

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการ ในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน สามารถแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็นดังนี้

สรุปผลการศึกษา ประกอบด้วย

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลความต้องการเข้ารับการอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ปัญหาที่พบในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การอภิปรายผลการศึกษา

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 87.6 จังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.9 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 ส่วนใหญ่

สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.4 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.1 มากกว่าด้านอื่น

#### ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจของ

##### ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเคย คิดเป็นร้อยละ 40.0 สำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่จำนวนหลักสูตรที่เข้าอบรม 1 - 2 หลักสูตร และหลักสูตรที่เข้าอบรมเป็นหลักสูตรทางการตลาด คิดเป็นร้อยละ 28.3

#### ข้อมูลความต้องการเข้ารับการอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจของ

##### ผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 69.1 และหลักสูตรที่ต้องการเข้าอบรมคือ หลักสูตรทางการตลาด คิดเป็นร้อยละ 23.1 และส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะจ่ายค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ น้อยกว่า 2,500 บาท ช่วงไตรมาสที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมไตรมาสที่ 3 (เดือนกรกฎาคม – กันยายน) คิดเป็นร้อยละ 38.1 วันที่สะดวกในการเข้าฝึกอบรม ส่วนใหญ่เป็นวันเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 63.8 และช่วงเวลาที่สะดวกในการเข้าฝึกอบรม เวลา 9.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 58.6 สำหรับระยะเวลาที่ต้องการเข้าฝึกอบรมต่อหลักสูตร 1-2 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 42.9 ส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 28.6 ความต้องการด้านสถานที่ที่ต้องการเข้าฝึกอบรม เป็นโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 58.1 ความต้องการด้านการส่งเสริมการขายโดยการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 34.3 ความต้องการด้านบุคลากรขอเป็นผู้เชี่ยวชาญในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 40.0 ความต้องการด้านขบวนการส่วนใหญ่ต้องการมีการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 55.7

### ปัจจัยที่มีผลในการเลือกเข้ารับการศึกษาอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ

ปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการศึกษาอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่าโดยรวมทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัยและหลากหลาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด วัสดุสื่อสาร และสื่อโฆษณา เช่น มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไป การรับรู้ข่าวสาร หลักสูตรของสถาบันจากสื่อต่างๆ ปัจจัยด้านกระบวนการทำให้บริการของสถาบัน เช่น ขั้นตอนการติดต่อสอบถาม ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม ปัจจัยด้านการบริการให้แก่ลูกค้า เช่น มีศูนย์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ การให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ ปัจจัยด้านบุคลากรและสถาบันที่จัดฝึกอบรม เช่น ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้สอน เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ เช่น ทำเลที่ตั้งสะดวก ติดต่อง่าย มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย และปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร ค่าเอกสาร/อุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย มากกว่าปัจจัยอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการเช่น ทำเลที่ตั้งสะดวก ติดต่อง่าย มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดวัสดุสื่อสารและสื่อโฆษณา เช่น มีส่วนลด พิเศษเมื่อสมัครอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไป การรับรู้ข่าวสารหลักสูตรของสถาบันจากสื่อต่างๆ มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี และอายุ 50 ปี ขึ้นไปให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย และ ผู้มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย มากกว่าปัจจัยอื่นๆ รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญ ปัจจัยด้าน

ผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย ปัจจัยด้านบุคลากรและสถาบันที่จัดฝึกอบรม เช่น ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้สอน เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จัก ปัจจัยด้านกระบวนการทำให้บริการของสถาบัน เช่น ขั้นตอนการติดต่อสอบถาม ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม และ ปัจจัยด้านการบริการให้แก่ลูกค้า เช่น มีศูนย์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการเช่นทำเลที่ตั้งสะดวก ติดต่อง่าย มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการเช่นทำเลที่ตั้งสะดวก ติดต่อง่าย มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย และ ปัจจัยด้านการบริการให้แก่ลูกค้า เช่น มีศูนย์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. และระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัย และหลากหลาย มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการเช่นทำเลที่ตั้งสะดวก ติดต่อง่าย มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการเช่นทำเลที่ตั้งสะดวก ติดต่อง่าย มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย และปัจจัยด้านการบริการให้แก่ลูกค้า เช่น มีศูนย์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่หัวข้อหลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ระยะเวลาฝึกอบรมต่อหลักสูตร วันและเวลาที่ฝึกอบรม มีระบบการเรียนการสอนที่ทันสมัย ไม่จำเจ ความหลากหลายของหลักสูตร และความต่อเนื่องของหลักสูตรต่างๆที่จัดอบรม

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านหัวข้อหลักสูตรน่า สนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์มากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้านหัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้าน หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ความต่อเนื่องของหลักสูตรต่างๆที่จัดอบรม และระยะเวลาฝึกอบรมต่อหลักสูตร

เมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน,ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ความหลากหลายของหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ และความต่อเนื่องของหลักสูตรต่างๆที่จัดอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.และระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ความหลากหลายของหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น

### ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมตามหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร ค่าเอกสาร/อุปกรณ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าหลักสูตร มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่อง ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร มากกว่าเรื่องอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่าย ต่อหลักสูตร ค่าเอกสาร/อุปกรณ์เสริมอื่นๆนอกเหนือจากค่าหลักสูตร และมีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้านมีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/บริษัท พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ พนักงานรัฐ-วิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ค่าเอกสาร/อุปกรณ์เสริมอื่นๆนอกเหนือจากค่าหลักสูตร และมีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะมากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ต่างกันตามรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร และค่าเอกสาร/อุปกรณ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 5,000-10,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น

### ปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม ห้องฝึกอบรมกว้างขวางมีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด ห้องฝึกอบรมสะอาด และมีอากาศเย็นสบาย มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย และสถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก มากกว่าเรื่องอื่น เพศหญิงให้ความสำคัญ ด้าน สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ มากกว่าเรื่องอื่น

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม และสถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก อายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้าน ห้องฝึกอบรมกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้าน สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม และห้องฝึกอบรมสะอาด และมีอากาศเย็นสบาย มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก และสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 5,000-10,000 บาทและ 10,001-20,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก และสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านห้องฝึกอบรมสะอาด และมีอากาศเย็นสบาย

เมื่อจำแนกตามการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (วัสดุสื่อสารและสื่อโฆษณา)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด วัสดุสื่อสาร และสื่อโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรี นอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ ได้รับการแนะนำให้ฝึกอบรมจากบุคคลอื่น มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครฝึกอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไป ทราบข่าวจากนิเทศสาร/วารสารด้านการศึกษา และทราบข่าวจากวิทยุคลื่นท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านเรื่องมีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ มากกว่าเรื่องอื่น เพศหญิงให้ความสำคัญด้านการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มากกว่าเรื่องอื่น

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้าน มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร และได้รับการแนะนำให้ฝึกอบรมจากบุคคลอื่น



เมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานภาพโสด ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านมีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะมากกว่าปัจจัยอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานภาพสมรสให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านมีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร และได้รับการแนะนำให้ฝึกอบรมจากบุคคลอื่น มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านมีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครฝึกอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไป มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทราบข่าวจากนิตยสาร/วารสารด้านการศึกษา มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะและได้รับการแนะนำให้ฝึกอบรมจากบุคคลอื่น มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 5,000-10,000 บาทและ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 10,001-20,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครฝึกอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไปและมีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะมากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านมีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตรและได้รับการแนะนำให้ฝึกอบรมจากบุคคลอื่นมากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านได้รับการแนะนำให้ฝึกอบรมจากบุคคลอื่น มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับปริญญาตรีและ สูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มากกว่าปัจจัยอื่น

### ปัจจัยด้านบุคลากรและสถานที่จัดการฝึกอบรม

ปัจจัยด้านบุคลากรและสถานที่จัดการฝึกอบรมที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดแก่ ผู้สอนสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนมีความรู้ และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน ผู้สอนตรงต่อเวลา ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียน ผู้สอนแต่งกายเหมาะสมสุภาพ พุดจาดี เจ้าของสถาบัน หรือผู้บริหารเป็นที่รู้จัก หรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง และเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญเรื่อง ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าเรื่องอื่น เพศหญิงให้ความสำคัญ เรื่อง ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน มากกว่าเรื่องอื่น

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านด้าน ผู้สอนมีความรู้และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียนเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง และเป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้านผู้สอนมีความรู้ และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้าน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี และผู้สอน สนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้าน ผู้สอนตรงต่อเวลา มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ผู้สอนมีความรู้ และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนตรงต่อเวลา ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ พุดจาดี และเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง

เมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ มากกว่าปัจจัยอื่น สถานภาพสมรสให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการสอน และผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับ

ผู้เรียน มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ผู้สอนสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการสอน มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้มีอาชีพทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 5,000-10,000 บาทและ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ผู้สอนสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการสอน มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ด้านผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ พุดจาดี และเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านผู้สอนมีความรู้ และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน และผู้สอนตรงต่อเวลา มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ผู้สอนตรงต่อเวลา มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส.ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ผู้สอนมีความรู้ และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผู้สอนสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการสอน มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน และผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียน มากกว่าปัจจัยอื่น

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการศึกษาตามหลักสูตร ระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาดังกล่าวระหว่างการฝึกอบรมสะดวก และขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญเรื่อง มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มากกว่าเรื่องอื่น

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไข ปัญหาต่างๆระหว่างการฝึกอบรมสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาต่างๆระหว่างการฝึกอบรมสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพทั้งเป็น โสดและสมรสให้ความสำคัญมาก มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาต่างๆระหว่างการฝึกอบรมสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไข ปัญหาต่างๆระหว่างการฝึกอบรมสะดวก และมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 5,000-10,000 บาทและ 10,001-20,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาต่างๆระหว่างการฝึกอบรมสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาต่างๆระหว่างการฝึกอบรมสะดวก และมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อย การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน ขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก และมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับอนุปริญญา หรือปวส.และระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น

การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไข ปัญหาต่างๆระหว่างการฝึกอบรมสะดวก มากกว่าปัจจัยอื่น

### ปัจจัยด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

ปัจจัยด้านการให้บริการแก่ลูกค้าที่จะเข้ารับการอบรมของสถาบันที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับ การฝึกอบรมตามหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่ สนใจ การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม และมีศูนย์ข้อมูลเรียนและ ข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการอบรม

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญ เรื่องการให้ข้อมูล ด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าเรื่องอื่น เพศหญิงให้ความสำคัญ เรื่อง การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม มากกว่าเรื่องอื่น

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญปัจจัย ย่อยด้าน การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 21- 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการฝึก อบรม มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน การ ให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น อายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ และการตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด ให้ความสำคัญปัจจัย ย่อยด้าน การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น สถานภาพสมรสให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆ แก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/บริษัท อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับ การฝึกอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 50,001-10,000 บาท และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน ให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 10,001-20,000 บาทให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ และการตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อย่อยการให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา และระดับอนุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อย่อยด้าน การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านมีศูนย์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม มากกว่าปัจจัยอื่น

### ปัจจัยอื่นๆ

ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง เพื่อเรียนรู้เทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆทางด้านบริหารธุรกิจของตนเอง เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อนำไปพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อการเลื่อนตำแหน่งงานของตนเอง เพื่อสามารถรู้จักกับบุคคลอื่นๆในแวดวงธุรกิจเดียวกัน และเพื่อเพิ่มความรู้ในการศึกษาต่อต่างประเทศ

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญเรื่อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง มากกว่าเรื่องอื่น

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง เพื่อการเลื่อนตำแหน่งงานของตนเอง มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพทั้งเป็น โสดและสมรส ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน เพื่อเสริมภาพพจน์ที่ดีทางด้านบริหารธุรกิจของตนเอง และเพื่อสามารถรู้จักกับบุคคลอื่นๆ ในแวดวงธุรกิจเดียวกัน มากกว่าปัจจัยอื่น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 50,001-10,000 บาท และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ได้แก่ เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน เพื่อเรียนรู้เทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ ทางด้านบริหารธุรกิจของตนเอง มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเพื่อนำไปพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆ แก่ผู้ที่สนใจ มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง มากกว่าปัจจัยอื่น รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง และเพื่อนำไปพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น มากกว่าปัจจัยอื่น

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้าน เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญาหรือปวส. และระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง มากกว่าปัจจัยอื่น การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้าน เพื่อเพิ่มความรู้ในการศึกษาต่อต่างประเทศ มากกว่าปัจจัยอื่น

#### **ปัญหาในการเข้าฝึกอบรม**

ปัญหาในการเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย ช่วงเวลาในการฝึกอบรมมีจำกัด ไม่สะดวกระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรไม่เหมาะสม สถานที่ฝึกอบรมอยู่ในจุดที่เดินทางไปไม่สะดวก ผู้สอนไม่มีชื่อเสียงในหัวข้อที่อบรม มีเสียงดั่งรบกวนจากนอกห้องเรียน บุคลากรของสถาบันมี

อัยยาศัยไม่ดี บริการไม่สุภาพ อุปกรณ์สื่อสาร โสตทัศนศึกษาในห้องอบรมเกิดการ ชัดข้องเสมอ และผู้สอนมีแนวทางการสอนไม่น่าสนใจ

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาเรื่อง ค่าฝึกอบรม หลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล มากกว่าเรื่องอื่น เพศหญิง พบปัญหา เรื่อง ความหลากหลายของ หลักสูตรมีน้อย มากกว่าเรื่องอื่น

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 21 – 30 ปี พบปัญหา ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 31-40 ปี พบปัญหา ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 41-50 ปี พบปัญหา สถานที่ฝึกอบรมอยู่ในจุดที่เดินทางไปไม่สะดวก มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหา ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล มากกว่าปัญหาอื่น

เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด พบปัญหา ด้านความ หลากหลายของหลักสูตรมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น สถานภาพสมรสพบปัญหาด้านค่าฝึกอบรม หลักสูตรแพงไม่สมเหตุผล มากกว่าปัญหาอื่น

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/บริษัท และอาชีพ ทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระ พบปัญหาด้าน ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล มากกว่าปัญหา อื่น อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาด้านความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย และช่วง เวลาในการฝึกอบรมมีจำกัดไม่สะดวก มากกว่าปัญหาอื่น อาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบปัญหาด้าน ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล มากกว่าปัญหาอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท พบปัญหาด้าน ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น รายได้ต่อ เดือน 5,000-10,000 บาท พบปัญหา ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท พบปัญหาด้าน ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพงไม่สมเหตุผล มากกว่าปัญหาอื่น รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท พบปัญหาด้าน สถานที่ฝึกอบรมอยู่ในจุดที่เดินทางไปไม่สะดวก มากกว่าด้านอื่น

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา พบปัญหาด้าน ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล และช่วงระยะเวลาในการฝึกอบรมมีจำกัดไม่ สะดวก มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. พบปัญหาระยะเวลาในการเรียนต่อ หลักสูตรไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส.และปริญญาตรี พบปัญหาความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาระดับสูงกว่า ปริญญาตรี พบปัญหาช่วงระยะเวลาในการฝึกอบรมมีจำกัดไม่สะดวก มากกว่าปัญหาอื่น



## ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความต้องการในการเข้ารับบริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหาร โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)** หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ระยะเวลาฝึกอบรมต่อหลักสูตร วันและเวลาที่ฝึกอบรม มีระบบการเรียนการสอนที่ทันสมัย ไม่จำเจ ความหลากหลายของหลักสูตร และความต่อเนื่องของหลักสูตรต่างๆที่จัดอบรม

**ปัจจัยด้านราคา (Price)** หมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นส่วนประสมตัวที่สองที่เกิดขึ้นมาถัดจากผลิตภัณฑ์ ราคาเป็นต้นทุน(Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะทำการเปรียบเทียบระหว่างมูลค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้นถ้ามูลค่าสูงกว่าราคาก็จะทำการตัดสินใจซื้อ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร ค่าเอกสาร/อุปกรณ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าหลักสูตร มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ

### ปัจจัยด้านสถานที่

โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์กรไปยังตลาดเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม ห้องฝึกอบรมกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด ห้องฝึกอบรมสะอาด และมีอากาศเย็นสบาย มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ ทันสมัย และสถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมทางการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย (Personal selling) และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Nonpersonal selling) ต่าง เช่น การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวประชาสัมพันธ์และการตลาดทางตรง ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านมีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรี นอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ ได้รับการแนะนำให้ฝึกอบรม

จากบุคคลอื่น มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครฝึกอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไป ทราบข่าวจาก นิตยสาร/วารสารด้านการศึกษา และทราบข่าวจากวิทยุคลื่นท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

### ปัจจัยด้านบุคลากร

บุคลากรต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การ ฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งอื่น พนักงาน ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดแก่ ผู้สอนสนใจ และมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนมีความรู้ และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน ผู้สอนตรงต่อเวลา ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียน ผู้สอน แต่งกายเหมาะสม สุภาพ พุดจาดี เจ้าของสถาบัน หรือผู้บริหารเป็นที่รู้จัก หรือเป็นบุคคลมีชื่อเสียง และเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

