

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
-แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ (Service Marketing Mix หรือ 7P's)	
-แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค 6 W's 1H	8
-แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค	9
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
ขอบเขตเนื้อหา	14
ขอบเขตประชากร	14

	สารบัญ (ต่อ)	หน้า
วิธีการศึกษา		15
การเก็บรวบรวมข้อมูล		15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา		15
การวิเคราะห์ข้อมูล		16
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา		16
บทที่ 4 ผลการศึกษา		17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		18
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือก โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่		29
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่		41
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือก โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามเพศ		47
ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือก โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามอายุ		60
ส่วนที่ 6 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือก โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามอาชีพ		78
ส่วนที่ 7 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือก โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตามรายได้		99
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ขोक้นพบ และข้อเสนอแนะ		120
สรุปผลการศึกษา		121
อภิปรายผล		146
ขोक้นพบ		147
ข้อเสนอแนะ		149
บรรณานุกรม		153
ภาคผนวก		154
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม		155
ภาคผนวก ข ข้อมูลของโรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่		165
ประวัติผู้เขียน		169

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	18
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	19
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเรียนทำเบเกอร์รี่	21
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เคยเรียนทำเบเกอร์รี่	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่เหมาะสมในการเรียน	22
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เหมาะสมของวันที่เรียนทำเบเกอร์รี่	22
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนชนิดของเบเกอร์รี่ ที่ต้องการเรียนในแต่ละหลักสูตร	23
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเรียนทำเบเกอร์รี่	23
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเรียนเบเกอร์รี่ ในแต่ละหลักสูตรที่คิดว่าเหมาะสม	24
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกเรียน	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้เข้าร่วมเรียน ทำเบเกอร์ที่เหมาะสมในแต่ละหลักสูตร	25
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรเบเกอร์ ที่ชอบ หรืออยากเรียนมากที่สุด	26
17	แสดงแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอุปกรณ์ทำเบเกอร์ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน	27
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่เลือกซื้ออุปกรณ์ ทำเบเกอร์	28
19	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอร์	29
20	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอร์	31
21	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอร์	32
22	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ ค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียน สอนทำเบเกอร์	33
23	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอร์	35
24	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียน สอนทำเบเกอร์	37
25	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ และ ค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอร์	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	41
27	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านราคา	42
28	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านสถานที่	42
29	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	43
30	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านบุคลากร	44
31	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	45
32	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัญหาด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	46
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ	47
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ	50
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ	51
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ	52
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ	54
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ	56
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม เพศ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ	60
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ	63
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ	64
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ	66
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ	69
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ	72
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อายุ	75
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ	78
48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ	82
49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ	84
50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ	86
51 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม กับปัจจัยทางการตลาด ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ	92
53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม อาชีพ	95
54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้	99
55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้	103
56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้	105
57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้	107
58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้	110
59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้	113
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนสอนทำเบเกอรี่ จำแนกตาม รายได้	116

สารบัญภาพ

รูปที่	หน้า
1 แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภครายง่ายหรือ S – R Theory	9
2 แสดงรายละเอียดพฤติกรรมผู้บริโภค	10
3 แสดงขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อ	11



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved