่อไป ให้สิทธิการเรียนฟรีเมื่อพาเพื่อนมา  
เรียน 3 คน ร่วมกับรายการวิทยุ และร้านขายวัตถุดิบเบเกอรี่ ในการให้ส่วนลดในการซื้อวัตถุดิบ  
และอุปกรณ์เบเกอรี่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เรียนแล้วต้องการซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์  
เพื่อไปฝึกหัดทำที่บ้าน อีกทั้งยังเป็นการเข้าถึงกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ที่อยากลองเรียน ให้เข้ามาเป็น  
ลูกค้าในอนาคตได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved