บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการใช้บริการฝึกอบรม ของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษาในการใช้บริการฝึกอบรม ของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน การศึกษา สถานภาพของบุคลากร โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในปัจจุบัน (ตารางที่ 3 – 10)

ส่วนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ ประกอบด้วย ช่วงเวลา เดือนที่ต้องการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรมที่เหมาะสมที่สุด สถานที่จัดฝึกอบรมที่เหมาะสมที่สุด วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม บริการเพิ่มเติมที่ต้องการ วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม สื่อที่ทำให้ทราบ หลักสูตรที่เคยและต้องการฝึกอบรม (ตารางที่ 11-19)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 20-26)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการเข้ารับการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 27-33)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา (ตารางที่ 34-54)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 6 ปัญหาที่พบจากการเข้ารับการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา (ตารางที่ 53 – 73)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	119	37.2
หญิง	201	62.8
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.8 เพศชาย ร้อยละ 37.2

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	281	87.8
สมรส	33	10.3
หม้าย	3	0.9
หย่าร้าง	3	0.9
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 87.8 รองลงมา สมรส ร้อยละ 10.3 และหม้าย หย่าร้าง เท่ากัน ร้อยละ 0.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	3	.9
18-23 ปี	205	64.1
24-29 ปี	47	14.7
30-35 ปี	24	7.5
36-41 ปี	11	3.4
42-47 ปี	21	6.6
48 ปีขึ้นไป	9	2.8
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 18 – 23 ปี ร้อยละ 64.1 รองลงมา อายุ 24 – 29 ปี ร้อยละ 14.7 และ อายุ 42 – 47 ปี ร้อยละ 6.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	29	9.1
1-3 ปี	16	5.0
4-6 ปี	17	5.3
7-9 ปี	13	4.1
10 ปีขึ้นไป	50	15.6
ไม่เคยมีประสบการณ์ทำงาน	35	10.6
กำลังศึกษา	160	50.0
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ ร้อยละ 50.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน10 ขึ้นไป ร้อยละ 15.6 และ ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงาน ร้อยละ 10.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	193	60.3
5,001-10,000 บาท	68	21.3
10,001-15,000 บาท	28	8.8
15,001-20,000 บาท	13	4.1
20,001-25,000 บาท	12	3.8
มากกว่า 25,000 บาท	6	1.9
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 60.3 รองลงมา 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 21.3 และ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 8.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นมัธยมศึกษา	13	4.0
ปวช.	2	.6
อนุปริญญาหรือปวส.	8	2.5
ปริญญาตรี	268	83.8
สูงกว่าปริญญาตรี	29	9.1
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 83.8 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.1 และชั้นมัธยมศึกษา ร้อยละ 4.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของบุคลากร

สถานภาพบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ		
- กลุ่มปฏิบัติการ	39	12.2
- กลุ่มหัวหน้างาน	12	3.8
- กลุ่มผู้บริหาร	1	.3
พนักงาน		
- กลุ่มปฏิบัติการ	21	6.6
- กลุ่มหัวหน้างาน	1	.3
- กลุ่มผู้บริหาร	1	.3
ลูกจ้าง		
- กลุ่มปฏิบัติการ	18	5.6
- กลุ่มหัวหน้างาน	3	.9
- กลุ่มผู้บริหาร	0	0.0
นักศึกษา		
- สาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	76	23.8
- สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	49	15.3
- คณะสังคมศาสตร์	44	13.8
- คณะมนุษยศาสตร์	31	9.7
- คณะบริหารธุรกิจ	5	1.6
- คณะศึกษาศาสตร์	14	4.4
- คณะวิจิตรศิลป์	5	1.6
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ร้อยละ 23.8 รองลงมา นักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ร้อยละ 15.3 และคณะสังคมศาสตร์ ร้อยละ 13.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้โปรแกรมงานคอมพิวเตอร์

โปรแกรมคอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
Microsoft Word	306	95.6
Microsoft PowerPoint	232	72.5
Microsoft Excel	244	76.3
Microsoft Access	72	22.5
อื่นๆ	59	18.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 320 ราย

อื่นๆ ได้แก่ Adobe PhoToshop, HTML, Java, VB, Internet, Phont page โปรแกรมสำเร็จรูปสามมิติ Dremweaver, Php,My , SQlL SPSS , STAdd ,Autocad , Feeb,PLC,VC, Visio.PB ,RW,MACROMEDIA, Photo Print, ASP,Oracle

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Word ร้อยละ 95.6 รองลงมา Microsoft Excel ร้อยละ 76.3 และ Microsoft PowerPoint ร้อยละ 72.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่คิดว่าเหมาะสมสำหรับการอบรมคอมพิวเตอร์

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
เช้า 9.00-12.00 น.	128	40.0
กลางวัน 13.00-16.00 น.	37	11.6
เย็น 17.00-19.00 น.	131	40.9
ทั้งวัน 09.00-16.00 น.	24	7.5
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเหมาะสมสำหรับการอบรมคอมพิวเตอร์ ช่วงเวลาเย็นเวลา 17.00 – 19.00 น. ร้อยละ 40.9 รองลงมา ช่วงเวลา เช้า 9.00 – 12.00 น. ร้อยละ 40.0 และช่วงเวลากลางวัน 13.00 – 16.00 น. ร้อยละ 11.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเดือนที่ต้องการฝึกอบรม

เดือนที่ต้องการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม - มีนาคม	47	14.7
เมษายน - มิถุนายน	171	53.4
กรกฎาคม - กันยายน	44	13.8
ตุลาคม - ธันวาคม	41	12.8
อื่นๆ	17	5.3
รวม	320	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ แล้วแต่เวลาว่าง ช่วง Summer หลังเลิกเรียน แล้วแต่จะจัดฝึกอบรมขอ อย่าให้ตรงกับสิ้นปีงบประมาณ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการอบรมเดือน เมษายน – มิถุนายน ร้อยละ 53.4 รองลงมา เดือนมกราคม – มีนาคม ร้อยละ 14.7 และ เดือน กรกฎาคม - กันยายน ร้อยละ 13.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระยะเวลาในการฝึกอบรมที่คิดว่าเหมาะสมที่สุด

ระยะเวลาในการฝึกอบรมที่เหมาะสมที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 สัปดาห์	42	13.1
เวลา 1 สัปดาห์	73	22.8
เวลา 2 สัปดาห์	91	28.4
เวลา 3 สัปดาห์	25	7.8
เวลา 4 สัปดาห์	82	25.6
อื่นๆ	7	2.2
รวม	320	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ 2 เดือน ตลอดระยะเวลาปิดเทอม หรือแล้วแต่ความยากง่ายของหลักสูตร

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระยะเวลาในการฝึกอบรมที่คิดว่าเหมาะสมที่สุด คือ เวลา 2 สัปดาห์ ร้อยละ 28.4 รองลงมา เวลา 4 สัปดาห์ ร้อยละ 25.6 และ เวลา 1 สัปดาห์ ร้อยละ 22.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานที่จัดฝึกอบรมที่คิดว่าเหมาะสมที่สุด

สถานที่จัดฝึกอบรมที่เหมาะสมที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ห้องอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	217	67.8
ห้องอบรมประจำคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	69	21.6
โรงแรม	29	9.1
อื่นๆ	5	1.6
รวม	320	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ จะเป็นที่ไหนก็ได้แล้วแต่ ขอให้เดินทางสะดวก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่จัดฝึกอบรมที่เหมาะสมที่สุดคือ ห้องอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 67.8 รองลงมา ห้องอบรมประจำคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 21.6 และโรงแรม ร้อยละ 9.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเพิ่มพูนความรู้	283	88.4
เพื่อพัฒนาความรู้	258	80.6
สร้างความพร้อมในการทำงาน	173	54.1
เพื่อนำวิธีการมาช่วยแก้ไขปัญหา	165	51.6
เพื่อต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	83	25.9
เพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน	143	44.7
อื่นๆ	4	1.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

อื่นๆ ได้แก่ มีความจำเป็นต้องนำมาใช้กับงาน และสนใจอยากรู้

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ร้อยละ 88.4 รองลงมาเพื่อพัฒนาความรู้ ร้อยละ 80.6 และ สร้างความพร้อมในการทำงาน ร้อยละ 54.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ต้องการนอกเหนือจากอาหารว่างและเครื่องดื่มเมื่อมาใช้บริการฝึกอบรม ณ สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ขยายเวลาการใช้บริการ Internet	187	58.4
ใบประกาศนียบัตร	207	64.7
ส่วนลดพิเศษเมื่อท่านมาอบรมในหลักสูตรต่อไป	124	38.8
ต้องการให้วิทยากรผู้ช่วยดูแลอย่างใกล้ชิด	179	55.9
อื่นๆ	5	1.6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ต้องการให้มีส่วนลดสำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัย และอยากให้มีการสอบวัดความรู้ที่ดีเกินมาตรฐาน

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการบริการเพิ่มเติม คือ ใบประกาศนียบัตร ร้อยละ 64.7 รองลงมา ขยายเวลาการใช้บริการ Internet ร้อยละ 58.4 และต้องการให้วิทยากรผู้ช่วยดูแลอย่างใกล้ชิด ร้อยละ 55.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการสมัครเข้าร่วมฝึกอบรม

การสมัครเข้าร่วมอบรม	จำนวน	ร้อยละ
ด้วยตนเอง	225	70.3
ทางไปรษณีย์	44	13.8
ทางโทรศัพท์	118	36.9
ทาง Internet	237	74.1
กรอกใบสมัครฝากผู้อื่นมา	79	24.7
อื่นๆ	3	0.9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ทาง e-mail website

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวิธีการสมัครเข้าร่วมฝึกอบรมมากที่สุดคือ ทาง Internet ร้อยละ 74.1 รองลงมาด้วยตนเอง ร้อยละ 70.3 และ ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 36.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ต้องการให้มีการโฆษณา

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ทางวิทยุ	132	41.3
ทางโทรทัศน์	100	31.3
ทางหนังสือพิมพ์	82	25.6
ทางแผ่นป้ายโฆษณา	210	65.6
ใบปลิว	226	70.6
อื่นๆ	49	15.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 320 ราย

อื่นๆ ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทาง e-mail website ติดป้ายตามคณะต่างๆและการทำหนังสือแจ้งเวียนข่าวสารให้ทั่ว

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการโฆษณาทางสื่อ ใบปลิว มากที่สุด ร้อยละ 70.6 รองลงมา ทางแผ่นป้ายโฆษณา ร้อยละ 65.6 และทางวิทยุ ร้อยละ 41.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรที่เคยฝึกอบรมและต้องการฝึกอบรม

หลักสูตร	เคย		ไม่เคย		ต้องการอบรมอีก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Introduction to IT (5 in 1) หลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ประกอบด้วย โปรแกรม Window, Word, Excel, Power Point, Internet	179	55.9	83	25.9	58	18.1
การพัฒนาโปรแกรมบน Web ด้วย Php 4 (การสร้าง Web page โดยใช้ภาษา Php 4)	16	5.0	206	64.4	98	30.6
คอมพิวเตอร์กราฟฟิก Flash MX Action Script	15	4.7	180	56.3	125	39.1
คอมพิวเตอร์กราฟฟิก Macromedia Flash MX (การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Micromedia เพื่อจัดการงานด้วยกราฟฟิคบนคอมพิวเตอร์)	13	4.1	186	58.2	121	37.8
การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยภาษา C (การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยภาษา C)	43	13.4	200	62.5	77	24.1
การเขียนโปรแกรมด้วย Microsoft Visual Basic (การใช้คอมพิวเตอร์ด้วยภาษา Basic)	46	14.4	196	61.3	78	24.4
Microsoft Visual Basic for Database (การเรียนรู้ภาษา Basic เพื่อนำไปจัดการกับงานฐานข้อมูล)	42	13.1	198	61.9	80	25.0
การประกอบคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง How to build your own computer	21	6.6	198	61.9	101	31.6
Advanced MS Word (การใช้โปรแกรมไมโครซอฟขั้นสูง)	8	2.5	220	68.8	92	28.8
JAVA Programming (การพัฒนา Web page ด้วยภาษา JAVA)	9	2.8	222	69.4	89	27.8
การเขียนโปรแกรมด้วย XM (Extensible Makup Language	8	2.5	242	75.6	70	21.9
Power Point เพื่อการนำเสนอ	95	29.7	120	37.5	105	32.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรที่เคยฝึกอบรมและต้องการฝึกอบรม (ต่อ)

หลักสูตร	เคย		ไม่เคย		ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเขียนโปรแกรมบนเว็บด้วย Active Server Pages (ASP)	14	4.4	206	64.4	100	31.3
Advanced MySQL	14	4.4	248	77.5	58	18.1
System Admin เบื้องต้นภายใต้ระบบปฏิบัติการ Linux (Redhat)	15	4.7	244	76.3	61	19.1
Introduction to Database (Microsoft Access97)	33	10.3	213	66.6	74	23.1
การสร้าง Web Page ด้วยโปรแกรม Micromidia Dreamweaver	27	8.4	176	55.0	117	36.6
การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากรผู้สูงอายุ	18	5.6	247	77.5	54	16.9
คอมพิวเตอร์กราฟฟิกสามมิติและการสร้างงานสามมิติด้วย 3 Studio Max	13	4.1	187	58.4	120	37.5
Microsoft Excel	123	38.4	131	40.9	66	20.6
Adobe Photoshop	35	10.9	154	48.1	131	40.9
การอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ชั้นสูง	21	6.6	234	73.1	65	20.3
การอบรมคอมพิวเตอร์ชั้นสูง	11	3.4	237	74.1	72	22.5
การอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Adobe Page Marker 7	12	3.8	223	69.7	84	26.3

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยฝึกอบรมหลักสูตร Introduction to IT (5 in 1) หลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ประกอบด้วย โปรแกรม Window, Word, Excel, Power Point, Internet ร้อยละ 55.9 รองลงมาหลักสูตร Power Point เพื่อการนำเสนอ ร้อยละ 29.7 และหลักสูตร Microsoft Excel ร้อยละ 38.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนหลักสูตรที่ไม่เคยฝึกอบรมมากที่สุด คือ Advance MySQL ร้อยละ 77.5 รองลงมา การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 77.5 และ System Admin เบื้องต้นภายใต้ระบบปฏิบัติการ Linux (Redhat) ร้อยละ 76.3

และต้องการฝึกอบรมหลักสูตรมากที่สุด คือ Adobe Photoshop ร้อยละ 40.9 รองลงมา คอมพิวเตอร์กราฟฟิก Macromedia Flash MX (การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Micromedia เพื่อจัดการงานด้วยกราฟฟิคบนคอมพิวเตอร์) ร้อยละ 37.8 และ งานพิวเตอร์กราฟฟิกสามมิติและการสร้างงานสามมิติด้วย 3 Studio Max ร้อยละ 37.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (หลักสูตรที่จัดฝึกอบรม)

ด้านผลิตภัณฑ์ (หลักสูตรที่จัดฝึกอบรม)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	148 (46.3)	160 (50.0)	11 (3.4)	1 (.3)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	1
หลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย	93 (29.1)	194 (60.6)	30 (9.4)	0 (0.0)	3 (.9)	4.17 (มาก)	4
หัวข้อหลักสูตรมีความเหมาะสม	94 (29.4)	207 (64.7)	18 (5.6)	1 (.3)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	3
ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	132 (41.3)	165 (51.6)	20 (6.3)	1 (.3)	2 (.6)	4.33 (มาก)	2
ระยะเวลาอบรม	76 (23.8)	183 (57.2)	53 (16.6)	5 (1.6)	3 (.9)	4.01 (มาก)	6
เนื้อหาของหลักสูตร	152 47.5)	151 (47.2)	15 (4.7)	2 (.6)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	1
เอกสารประกอบการฝึกอบรม	104 (32.5)	163 (50.9)	46 (14.4)	5 (1.6)	2 (.6)	4.13 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						4.24 (มาก)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.33) และหัวข้อหลักสูตรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าลงทะเบียน	112 (35.0)	148 (46.3)	47 (14.7)	9 (2.8)	4 (1.3)	4.11 (มาก)	1
ค่าเอกสาร	77 (24.1)	163 (50.9)	67 (20.9)	7 (2.2)	6 (1.9)	3.93 (มาก)	3
เงินที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนเพียงพอ	92 (28.8)	155 (48.4)	58 (18.1)	12 (3.8)	3 (.9)	4.00 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียม	71 (22.2)	155 (48.4)	78 (24.4)	8 (2.5)	8 (2.5)	3.85 (มาก)	4
ค่าลงทะเบียนรวมค่าอาหาร	65 (20.3)	137 (42.8)	91 (28.4)	17 (5.3)	10 (3.1)	3.72 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.92 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าลงทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.11) เงินที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่หาง่าย	116 (36.3)	158 (49.4)	43 (13.4)	2 (.6)	1 (.3)	4.21 (มาก)	2
มีบริการ One Stop Service	104 (32.5)	162 (50.6)	49 (15.3)	4 (1.3)	1 (.3)	4.14 (มาก)	4
แสงสว่างเพียงพอ	101 (31.6)	154 (48.1)	62 (19.4)	1 (.3)	2 (.6)	4.10 (มาก)	6
มีสถานที่จอดรถอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	92 (28.8)	156 (48.8)	58 (18.1)	11 (3.4)	3 (.9)	4.01 (มาก)	7
การจัดห้องอบรมเป็นระเบียบเรียบร้อย	95 (29.7)	177 (55.3)	43 (13.4)	4 (1.3)	1 (.3)	4.13 (มาก)	5
มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง	123 (38.4)	166 (51.9)	28 (8.8)	2 (.6)	1 (.3)	4.28 (มาก)	1
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้	96 (30.0)	183 (57.2)	39 (12.2)	2 (.6)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	3
ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ	96 (30.0)	185 (57.8)	35 (10.9)	3 (.9)	1 (.3)	4.16 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15 (มาก)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาสถานที่หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทั่วถึง	56 (17.5)	192 (60.0)	67 (20.9)	2 (.6)	3 (.9)	3.92 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	79 (24.7)	194 (60.6)	43 (13.4)	1 (.3)	3 (.9)	4.08 (มาก)	1
มีการลดราคาสำหรับสมาชิก	78 (24.4)	143 (44.7)	92 (28.8)	2 (.6)	5 (1.9)	3.90 (มาก)	4
มีการลดราคาสำหรับกลุ่ม	69 (21.6)	138 (43.1)	101 (31.6)	8 (2.5)	4 (1.3)	3.81 (มาก)	5
มีเอกสารแจกฟรี	87 (27.2)	137 (42.8)	87 (27.2)	4 (1.3)	5 (1.6)	3.93 (มาก)	2
มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้เข้าอบรม	67 (20.9)	118 (36.9)	111 (34.7)	11 (3.4)	13 (4.1)	3.67 (มาก)	6
มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง	86 (26.9)	185 (57.8)	43 (13.4)	2 (.6)	4 (1.3)	4.08 (มาก)	1
มีโฆษณาทางใบปลิวและแผ่นป้าย	65 (20.3)	187 (58.4)	56 (17.5)	7 (2.2)	5 (1.6)	3.93 (มาก)	2
ข้อแนะนำจากบุคคลอื่นที่เคยอบรม	75 (23.4)	165 (51.6)	65 (20.3)	11 (3.4)	4 (1.3)	3.92 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ย						3.91 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่องเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา มีเอกสารแจกฟรี มีโฆษณาทางใบปลิวและแผ่นป้าย เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 3.93) และ ข้อแนะนำจากบุคคลอื่นที่เคยอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สะดวกรวดเร็ว	155 (48.4)	149 (46.6)	15 (4.7)	0 (0.0)	1 (.3)	4.43 (มาก)	1
ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก	143 (44.7)	149 (46.6)	24 (7.5)	3 (.9)	1 (.3)	4.34 (มาก)	3
มีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	142 (44.4)	158 (49.4)	18 (5.6)	1 (.3)	1 (.3)	4.37 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						4.38 (มาก)	

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา มีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วิทยากรมีชื่อเสียง	44 (13.8)	164 (51.3)	96 (30.0)	7 (2.2)	9 (2.8)	3.71 (มาก)	8
วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย	201 (62.8)	109 (34.1)	8 (2.5)	1 (.3)	1 (.3)	4.59 (มากที่สุด)	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างทั่วถึง	161 (50.3)	141 (44.1)	15 (4.7)	2 (.6)	1 (.3)	4.43 (มาก)	4
วิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	156 (48.8)	146 (45.6)	16 (5.0)	1 (.3)	1 (.3)	4.42 (มาก)	5
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง	170 (53.1)	135 (42.2)	12 (3.8)	2 (.6)	1 (.3)	4.47 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย	137 (42.8)	159 (49.7)	19 (5.9)	4 (1.3)	1 (.3)	4.33 (มาก)	6
เจ้าหน้าที่มีการติดต่อประสานงานที่ดี	130 (40.6)	166 (51.9)	21 (6.6)	2 (.6)	1 (.3)	4.32 (มาก)	7
วิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม	156 (48.7)	146 (45.6)	15 (4.7)	2 (.6)	1 (.3)	4.43 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค	156 (48.8)	150 (46.9)	12 (3.8)	2 (.6)	0 (0.0)	4.44 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.35 (มาก)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.58) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.44) และเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างทั่วถึง และวิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สำนักงานกว้างขวาง	45 (14.1)	177 (55.3)	94 (29.4)	1 (.3)	3 (.9)	3.81 (มาก)	8
มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงาม	34 (10.6)	152 (47.5)	126 (39.4)	2 (.6)	6 (1.9)	3.64 (มาก)	9
มีห้องน้ำสะอาด และทันสมัย	95 (29.7)	169 (52.8)	54 (16.9)	2 (.6)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	5
มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ	207 (64.7)	99 (30.9)	11 (3.4)	1 (.3)	2 (.6)	4.58 (มากที่สุด)	1
ความมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์	84 (26.3)	200 (62.5)	33 (10.3)	1 (.3)	2 (.6)	4.13 (มาก)	4
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารวางและเครื่องดื่ม	76 (23.8)	153 (47.8)	78 (24.4)	6 (1.9)	7 (2.2)	3.89 (มาก)	7
มีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย	129 (40.3)	166 (51.9)	25 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32 (มาก)	2
บรรยากาศของห้องฝึกอบรม	105 (32.8)	185 (57.8)	26 (8.1)	4 (1.0)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	3
ชื่อเสียงของสถานบริการ	31 (9.7)	169 (52.8)	100 (31.3)	6 (1.9)	14 (4.4)	3.61 (มาก)	10
มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน	65 (20.3)	184 (57.5)	65 (20.3ป	3 (.9)	3 (.9)	3.95 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						4.03 (มาก)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา บรรยากาศของห้องฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ความมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (หลักสูตรที่จัดฝึกอบรม)

ด้านผลิตภัณฑ์ (หลักสูตรที่จัดฝึกอบรม)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
หลักสูตรจัดฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ	49 (15.3)	114 (35.6)	141 (44.1)	14 (4.4)	2 (.6)	3.61 (มาก)	2
หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย	35 (10.9)	121 (37.8)	149 (46.6)	13 (4.1)	2 (.6)	3.54 (มาก)	5
หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม	39 (12.2)	116 (36.3)	150 (46.9)	13 (4.1)	2 (.6)	3.55 (มาก)	4
หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่ทันสมัย	40 (12.5)	106 (33.1)	159 (49.7)	12 (3.8)	3 (.9)	3.53 (มาก)	6
ระยะเวลาอบรมไม่พอดี	54 (16.9)	137 (42.8)	109 (34.1)	15 (4.7)	5 (1.6)	3.69 (มาก)	1
เนื้อหาของหลักสูตรไม่น่าสนใจ	46 (14.4)	116 (36.3)	139 (43.4)	17 (5.3)	2 (.6)	3.58 (มาก)	3
เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีน้อย	34 (10.6)	112 (35.0)	152 (47.5)	20 (6.3)	2 (.6)	3.49 (น้อย)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาอบรมไม่พอดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา หลักสูตรจัดฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และ เนื้อหาของหลักสูตรไม่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม	51 (15.9)	115 (35.9)	138 (43.1)	13 (4.1)	3 (.9)	3.62 (มาก)	2
ค่าเอกสารแพง	51 (15.9)	116 (36.3)	134 (41.9)	16 (5.0)	3 (.9)	3.61 (มาก)	3
งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ	49 (15.3)	125 (39.1)	125 (39.1)	13 (4.1)	8 (2.5)	3.61 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมแพง	58 (18.1)	112 (35.0)	134 (41.9)	12 (3.8)	4 (1.3)	3.65 (มาก)	1
ค่าลงทะเบียนไม่รวมค่าอาหาร	37 (11.6)	104 (32.5	150 (46.9)	21 (6.6)	8 (2.5)	3.44 (น้อย)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.59 (มาก)	

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแพง (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) และค่าเอกสารแพง และ งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่หายาก	37 (11.6)	80 (25.0)	162 (50.6)	29 (9.1)	12 (3.7)	3.31 (น้อย)	6
ไม่มีบริการ One Stop Service	38 (11.9)	97 (30.3)	156 (48.8)	25 (7.8)	4 (1.3)	3.44 (น้อย)	2
แสงสว่างไม่เพียงพอ	32 (10.0)	86 (26.9)	168 (52.5)	27 (8.4)	7 (2.2)	3.34 (น้อย)	5
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	31 (9.7)	95 (29.7)	163 (50.9)	26 (8.1)	5 (1.6)	3.38 (น้อย)	3
การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	28 (8.8)	84 (26.3)	180 (56.3)	25 (7.8)	3 (.9)	3.34 (น้อย)	5
มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง	48 (15.0)	95 (29.7)	147 (45.9)	23 (7.2)	7 (2.2)	3.48 (น้อย)	1
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้	33 (10.3)	88 (27.5)	168 (52.5)	22 (6.9)	9 (2.8)	3.36 (น้อย)	4
ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังรบกวน	32 (10.0)	92 (28.8)	151 (47.2)	30 (9.4)	15 (4.7)	3.29 (น้อย)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.37 (น้อย)	

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมา ไม่มีบริการ One Stop Service (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

การส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สั้นเกินไป	36 (11.3)	112 (35.0)	143 (44.7)	20 (6.3)	9 (2.8)	3.45 (น้อย)	2
เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี	33 (10.3)	123 (38.4)	142 (44.4)	17 (5.3)	5 (1.6)	3.51 (มาก)	1
ไม่มีการลดราคาสำหรับการอบรมเป็นกลุ่ม	38 (11.9)	94 (29.4)	162 (50.6)	17 (5.3)	9 (2.8)	3.42 (น้อย)	4
ไม่มีการลดราคมสำหรับสมาชิก	38 (11.9)	94 (29.4)	153 (50.9)	17 (5.3)	9 (2.8)	3.43 (น้อย)	3
ไม่มีเอกสารแจกฟรี	39 (12.2)	88 (27.5)	159 (49.7)	22 (6.9)	12 (3.8)	3.38 (น้อย)	5
ไม่มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้เข้ารับการอบรม	23 (7.2)	94 (29.4)	167 (52.2)	21 (6.6)	15 (4.7)	3.28 (น้อย)	7
ไม่มีการโฆษณาแจกใบปลิวและแผ่นป้าย	35 (10.9)	97 (30.3)	154 (48.1)	20 (6.3)	14 (4.4)	3.37 (น้อย)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						3.41 (น้อย)	