การส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดด้านมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาต่างๆระหว่างการฝึกอบรมสะดวก และขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของเครื่อวัลย์ ลิมอภิชาติ และวิน เชื้อโพธิ์หัก ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมโดยทั่วไปมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาความรู้ (Knowledge) พัฒนาทักษะ (Skill) และพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ดังนั้นเมื่อบุคคลได้รับการฝึกอบรม ทางด้านความรู้ทักษะ และทัศนคติแล้วกลับไปปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีหรือเกิดเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior change) ในการปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้น จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมโดยทั่วไปแล้วจะมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม และเพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การเข้ารับการฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทางด้านบริหารธุรกิจของตนเอง นำไปแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรและพัฒนา

ระบบการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น สามารถรู้จักกับบุคคลอื่นๆ ในแวดวงธุรกิจเดียวกัน นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มพูนความรู้ในการศึกษาต่อยังต่างประเทศอีกด้วย

### ส่วนที่ 3 ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทางการเงินและธนาคาร หลักสูตรทางด้านภาษาต่างประเทศและหลักสูตรทางด้านบริหารธุรกิจต่างประเทศมีน้อยกว่าหลักสูตรอื่นๆ และพบมีเพียงร้อยละ 69.1 ที่ต้องการเข้ารับการอบรม และยังไม่แน่ใจมีร้อยละ 7.6 โดยมีความต้องการหลักสูตรทางการเงินและธนาคาร หลักสูตรทางด้านบริหารธุรกิจต่างประเทศน้อยกว่าหลักสูตรอื่น

ด้านค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจส่วนใหญ่ต้องการไม่เกิน 5,000 บาท ช่วงไตรมาสที่ต้องการเข้าอบรมน้อยที่สุด คือ ไตรมาสที่ 4 (เดือนตุลาคม – ธันวาคม) โดยเฉพาะเป็นวันธรรมดาและวันหยุดพิเศษ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ และช่วงหลังบ่ายโมง ระยะเวลาสำหรับแต่ละหลักสูตรไม่ควรเกิน 2 สัปดาห์ ด้านสถานที่ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมพบว่ามหาวิทยาลัยและสมาคมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจน้อย ด้านวิทยากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการน้อยที่สุดคือนักธุรกิจ ด้านกระบวนการติดต่อทางอีเมล การลงทะเบียนทางโทรศัพท์และการลงทะเบียนทางอีเมล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจน้อย ปัจจัยด้านราคามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลำดับสุดท้าย และในเรื่องราคาสามารถผ่อนชำระเป็นงวด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย รวมถึงที่ตั้งอยู่ในที่ไปมาสะดวก การโฆษณาทางวิทยุ และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

ปัญหาที่พบในระดับมากและมากที่สุด ลำดับแรกคือ ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย ช่วงเวลาในการฝึกอบรมมีจำกัด ไม่สะดวก ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรไม่เหมาะสม สถานที่ฝึกอบรมอยู่ในจุดที่เดินทางไปไม่สะดวก มีเสียงรบกวนจากนอกห้องเรียน สถาบันที่ฝึกอบรมไม่เป็นที่ยอมรับ ผู้สอนมีแนวทางการสอนไม่น่าสนใจ บุคลากรของสถาบันมีอัธยาศัยไม่ดี บริการไม่สุภาพ และอุปกรณ์สื่อสาร โสตทัศนศึกษาในห้องอบรมเกิดการขัดข้องเสมอ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกผลิตภัณฑ์ พบว่ามีความแตกต่างตามตารางดังต่อไปนี้  
สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจจำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศชาย	เพศหญิง
ปัจจัยโดยรวม	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจทันสมัยและหลากหลาย	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันสมัยต่อเหตุการณ์	
ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร	
ปัจจัยด้านสถานที่	สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ	มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมพร้อมเอกสารมือจากที่อบรมในหลักสูตร
ปัจจัยด้านบุคลากร	ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน	ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี
ปัจจัยด้านกระบวนการ		มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น
ปัจจัยด้านการให้บริการแก่ลูกค้า	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆ แก่ผู้ที่สนใจ	การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับ การฝึกอบรม
ปัจจัยอื่นๆ		เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง
ปัญหา	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล	ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย

สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านการจัดการอนามัย

ปัจจัย	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
ปัจจัยโดยรวม	-ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ -ปัจจัยด้านสถานที่ -ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
ปัจจัยด้านราคา	หลักสูตรมาตรฐานในสมัยและทันต่อเหตุการณ์				
ปัจจัยด้านสถานที่	-ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร -ค่าเอกสารอุปกรณ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าหลักสูตร -มีค่าส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ	ค่าให้จ่ายต่อหลักสูตร	มีค่าส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ	ค่าให้จ่ายต่อหลักสูตร	ค่าให้จ่ายต่อหลักสูตร
ปัจจัยด้านสถานที่	-สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก -สถานที่ที่จัดอบรมสะดวกปลอดภัยและเพียงพอไม่อึดอัด -ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก -ห้องฝึกอบรม -สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก	สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	ห้องฝึกอบรมกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอไม่อึดอัด	สถานที่ตั้งอยู่ในที่มีการคมนาคมสะดวก

ปัจจัย	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ				
ปัจจัยด้านบุคลากร	เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ	ผู้สอนมีความกระตือรือร้นในการสอน	ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนสนใจและมีศรัทธากระตือรือร้นในการสอน	ผู้สอนตรงต่อเวลา	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ผู้สอนมีความรู้และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน</li> <li>-ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี</li> <li>-ผู้สอนสนใจและมีศรัทธากระตือรือร้นในการสอน</li> <li>-ผู้สอนตรงต่อเวลา</li> <li>-ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ พุดจา</li> <li>-เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง</li> </ul>
ปัจจัยด้านกระบวนการ	มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น				
ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหต่างๆ ระหว่างการฝึกอบรมสะดวก					

ปัจจัย	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้านการให้บริการแก่ลูกค้า	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตร	การตอบปัญหาและข้อเสนอนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการศึกษา	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตร		-การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตร -การตอบปัญหาและข้อเสนอนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการศึกษา
ปัจจัยอื่น	-เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง -เพื่อการเลื่อนตำแหน่งงานของตนเอง	เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง			-เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง -เพื่อเสริมภาพพจน์ที่ดีทางด้านบริหารธุรกิจของตนเอง -เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาดังๆที่เกิดขึ้นในองค์กร -เพื่อนำไปพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น -เพื่อสามารถรู้จักกับบุคคลอื่นๆในแวดวงธุรกิจเดียวกัน
ปัญหา	ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพงไม่สมเหตุผล	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพงไม่สมเหตุผล	สถานที่ฝึกอบรมอยู่ในจุดที่เดินทางไม่สะดวก	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพงไม่สมเหตุผล

## สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางธุรกิจจากสถานภาพ

ปัจจัย	โสด	สมรส
ปัจจัยโดยรวม	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจทันสมัยและหลากหลาย	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์	
ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร	
ปัจจัยด้านสถานที่	สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ	มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร
ปัจจัยด้านบุคลากร	เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ	ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี
ปัจจัยด้านกระบวนการ		มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น
ปัจจัยด้านการให้บริการแก่ลูกค้า	การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการศึกษาอบรม	การให้ข้อมูลค่านายละเอียดของหลักสูตรต่างๆ แก่ผู้สนใจ
ปัจจัยอื่นๆ		เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง
ปัญหา	ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล



สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านการบริหารธุรกิจจาแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	เจ้าของกิจการ/บริษัท	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ทำงานส่วนตัว/อาชีพอิสระ
ปัจจัยโดยรวม	-ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัยและหลากหลาย			
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	หลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์			
ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร			
ปัจจัยด้านสถานที่	- ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก ห้องฝึกอบรม - ห้องฝึกอบรมสะอาดและมีอากาศเย็นสบาย	สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก	- สถานที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก ปลอดภัย - สถานที่จัดอบรมสะดวก ปลอดภัย และเพียงพอ	- ค่าเอกสาร/อุปกรณ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าหลักสูตร - มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร	หลักสูตร	มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครฝึกอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไป	มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร

ปัจจัย	เจ้าของกิจการ/บริษัท	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ทำงานส่วนตัว/เอชพีอิสระ
ปัจจัยด้านบุคลากร	- ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี - ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน - ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียน	ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน	ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี	ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไข ปัญหาต่างๆ ระหว่างการฝึกอบรม สะดวก	มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ต่างๆ ที่เกิดขึ้น	ขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก	- ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไข ปัญหาต่างๆ ระหว่างการฝึกอบรมสะดวก - มีความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น
ปัจจัยด้านการให้บริการ	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆ แก่ผู้สนใจ เพื่อเสริมภาพพจน์ที่ดีทางด้านบริหารธุรกิจ	การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะ แก่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆ แก่ผู้สนใจ เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆ แก่ผู้สนใจ เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง
ปัจจัยด้านอื่นๆ	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพ่งไม่เต็ม เหตุผล	ช่วงเวลาในการฝึกอบรมมีจำกัด ไม่สะดวก	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพ่งไม่เต็ม เหตุผล	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพ่งไม่เต็ม เหตุผล

## สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านการบริหารธุรกิจจำแนกตามรายได้

ปัจจัย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
ปัจจัยโดยรวม	ปัจจัยด้านผลิตภัณ์ท์	เช่น ผลิตภัณ์ท์ที่หลากหลาย	เช่น ผลิตภัณ์ท์ที่น่าสนใจ และ	-ปัจจัยด้านผลิตภัณ์ท์	เช่น ผลิตภัณ์ท์ที่น่าสนใจ	ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ เช่นทำเลที่ตั้ง
				-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สนใจ ทันสมัย และหลากหลาย	สะดวก ติดต่อย่าง มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย
ปัจจัยด้านผลิตภัณ์ท์	หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์			-ปัจจัยด้านการให้บริการแก่ลูกค้า		
ปัจจัยด้านราคา					ความหลากหลายของหลักสูตร	หัวข้อหลักสูตรที่น่าสนใจ ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์
						มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ
ปัจจัยด้านสถานที่	ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม				ห้องฝึกอบรม สะอาด และมีอากาศเย็นสบาย	ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม

บัญชี	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
บัญชีด้านการส่งเสริมการตลาด	มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ	มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรี นอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร	มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ	มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรี นอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร	มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ	มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครฝึกอบรมหลักสูตรอื่นในครั้ง
บัญชีด้านบุคลากร	เป็นสถาบันที่ได้รับ การรับรองจากองค์กร ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	ผู้สอนสนใจ และมี ความกระตือรือร้น ในการสอน	ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี	ผู้สอนสนใจ และมี ความกระตือรือร้น ในการสอน	-ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม สุภาพ พุดจาดี -เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง	ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี
บัญชีด้านกระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก	มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาระหว่างการฝึกอบรมสะดวก	ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาระหว่างการฝึกอบรมสะดวก	-ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาระหว่างการฝึกอบรมสะดวก -มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

ปัจจัย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
ปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้า	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ	การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการศึกษาอบรม	ข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่สนใจ	-การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ -มีศูนย์ซื้อหรือโรงเรียนและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการศึกษาอบรม	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ
ปัจจัยด้านอื่นๆ	เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง	เพื่อเรียนรู้เทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆทางด้านบริหารธุรกิจของตนเอง	เพื่อเรียนรู้เทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆทางด้านบริหารธุรกิจของตนเอง	เพื่อนำไปพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น	เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง	-เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง -เพื่อนำไปพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น -เพื่อเพิ่มความรู้ในการศึกษาต่อต่างประเทศ

ปัจจัย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท	
ปัญหา	ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรไม่เหมาะสม	ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล				สถานที่ฝึกอบรมอยู่ในจุดเดินทางที่ไม่สะดวก

สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับการศึกษาจากสถาบันธุรกิจบัณฑิตตามการศึกษา

ปัจจัย	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
ปัจจัยโดยรวม	-ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ -ปัจจัยด้านสถานที่ -ปัจจัยด้านการบริการให้ลูกค้า	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-ปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการ -การส่งเสริมการตลาด -ปัจจัยด้านการบริการให้แกลูกค้า	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	หลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์					
ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร					
ปัจจัยด้านสถานที่	ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก ห้องฝึกอบรม	สถานที่จัดอบรมสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ	สถานที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก			ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก ห้องฝึกอบรม

ปัจจัย	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ	-มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมพร้อมออกใบปลิว -ได้รับการแนะนำให้ฝึกอบรมจากบุคคลอื่น	ได้รับการแนะนำให้ฝึกอบรมจากบุคคลอื่น	มีการแจกเอกสารหนังสือเพิ่มเติมพร้อมออกใบปลิว อบรมในหลักสูตร	-มีการแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมพร้อมออกใบปลิว อบรมในหลักสูตร
ปัจจัยด้านบุคลากร	-ผู้สอนมีความรู้และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน -ผู้สอนตรงต่อเวลา	ผู้สอนตรงต่อเวลา	-ผู้สอนมีความรู้และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน	ผู้สอนสนใจและมีทักษะดีหรือรับในการสอน	-ผู้สอนสนใจและมีทักษะดีหรือรับในการสอน -ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียน
ปัจจัยด้านกระบวนการ	-ขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก -ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาคือระหว่าง การฝึกอบรมสะดวก -มีความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	-ขั้นตอนการสมัครฝึกอบรม มีความสะดวกไม่ยุ่งยาก -มีความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	มีความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	มีความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาคือระหว่าง การฝึกอบรมสะดวก

ปัจจัย	ค่ากว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญาหรือปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ปัจจัยด้านการให้บริการแก่ลูกค้า	ค่ากว่ามัธยมศึกษา การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ตัดสินใจ	การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการศึกษาอบรม	การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ตัดสินใจ	มีศูนย์ข้อมูลเรียนและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการศึกษาอบรม	สูงกว่าปริญญาตรี การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการศึกษาอบรม
ปัจจัยอื่น	เพื่อนำไปแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง			
ปัญหา	ค่าฝึกอบรมหลักสูตรแพง ไม่สมเหตุผล	ระยะเวลาในการเรียนต่อหลักสูตรไม่เหมาะสม	ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	ช่วงเวลาในการจัดฝึกอบรมมีจำกัด



#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์และเสนอแนะแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานและผู้สนใจทั่วไป จึงขอสรุปเป็นข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการเข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ปัญหาที่พบถึงแม้ว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย แต่ควรแก้ปัญหาในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับดังนี้

ในด้านค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ควรดูแลให้เหมาะสมไม่ควรให้แพงเกินไปนัก ควรมีความหลากหลายของหลักสูตร และช่วงเวลาที่ฝึกอบรมควรดูตามผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ วันเสาร์ อาทิตย์ ไตรมาสที่ 3 ระยะเวลาไม่เกิน 2 อาทิตย์ สถานที่ควรจะเป็นโรงแรมที่สามารถไปมาสะดวก บุคลากรที่ให้บริการควรมีการฝึกอบรม รวมถึงสื่ออุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย และผู้สอนในแต่ละหัวข้อควรเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงและมีแนวการสอนที่น่าสนใจ

ค่าใช้จ่ายไม่ควรแพงเกินไป และไม่ควรเกิน 5,000 บาท ต่อหลักสูตร ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ และมีการแจกเอกสาร เช่น โบปปลิว แผ่นพับ

สำหรับปัจจัยด้านการตลาดบริการควรให้ความสนใจเป็นอันดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านขบวนการให้บริการ ด้านการบริการ บุคลากร สถานที่ และราคา

ด้านผลิตภัณฑ์ควรเน้นในเรื่องหัวข้อหลักสูตรให้ทันสมัย ระยะเวลา วันที่จัดอบรม สถาบันที่จัดอบรมควรจัดให้มีโบรชัวร์แสดง โปรแกรมการเรียนการสอนหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจต่างๆ ตลอดทั้งปี เพื่อให้กลุ่มลูกค้าสามารถเลือกเข้ารับการอบรมตามความต้องการ

ด้านราคา ควรให้ความสำคัญค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร ค่าเอกสาร อุปกรณ์เสริมอื่นๆ

ด้านสถานที่ควรอยู่ในทำเลสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ ห้องอบรมควรกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด และสะอาด สถาบันที่จัดอบรมควรมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ที่จัดอบรมเพื่อหลีกเลี่ยง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการแจกเอกสารหนังสือฟรี มีส่วนลดพิเศษในกรณีต่างๆ

ด้านบุคลากร ซึ่งมีความสำคัญมากโดยเฉพาะเรื่องผู้สอบต้องมีความสนใจ มีความรู้ สามารถสอนให้เข้าใจได้

ด้านขบวนการให้บริการ ต้องมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก เน้นกระบวนการและขั้นตอนการติดต่อในทุกด้านให้มีความสะดวกมากที่สุด โดยสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่าน Web Site ของสถาบันได้

ด้านบริการลูกค้า ควรมีข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ แก่ผู้สนใจ เช่น มีเอกสารแนะนำ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีศูนย์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะในทุกสถานที่ที่มีการจัดอบรม ควรมีระบบการรับเรื่องและทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้เข้าอบรมภายในระยะเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้แล้วสถาบันควรมีการฝึกอบรม และคัดเลือกพนักงานที่ให้บริการ เพื่อสร้างความพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการ และเปิดรับฟังความคิดเห็นตลอดจนหาข้อมูลบริการ เพื่อเป็นการวางแผนให้ผู้เข้าอบรมต่อไป