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สั้นเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.43) และ ไม่มีการลดราคาสำหรับการอบรมเป็นกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการล่าช้า	56 (17.5)	114 (35.6)	136 (42.5)	10 (3.1)	4 (1.3)	3.65 (มาก)	1
ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก	48 (15.0)	107 (33.4)	141 (44.1)	19 (5.9)	5 (1.6)	3.54 (มาก)	3
การทำงานไม่แม่นยำ	50 (15.6)	111 (34.7)	138 (43.1)	15 (4.7)	6 (1.9)	3.58 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.59 (มาก)	

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปัจจัยด้านการกระบวนการให้บริการโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา การทำงานไม่แม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วิทยากรไม่มีชื่อเสียง	20 (6.3)	55 (17.2)	197 (61.6)	27 (8.4)	21 (6.6)	3.08 (น้อย)	6
วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ	55 (17.2)	106 (33.1)	131 (40.9)	21 (6.6)	7 (2.2)	3.57 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง	60 (18.8)	111 (34.7)	122 (38.1)	22 (6.9)	5 (1.6)	3.62 (มาก)	1
วิทยากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	53 (16.6)	100 (31.3)	135 (42.2)	27 (8.4)	5 (1.6)	3.53 (มาก)	3
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาไม่ถูกต้อง	58 (18.1)	83 (25.9)	145 (45.3)	28 (8.8)	6 (1.9)	3.50 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ	60 (18.8)	83 (25.9)	140 (43.8)	29 (9.1)	8 (2.5)	3.49 (น้อย)	5
เจ้าหน้าที่ไม่ให้การติดต่อประสานที่ดี	48 (15.0)	107 (33.4)	130 (40.6)	27 (8.4)	8 (2.5)	3.50 (มาก)	4
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	62 (19.4)	90 (28.1)	124 (38.8)	37 (11.6)	7 (2.2)	3.53 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 (น้อย)	

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.57 และวิทยากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่คับแคบไม่สะดวก	27 (8.4)	116 (36.3)	155 (48.4)	15 (4.7)	7 (2.2)	3.44 (น้อย)	6
การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม	16 (5.0)	86 (26.9)	179 (55.9)	22 (6.9)	17 (5.3)	3.19 (น้อย)	9
ห้องน้ำไม่สะอาด	46 (14.4)	108 (33.8)	132 (41.3)	26 (8.1)	8 (2.5)	3.49 (น้อย)	4
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	95 (29.7)	102 (31.9)	108 (33.8)	12 (3.8)	3 (.9)	3.86 (มาก)	1
การจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ	38 (11.9)	101 (31.6)	156 (48.8)	20 (6.3)	5 (1.6)	3.46 (น้อย)	5
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม	28 (8.8)	107 (33.4)	154 (48.1)	24 (7.5)	7 (2.2)	3.39 (น้อย)	7
อุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย	49 (15.3)	112 (35.0)	141 (44.1)	15 (4.7)	3 (.9)	3.59 (มาก)	2
บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี	47 (14.7)	99 (30.9)	145 (45.3)	27 (8.4)	2 (.6)	3.51 (มาก)	3
สถานที่ฝึกอบรมไม่ชื่อเสียง	27 (8.4)	67 (20.9)	185 (57.8)	25 (7.8)	16 (5.0)	3.20 (น้อย)	8
ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน	36 (11.3)	91 (28.4)	162 (50.6)	24 (7.5)	7 (2.2)	3.39 (น้อย)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.45 (น้อย)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) อุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.59) และบรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องน้ำไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมา การจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.46) สถานที่คับแคบไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา

5.1 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	4.50 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.43 (มาก)
หลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)
หัวข้อหลักสูตรมีความเหมาะสม	4.13 (มาก)	4.28 (มาก)	4.23 (มาก)
ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)
ระยะเวลาอบรม	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	4.01 (มาก)
เนื้อหาของหลักสูตร	4.36 (มาก)	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)
เอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)
รวม	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าลงทะเบียน	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเอกสาร	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
เงินที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนเพียงพอ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียม	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าลงทะเบียนรวมค่าอาหาร	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียน มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่หาง่าย	4.11 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)
มีบริการ One Stop Service	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)
แสงสว่างเพียงพอ	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)
มีสถานที่จอดรถอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)
การจัดห้องอบรมเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)
มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง	4.18 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)
ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบริการ One Stop Service มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง และห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทั่วถึง	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการลดราคาสำหรับสมาชิก	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
มีการลดราคาสำหรับกลุ่ม	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
มีเอกสารแจกฟรี	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้เข้าอบรม	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)
มีโฆษณาทางใบปลิวและแผ่นป้าย	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)
ข้อแนะนำจากบุคคลอื่นที่เคยอบรม	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่องมากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สะดวกรวดเร็ว	4.47 (มาก)	4.40 (มาก)	4.43 (มาก)
ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.34 (มาก)
มีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.44 (มาก)	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วิทยากรมีชื่อเสียง	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย	4.59 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างทั่วถึง	4.37 (มาก)	4.47 (มาก)	4.43 (มาก)
วิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)	4.42 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง	4.42 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย	4.29 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีการติดต่อประสานงานที่ดี	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)
วิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค	4.36 (มาก)	4.48 (มาก)	4.44 (มาก)
รวม	4.31 (มาก)	4.37 (มาก)	4.35 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานกว้างขวาง	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)
มีห้องน้ำสะอาด และทันสมัย	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)
มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ	4.56 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
ความมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)
มีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)	4.32 (มาก)
บรรยากาศของห้องฝึกอบรม	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)
ชื่อเสียงของสถานบริการ	3.55 (มาก)	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)
มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน	3.85 (มาก)	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	5.00 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)
หลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย	4.67 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)
หัวข้อหลักสูตรมีความเหมาะสม	4.33 (มาก)	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)
ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	4.67 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.26 (มาก)	4.12 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)
ระยะเวลาอบรม	4.67 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	3.44 (น้อย)	4.01 (มาก)
เนื้อหาของหลักสูตร	5.00 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)	4.42 (มาก)
เอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	4.27 (มาก)	3.95 (มาก)	3.56 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.89 (มาก)	4.24 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี และ 36-41 ปีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี 42-47 ปี และ 48 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 24-29 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-35 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-41 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปี ขึ้นไปให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ หลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย มากกว่าด้านอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าลงทะเบียน	3.33 (น้อย)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	3.00 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเอกสาร	3.67 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.67 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.93 (มาก)
เงินที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนเพียงพอ	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	4.45 (มาก)	4.29 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียม	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.81 (มาก)	2.67 (น้อย)	3.85 (มาก)
ค่าลงทะเบียนรวมค่าอาหาร	3.33 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	2.56 (น้อย)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	3.02 (น้อย)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 36- 41 ปี 42-47 และ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เงินที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนเพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี และ 30-35 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียน มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่หาง่าย	5.00 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.36 (มาก)	4.43 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
มีบริการ One Stop Service	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
แสงสว่างเพียงพอ	5.00 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)
มีสถานที่จอดรถอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)
การจัดห้องอบรมเป็นระเบียบเรียบร้อย	5.00 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)
มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง	4.67 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.40 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้	4.67 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.36 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)
ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ	5.00 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.34 (มาก)	4.13 (มาก)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.88 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่หาง่าย มีบริการ One Stop Service แสงสว่างเพียงพอ การจัดห้องอบรมเป็นระเบียบเรียบร้อย และ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี และ 30-35 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-41 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สถานที่หาง่าย มีบริการ One Stop Service สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี และ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สถานที่หาง่าย มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทั่วถึง	4.33 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.71 (มาก)	4.27 (มาก)	3.90 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.93 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.67 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	3.56 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการลดราคาสำหรับสมาชิก	5.00 (มากที่สุด)	3.85 (มาก)	4.06 (มาก)	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.90 (มาก)
มีการลดราคาสำหรับกลุ่ม	4.67 (มากที่สุด)	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.81 (มาก)
มีเอกสารแจกฟรี	4.67 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)	4.27 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้เข้าอบรม	4.67 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.62 (มาก)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.67 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง	4.67 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	3.79 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	3.44 (น้อย)	4.08 (มาก)
มีโฆษณาทางใบปลิวและแผ่นป้าย	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.54 (มาก)	4.36 (มาก)	3.76 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.94 (มาก)
ข้อแนะนำจากบุคคลอื่นที่เคยอบรม	4.33 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)	3.76 (มาก)	2.89 (น้อย)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.63 (มากที่สุด)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.91 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการลดราคาสำหรับสมาชิก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 24-29 ปี 30-35 ปี และ 42- 47 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 –41 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาทางใบปลิวและแผ่นป้าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สะดวกรวดเร็ว	5.00 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.45 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.43 (มาก)
ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก	5.00 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)	4.04 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	3.67 (มาก)	4.34 (มาก)
มีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	4.67 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)	3.78 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.89 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.43 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	3.82 (มาก)	4.38 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว และ ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18 ปี 36 –41 ปี และ 48 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 24 – 29 ปีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วิทยากรมีชื่อเสียง	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)	4.27 (มาก)	4.10 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.71 (มาก)
วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย	4.67 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างทั่วถึง	5.00 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)
วิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	5.00 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง	5.00 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.33 (มาก)	4.47 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย	4.67 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)	4.33 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	4.33 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีการติดต่อประสานงานที่ดี	4.67 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)	4.38 (มาก)	4.45 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)
วิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)	4.45 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค	4.67 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.63 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)	4.37 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.17 (มาก)	4.35 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี 42-47 ปี และ 48 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อายุต่ำกว่า 18 ปี และ 36-41 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างทั่วถึง วิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี และ 42-47 ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่ายมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 41 ปีและ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่ายและวิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านด้านลักษณะกายภาพ	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานกว้างขวาง	4.33 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	4.27 (มาก)	4.05 (มาก)	4.22 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.64 (มาก)
มีห้องน้ำสะอาด และทันสมัย	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ	5.00 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)
ความมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	3.89 (มาก)	4.13 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารวางและเครื่องดื่ม	4.33 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.58 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
มีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย	5.00 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)
บรรยากาศของห้องฝึกอบรม	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)
ชื่อเสียงของสถานบริการ	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.54 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน	4.33 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	4.27 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.30 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ และ มีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี 36-41 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ และมีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานกว้างขวาง มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	4.31 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.42 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
หลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย	4.15 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.34 (มาก)	4.17 (มาก)
หัวข้อหลักสูตรมีความเหมาะสม	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)
ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	4.08 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)
ระยะเวลาอบรม	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)
เนื้อหาของหลักสูตร	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	4.28 (มาก)	4.42 (มาก)
เอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.08 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.16 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ระดับปวช. ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และ หลักสูตรหลักสูตรมีความเหมาะสม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา อนุปริญ หรือ ปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และ หลักสูตรหลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามการศึกษา

ด้านราคา	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าลงทะเบียน	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.88 (มาก)	4.12 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเอกสาร	4.08 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)
เงินที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนเพียงพอ	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียม	3.92 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าลงทะเบียนรวมค่าอาหาร	3.62 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ระดับปวช. ที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ค่าเอกสาร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้น ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เงินที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนเพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียน มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามการศึกษา

ด้านสถานที่	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่หาง่าย	4.08 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	4.21 (มาก)
มีบริการ One Stop Service	3.85 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.13 (มาก)	4.38 (มาก)	4.14 (มาก)
แสงสว่างเพียงพอ	3.85 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)
มีสถานที่จอดรถอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	3.69 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)	4.01 (มาก)
การจัดห้องอบรมเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.08 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.28 (มาก)	4.13 (มาก)
มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง	4.31 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้	3.85 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)
ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ	4.15 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	4.38 (มาก)	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา และปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้งมากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่หาง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สถานที่หาง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีบริการ One Stop Service มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทั่วถึง	3.77 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.85 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.63 (มาก)	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการลดราคาสำหรับสมาชิก	3.85 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)	4.24 (มาก)	3.90 (มาก)
มีการลดราคาสำหรับกลุ่ม	3.62 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)
มีเอกสารแจกฟรี	3.85 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้เข้าอบรม	3.46 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง	3.85 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.63 (มาก)	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
มีโฆษณาทางใบปลิวและแผ่นป้าย	3.77 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)
ข้อแนะนำจากบุคคลอื่นที่เคยอบรม	3.77 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการลดราคาสำหรับสมาชิก มีเอกสารแจกฟรี และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปวช. ให้ความสำคัญทุกปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการลดราคาสำหรับสมาชิก มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา

ด้านกระบวนการ	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สะดวกรวดเร็ว	4.62 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)
ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)
มีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)	4.38 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปวช. ให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สะดวกรวดเร็วและมีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามการศึกษา

ด้านบุคลากร	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วิทยากรมีชื่อเสียง	3.54 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)
วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย	4.62 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างทั่วถึง	4.54 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)
วิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	4.46 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.43 (มาก)	4.45 (มาก)	4.42 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง	4.54 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.49 (มาก)	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.33 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
เจ้าหน้าที่มีการติดต่อประสานงานที่ดี	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.32 (มาก)
วิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม	4.46 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค	4.46 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.44 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	4.36 (มาก)	4.43 (มาก)	4.35 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปวช. ให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านวิทยากรที่มีชื่อเสียง ที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญาหรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และ วิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานกว้างขวาง	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงาม	3.46 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)
มีห้องน้ำสะอาด และทันสมัย	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.75 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)
มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ	4.38 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.63 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.58 (มาก)
ความมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์	3.85 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.77 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)
มีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย	4.15 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)	4.32 (มาก)
บรรยากาศของห้องฝึกอบรม	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)
ชื่อเสียงของสถานบริการ	3.38 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.87 (มาก)	3.64 (มาก)	3.45 (มาก)	3.61 (มาก)
มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.97 (มาก)	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.76 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการศึกษา ปวช. ที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานกว้างขวาง และมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานกว้างขวาง และ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 6 ปัญหาที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ และการศึกษา

5.1 ปัญหาที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หลักสูตรจัดฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)
หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย	3.49 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)
หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)
หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่ทันสมัย	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)
ระยะเวลาอบรมไม่พอดี	3.51 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)
เนื้อหาของหลักสูตรมาไม่น่าสนใจ	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)
เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีน้อย	3.47 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.49 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรจัดฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาอบรมไม่พอดี มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเอกสารแพง	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมแพง	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าลงทะเบียนไม่รวมค่าอาหาร	3.50 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคา จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแพง มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่หายาก	3.27 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ไม่มีบริการ One Stop Service	3.41 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.44 (น้อย)
แสงสว่างไม่เพียงพอ	3.34 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.34 (น้อย)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3.38 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.38 (น้อย)
การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.33 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.34 (น้อย)
มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง	3.44 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.48 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และe-mail ได้	3.36 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.36 (น้อย)
ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังรบกวน	3.23 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.37 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สั้นเกินไป	3.44 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.45 (น้อย)
เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)
ไม่มีการลดราคาสำหรับการอบรมเป็นกลุ่ม	3.39 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.42 (น้อย)
ไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิก	3.41 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ไม่มีเอกสารแจกฟรี	3.32 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.38 (น้อย)
ไม่มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้เข้ารับการอบรม	3.26 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.28 (น้อย)
ไม่มีการโฆษณาแจกใบปลิวและแผ่นป้าย	3.38 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.38 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.41 (น้อย)

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการล่าช้า	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)
ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)
การทำงานไม่แม่นยำ	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วิทยากรไม่มีชื่อเสียง	3.02 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.08 (น้อย)
วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง	3.45 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)
วิทยากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	3.45 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาไม่ถูกต้อง	3.44 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ	3.40 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ไม่ให้การติดต่อประสานที่ดี	3.43 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	3.46 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.48 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่คับแคบไม่สะดวก	3.39 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.44 (น้อย)
การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม	3.19 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.19 (น้อย)
ห้องน้ำไม่สะอาด	3.40 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)
การจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ	3.50 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.40 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.39 (น้อย)
อุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)
บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี	3.60	3.45	3.51
สถานที่ฝึกอบรมไม่ชื่อเสียง	3.28 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.20 (น้อย)
ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน	3.32 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.45 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ โดยรวม และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6.2 ปัญหาการที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หลักสูตรจัดฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ	3.00 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.61 (มาก)
หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย	3.00 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.54 (มาก)
หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม	4.33 (มาก)	3.62 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.55 (มาก)
หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่ทันสมัย	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)
ระยะเวลาอบรมไม่พอดี	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.69 (มาก)
เนื้อหาของหลักสูตรไม่น่าสนใจ	3.33 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.58 (มาก)
เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีน้อย	4.00 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.64 (น้อย)	3.67 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.49 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.56 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-23 ปี 30-35 ปี 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 24-29 ปี 42-47 ปี และ 48 ปี ขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม และระยะเวลาการจัดอบรมไม่พอดี มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี และ 24-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาอบรมไม่พอดี และหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 24 –29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาอบรมไม่พอดี หลักสูตรอบรมไม่มีคุณภาพ และหลักสูตรที่จัดอบรมไม่ทันสมัย มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรไม่มีความเหมาะสม หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย หลักสูตรจัดฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ ระยะเวลาอบรมไม่พอดี และเอกสารประกอบการ ฝึกอบรมมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย ระยะเวลาอบรมไม่พอดี มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่หลากหลายและไม่ทันสมัย มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม	3.33 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.62 (มาก)
ค่าเอกสารแพง	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.61 (มาก)
งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.48 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมแพง	4.33 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.48 (น้อย)	2.56 (น้อย)	3.65 (มาก)
ค่าลงทะเบียนไม่รวมค่าอาหาร	4.00 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.17 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)	2.56 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.51 (มาก)	3.47 (น้อย)	2.85 (น้อย)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคา จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี และ 48 ปี ขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 18-23 ปี และ 24-29 ปีพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแพง มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36- 41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่รวมค่าอาหาร มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่หายาก	4.00 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.19 (น้อย)	2.79 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.33 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ไม่มีบริการ One Stop Service	3.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.44 (น้อย)
แสงสว่างไม่เพียงพอ	3.33 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.34 (น้อย)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3.33 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.38 (น้อย)
การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.33 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.19 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.34 (น้อย)
มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.14 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	3.48 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้	3.33 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.48 (น้อย)	2.56 (น้อย)	3.36 (น้อย)
ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังรบกวน	4.00 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.26 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.30 (น้อย)	2.85 (น้อย)	3.37 (น้อย)

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30 – 35 ปี 36 – 40 ปี 42-47 ปี และ 48 ปี ขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่หายาก และ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังรบกวน มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี และ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย ระยะเวลาอบรมไม่พอดี และเอกสารประกอบการฝึกอบรมมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีบริการ One Stop Service และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แสงสว่างไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สั้นเกินไป	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.33 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.45 (น้อย)
เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.43 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.51 (มาก)
ไม่มีการลดราคาสำหรับการอบรมเป็นกลุ่ม	3.67 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.48 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.42 (น้อย)
ไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิก	3.33 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ไม่มีเอกสารแจกฟรี	3.67 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.48 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.38 (น้อย)
ไม่มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้เข้ารับการอบรม	3.33 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.24 (น้อย)	2.22 (น้อยที่สุด)	3.28 (น้อย)
ไม่มีการโฆษณาแจกใบปลิวและแผ่นป้าย	4.00 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.47 (น้อย)	2.79 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.38 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.37 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.41 (น้อย)	2.65 (น้อย)	3.41 (น้อย)

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 18 ปี และ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30 – 35 ปี 42-47 ปี และ 48 ปี ขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สิ้นเกินไปและไม่มีการโฆษณาแจกใบปลิวและแผ่นป้าย มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี (ไม่ทั่วถึง) มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิก และไม่มีเอกสารแจกฟรี มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิก มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิก มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการล่าช้า	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.65 (มาก)
ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก	3.33 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.54 (มาก)
การทำงานไม่แม่นยำ	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-23 ปี 24-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-35 ปี 36-41 ปี 42-47 ปี และ 48 ปี ขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการล่าช้า และการทำงานไม่แม่นยำ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี และ 24-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การทำงานไม่แม่นยำ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการล่าช้า และ การทำงานไม่แม่นยำ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี และ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วิทยากรไม่มีชื่อเสียง	3.00 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.10 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.08 (น้อย)
วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.57 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง	3.33 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	2.56 (น้อย)	3.62 (มาก)
วิทยากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.62 (มาก)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.53 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาไม่ถูกต้อง	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.10 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ	3.67 (มาก)	3.61 (มาก) (มาก)	3.53 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.22 (น้อยที่สุด)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ไม่ให้การติดต่อประสานที่ดี	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	3.33 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.51 (มาก)	3.67 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.21 (น้อย)	2.54 (น้อย)	3.48 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ต่ำกว่า 18 ปี 18-23 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 24-29 ปี 30-35 ปี 36-41 ปี 42-47 ปี และ 48 ปี ขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ให้การติดต่อประสานที่ดี วิทยากรไม่สามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี และ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 24-29 ปี และ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิทยากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่คับแคบไม่สะดวก	3.00 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.24 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.44 (น้อย)
การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม	3.33 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.19 (น้อย)
ห้องน้ำไม่สะอาด	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.36 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.49 (น้อย)
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	4.02 (มาก)	3.63 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.86 (มาก)
การจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ	3.00 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.38 (น้อย)	2.56 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม	4.00 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.24 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.39 (น้อย)
อุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.24 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.59 (มาก)
บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี	3.00 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.43 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.51 (มาก)
สถานที่ฝึกอบรมไม่ชื่อเสียง	3.33 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.24 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.20 (น้อย)
ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน	4.00 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.28 (น้อย)	2.79 (น้อย)	3.45 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี 36-41 ปี 42-47 ปี และ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารและเครื่องดื่ม และ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี และ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม อุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย และ บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม และ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6.3 ปัญหาการที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หลักสูตรจัดฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ	3.54 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)
หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย	3.38 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.79 (มาก)	3.54 (มาก)
หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม	3.77 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.38 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.55 (มาก)
หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่ทันสมัย	3.31 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.52 (มาก)
ระยะเวลาอบรมไม่พอดี	3.77 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.69 (มาก)
เนื้อหาของหลักสูตรมาไม่น่าสนใจ	3.62 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.75 (มาก)	3.61 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.58 (มาก)
เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีน้อย	3.46 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.49 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	2.07 (น้อยที่สุด)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษามัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา และปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม และระยะเวลาอบรมไม่พอดี มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุดทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่ทันสมัย มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา จำแนกตามการศึกษา

ด้านราคา	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม	3.62 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเอกสารแพง	3.69 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)
งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ	3.23 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมแพง	3.54 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.93 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าลงทะเบียนไม่รวมค่าอาหาร	3.08 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคา จำแนกตามการศึกษา โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ปวช. และอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าเอกสารแพง มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ และ ค่าธรรมเนียมแพง มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่รวมค่าอาหาร มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามการศึกษา

ด้านสถานที่	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่หายาก	3.77 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ไม่มีบริการ One Stop Service	3.38 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.44 (น้อย)
แสงสว่างไม่เพียงพอ	3.31 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.39 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.34 (น้อย)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3.46 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.38 (น้อย)
การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.46 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.34 (น้อย)
มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง	3.69 (มาก)	1.50 (น้อยที่สุด)	3.38 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.48 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้	3.38 (น้อย)	1.50 (น้อยที่สุด	3.50 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.36 (น้อย)
ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังรบกวน	3.77 (มาก)	1.00 (ไม่มีผล)	3.13 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	2.06 (น้อยที่สุด)	3.39 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.37 (น้อย)

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ จำแนกตามการศึกษา โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่หายาก และห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังรบกวน มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยได้แก่ สถานที่หายาก ไม่มีบริการ One Stop Service แสงสว่างไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และ การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีบริการ One Stop Service การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สั้นเกินไป	3.54 (มาก)	1.00 (ไม่มีผล)	3.25 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.45 (น้อย)
เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี	3.31 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	3.75 (มาก)	3.51 (มาก)	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)
ไม่มีการลดราคาสำหรับการอบรมเป็นกลุ่ม	3.62 (มาก)	1.00 (ไม่มีผล)	3.38 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.42 (น้อย)
ไม่มีการลดราคมสำหรับสมาชิก	3.38 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	3.88 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.43 (น้อย)
ไม่มีเอกสารแจกฟรี	3.31 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	3.25 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.38 (น้อย)
ไม่มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้เข้ารับการอบรม	3.31 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	2.50 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.28 (น้อย)
ไม่มีการโฆษณาแจกใบปลิวและแผ่นป้าย	3.46 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	3.25 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.37 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	3.32 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.41 (น้อย)

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือปวส. และปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีผล

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีการลดราคาสำหรับการอบรมเป็นกลุ่ม มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับไม่มีผลทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สั้นเกินไป มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา

ด้านกระบวนการ	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการล่าช้า	3.92 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.38 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)
ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก	3.69 (มาก)	1.00 (ไม่มีผล)	3.25 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.54 (มาก)
การทำงานไม่แม่นยำ	3.77 (มาก)	1.00 (ไม่มีผล)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	1.33 (ไม่มีผล)	3.38 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.59 (มาก)

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา และปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีผล ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การทำงานไม่แม่นยำ มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา

บุคลากร	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วิทยากรไม่มีชื่อเสียง	2.92 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	3.25 (น้อย)	3.12 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.08 (น้อย)
วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ	3.38 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	3.13 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.57 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง	3.62 (มาก)	1.00 (ไม่มีผล)	3.25 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.62 (มาก)
วิทยากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	3.46 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	3.13 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.53 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาไม่ถูกต้อง	3.62 (มาก)	1.00 (ไม่มีผล)	2.88 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ	3.62 (มาก)	1.00 (ไม่มีผล)	2.88 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ไม่ให้การติดต่อประสานที่ดี	3.46 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	2.88 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.50 (มาก)
เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	3.54 (มาก)	1.00 (ไม่มีผล)	2.88 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (น้อย)	1.00 (ไม่มีผล)	3.04 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.48 (น้อย)

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษา ปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีผล ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาไม่ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับไม่มีผลทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ วิทยากรไม่มีชื่อเสียง และเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ	การศึกษา					
	ชั้นมัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่คับแคบไม่สะดวก	3.77 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.88 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.44 (น้อย)
การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม	3.15 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.19 (น้อย)
ห้องน้ำไม่สะอาด	3.85 (มาก)	3.00 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.49 (น้อย)
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	3.92 (มาก)	3.50 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)
การจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ	3.38 (น้อย)	4.00 (มาก)	2.87 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.54 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.39 (น้อย)
อุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย	3.46 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.59 (มาก)
บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี	3.46 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.51 (มาก)
สถานที่ฝึกอบรมไม่ชื่อเสียง	3.00 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.20 (น้อย)
ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน	3.38 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.45 (น้อย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอมากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ และอุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และ บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี มากกว่าปัญหาอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved