

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้เข้าอบรมในการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนา นักบริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้เข้าอบรมในการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนานักบริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร สามารถสรุปได้เป็น 8 ส่วน

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.70 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.70 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 80.00 มีสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 80.00 เป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 56.70 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 56.70 การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีชมพลายหรือ ปวช. ร้อยละ 36.7 ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 73.30 ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรม ร้อยละ 90.00

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนา

นักบริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าอบรม ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก แยกตามปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ

ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก

ปัจจัยด้านกายภาพ ได้แก่ เป็นสถาบันที่ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ และน้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆ แก่ผู้ที่สนใจ การตอบปัญหาข้อเสนอนะ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น

ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร

ส่วนที่ 3 ปัญหาโดยรวมต่อการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนานักบริหารของมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร

พบว่าปัจจัยที่เป็นปัญหา มีค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ ปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด (3.53) รองลงมาคือ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ (3.40) ปัจจัยด้านบุคลากร (3.27) ปัจจัยด้านกายภาพ (3.23) ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการและปัจจัยด้านสถานที่ (3.13) และปัจจัยด้านราคา (3.03) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนา นักบริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

พบว่าเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยเพศชาย (4.49) ส่วนเพศหญิง (4.08)

ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจและ วันเวลาที่ฝึกอบรม (เสาร์ - อาทิตย์) เพศหญิงให้ความสำคัญที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรทันต่อเหตุการณ์

ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่องค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร

ด้านสถานที่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่องสถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก เพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก และสถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย เพียงพอ

ด้านส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่องทราบข่าวจากนักศึกษา EX-MBA รุ่น 1 และได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น เพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น

ด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่องผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียน เพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ประสิทธิภาพของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ

ด้านกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่องบรรยากาศในห้องเรียน เพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ

ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม เพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ

**ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนานักบริหาร
ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ**
พบว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกต่อบัณฑิต
กระบวนการการให้บริการ (4.50)

ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกต่อบัณฑิต
บุคลากร (4.26 และ 4.22) ตามลำดับ

ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ (4.50)

**ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามอายุ
ด้านผลิตภัณฑ์**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 21-30 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ
แรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ หัวข้อหลักสูตรทันสมัย และหัวข้อหลักสูตรทันต่อเหตุการณ์
อายุระหว่าง 31-40 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรทันต่อ
เหตุการณ์ อายุระหว่าง 41-50 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ระยะเวลาที่
ฝึกอบรม (เสาร์-อาทิตย์) อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อ
หลักสูตรน่าสนใจ หัวข้อหลักสูตรทันสมัย และหัวข้อหลักสูตรทันต่อเหตุการณ์

ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ใน
เรื่อง ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร และค่าธรรมเนียม อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ
แรก ในเรื่องค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง
ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่องมีส่วนลด
พิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ

ด้านสถานที่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ใน
เรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยเพียงพอ
ห้องเรียนกว้างขวางไม่อึดอัด จำนวนที่นั่งเพียงพอ บรรยากาศในห้องเรียนดี อายุ 31-40 ปี ใ้
ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก
อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่
เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยเพียงพอ และจำนวนที่นั่งเพียงพอ อายุ 51 ปีขึ้นไป

ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก และสถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยเพียงพอ

ด้านส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 21-50 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ตั้งแต่อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ทราบข่าวจากประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนสมถิติ

ด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อและไว้วางใจให้กับผู้เรียน ผู้สอนตรงเวลา ประสบการณ์ของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ ผู้สอนให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ดี และผู้สอนให้ความเสมอภาคแก่ผู้เรียนทุกท่าน อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อและไว้วางใจให้กับผู้เรียน อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ประสบการณ์ของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ

ด้านกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ห้องอาหารสะอาดและสะดวกสบาย ห้องน้ำเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม และบรรยากาศในห้องเรียนดี อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง น้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ

ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ขั้นตอนการสมัครมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก สามารถขอรับคำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ นอกเวลาเรียนได้ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม มีศูนย์ข้อมูลเรียนและข้อเสนอแนะแก่ผู้เข้ารับการอบรม อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ อายุ

51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการอบรม

**ส่วนที่ 6 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนา
นักบริหาร ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร
จำแนกตามอาชีพ**

พบว่า ผู้ที่มีอาชีพเจ้าของกิจการหรือเจ้าของบริษัท และพนักงานเอกชน ให้ความสำคัญ
เป็นลำดับแรกต่อปัจจัยด้านบุคลากร (4.29 และ 4.25) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ
แรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ และวันเวลาที่ฝึกอบรม (เสาร์-อาทิตย์)

พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อ
หลักสูตรทันต่อเหตุการณ์

แม่บ้าน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรทันสมัย

ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกกลุ่มอาชีพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ใน
เรื่อง ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร

ด้านสถานที่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของกิจการ/บริษัท และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก

แม่บ้าน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ใน
ทำเลที่เดินทางสะดวก และสถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยเพียงพอ

ด้านส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกกลุ่มอาชีพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ใน
เรื่อง ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น

ด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อและไว้วางใจให้กับผู้เรียน

พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนมีความรู้และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี และ ประสิทธิภาพของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ

แม่บ้าน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนมีความรู้มีชื่อเสียงและมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนตรงต่อเวลา ประสิทธิภาพของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจและผู้สอนให้ความเหมาะสมภาคแก่ผู้เรียนทุกท่าน

ด้านกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง บรรยากาศในห้องเรียนดี

พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ และน้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม

แม่บ้าน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง เจ้าของสถานที่หรือผู้บริหารเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียง เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ และน้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม

ด้านกระบวนการการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าของกิจการ/บริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ

พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการอบรม

แม่บ้าน ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ และ การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการอบรม

ส่วนที่ 7 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนา

นักบริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร

จำแนกตามรายได้

พบว่าผู้ที่มีรายได้ทุกระดับ ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามรายได้

ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ 10,000–20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ในเรื่อง ระยะเวลาที่ฝึกอบรม (เสาร์-อาทิตย์) รายได้ 20,001–30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ความหลากหลายของหลักสูตร รายได้ 30,001–40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรทันสมัย และหัวข้อหลักสูตรทันสมัย ต่อเหตุการณ์ รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ

ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ 10,000–20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร ค่าธรรมเนียม และค่าเอกสาร/อุปกรณ์เสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าหลักสูตร รายได้ 20,001–30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ รายได้ 30,001–40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร

ด้านสถานที่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ 10,000–20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก รายได้ 20,001–30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก และสถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยเพียงพอ รายได้ 30,001–40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง จำนวนที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศในห้องเรียนดี รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก

ด้านส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกกลุ่มรายได้ (ตั้งแต่ 10,000 ขึ้นไป) ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น

ด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ 10,000–20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนมีความรู้มีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน และประสบการณ์ของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ รายได้ 20,001–30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนมีความรู้มีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน ประสบการณ์ของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ และผู้สอนให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่างๆ ได้ดี รายได้ 30,001–40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียน

ด้านกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ 10,000–20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ รายได้ 20,001–30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง น้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม ห้องน้ำเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม และบรรยากาศในห้องเรียนดี รายได้ 30,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง น้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง เป็นสถาบันที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ และบรรยากาศในห้องเรียนดี

ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้ 10,000–20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สามารถขอรับคำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ นอกเวลาเรียนได้ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ และการตอบปัญหาข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม รายได้ 20,001–30,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ รายได้ 30,001–40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม รายได้มากกว่า 40,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ และการตอบปัญหาข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม

**ส่วนที่ 8 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนานักบริหาร
ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม
การศึกษา**

พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ (4.18)

ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมปลาย หรือ ปวช. / อนุปริญญา หรือ ปวส. / ปริญญาตรี และ
สูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกต่อปัจจัยด้านบุคลากร (4.45, 4.46, 4.08 และ 4.00)
ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ หัวข้อหลักสูตรทันต่อเหตุการณ์ และวันเวลาที่
ฝึกอบรม (เสาร์-อาทิตย์)

มัธยมศึกษาหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อ
หลักสูตรน่าสนใจ

อนุปริญญาหรือ ปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อ
หลักสูตรน่าสนใจ หัวข้อหลักสูตรทันสมัย หัวข้อหลักสูตรทันต่อเหตุการณ์ และวันเวลาที่ฝึกอบรม
(เสาร์-อาทิตย์)

ปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ
หัวข้อหลักสูตรทันสมัย และหัวข้อหลักสูตรทันต่อเหตุการณ์

สูงปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง หัวข้อหลักสูตร
น่าสนใจ หัวข้อหลักสูตรทันสมัย หัวข้อหลักสูตรทันต่อเหตุการณ์ มีระบบการเรียนการสอนที่
ทันสมัย มีความหลากหลายของหลักสูตร และวันเวลาที่ฝึกอบรม (เสาร์-อาทิตย์)

ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ
แรก ในเรื่อง มีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ และสามารถผ่อนชำระค่าอบรมเป็นระยะเวลาได้

มัธยมศึกษา – ปรินญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร

สูงปรินญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตรและค่าธรรมเนียม

ด้านสถานที่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยเพียงพอ และเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน

มัธยมศึกษาหรือ ปวช. บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยเพียงพอ บรรยากาศในห้องเรียนดี และเสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน

อนุปรินญา – ปรินญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก

สูงปรินญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัยเพียงพอ ห้องเรียนกว้างขวางไม่อึดอัด และจำนวนที่นั่งเพียงพอ

ด้านส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ทราบข่าวจากประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนสมถิติ

มัธยมศึกษาหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น

อนุปรินญาหรือ ปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ทราบข่าวจากนักศึกษา EX-MBA รุ่น 1 และ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น

ปรินญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น

สูงปรินญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ทราบข่าวจากประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนสมถิติ ทราบข่าวจากนักศึกษา EX-MBA รุ่น 1

ด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนมีความรู้มีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้กับผู้เรียน ประสบการณ์ของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ ผู้สอนให้คำแนะนำและปัญหาต่างๆ ได้ดี และผู้สอนให้ความเสมอภาคแก่ผู้เรียนทุกท่าน

มัธยมศึกษาหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้กับผู้เรียน และประสบการณ์ของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ

อนุปริญญาหรือ ปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนมีความรู้มีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้กับผู้เรียน

ปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี

ด้านกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง เป็นสถานที่ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ และน้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม

มัธยมศึกษาหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง บรรยากาศในห้องเรียนดี

อนุปริญญาหรือ ปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง น้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม

ปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง เป็นสถานที่ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ

สูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีอุปกรณ์ โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย เจ้าของสถานที่หรือผู้บริหารเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียง เป็นสถานที่ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ ห้องน้ำสะอาดและสะดวกสบาย น้ำดื่มสะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม ห้องน้ำเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม และบรรยากาศในห้องเรียนดี

ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ และการตอบปัญหาข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม

มัธยมศึกษาหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง การตอบปัญหาข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม

อนุปริญญาหรือ ปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ขั้นตอนการสมัครมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ และการตอบปัญหาข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการอบรม

ปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ

สูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ในเรื่อง ขั้นตอนการสมัครมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก ขอรับคำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ นอกเวลาเรียนได้ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และมีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ

อภิปรายผล

จากการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้เข้าอบรมในการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนาผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ อภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร (People) มากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) กับปัจจัยด้านสถานที่ (Place) ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical Evidence) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Processes) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) และปัจจัยด้านราคา (Price) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์พบว่า หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์

ปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า ค่าใช้จ่าย ต่อหลักสูตร ค่าธรรมเนียม ค่าเอกสารและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ พบว่าปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ต่อหลักสูตร ค่าเอกสาร หรืออุปกรณ์เสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าหลักสูตร และมีส่วนลดพิเศษเมื่อชำระค่าอบรมเป็นเงินสด

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ พบว่า สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย จำนวนที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม

ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ทราบข่าวจากประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนสมฤติ ทราบข่าวจากนักศึกษา EX – MBA รุ่น 1 ที่มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจกเอกสาร / หนังสือเพิ่มเติมฟรี นอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ และมีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครฝึกอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไป

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พบว่า ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี / ผู้สอนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้เรียน และประสบการณ์ของผู้สอนเป็นที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี และผู้สอนมีความรู้และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน

ปัจจัยย่อยด้านกายภาพ พบว่าเป็นสถานที่ได้รับการรับรองจากองค์กรซึ่งเป็นที่ยอมรับ และนำดื่มสะอาดเพียงพอ ต่อจำนวนผู้เข้าอบรม มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ พบว่าปัจจัยด้านกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม และมีศูนย์ข้อมูลเรียนและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการอบรม

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจและการตอบปัญหาข้อเสนอนะ แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ระหว่างการฝึกอบรมไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้เข้าอบรมในการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนา นักบริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงมากกว่าชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่เข้ารับการอบรมเพื่อเสริมความรู้ใหม่ ๆ ทางด้านบริหารธุรกิจ และไม่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าวมาก่อน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 ลำดับสุดท้าย ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ระยะเวลาฝึกอบรมต่อหลักสูตร และมีความต่อเนื่องของหลักสูตรที่จัดอบรม

ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าอบรมเป็นระยะเวลาได้ และมีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครเรียนเป็นหมู่คณะ

ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ เสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน และห้องเรียนกว้างขวาง ไม่อึดอัด

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ทราบข่าวสารจากนิตยสาร / วารสารด้านการศึกษา และทราบข่าว จากวิทยุท้องถิ่น / หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ผู้สอนให้ความเสมอภาคแก่ผู้เรียนทุกท่าน และ ผู้สอนตรงต่อเวลา / ผู้สอนให้คำแนะนำและตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

ปัจจัยด้านกายภาพ ได้แก่ มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย และห้องอาหารสะอาด สะดวกสบาย / ห้องน้ำเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม

ปัจจัยด้านกระบวนการการใช้บริการ ได้แก่ มีศูนย์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการอบรม และสามารถขอรับคำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ นอกเวลาเรียนได้ / มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

สำหรับปัญหาโดยรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการตัดสินใจเข้าอบรม เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด เช่น ไม่มีการรับรู้ข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ไม่มีการโฆษณา ไม่มีการประชาสัมพันธ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น หลักสูตรไม่เป็นที่น่าสนใจ ไม่ทันสมัย และไม่มีหลากหลายหลาย

ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้สอนไม่มีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือของสถาบันไม่เป็นที่รู้จัก / ผู้ประสานงานไม่สุภาพ

ปัจจัยทางด้านกายภาพ เช่น ไม่มีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย / สถาบันไม่เป็นที่รู้จัก/ห้องน้ำไม่เพียงพอ / ห้องอาหารไม่สะอาด

ปัจจัยด้านสถานที่ เช่น การเดินทางไม่สะดวก / ที่จอดรถไม่เพียงพอ / บรรยากาศในห้องเรียนไม่ดี / ที่นั่งไม่เพียงพอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการสมัครไม่สะดวก / การให้คำปรึกษาไม่ดี / การติดต่อสอบถามยุ่งยาก / การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใช้เวลานาน

ปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตรแพงเกินไป

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่มิภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ น้อยที่สุด เช่น กรุงเทพฯ สมุทรสงคราม และนครปฐม ผู้ที่เข้ารับการอบรมมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 40,000 บาท เป็นจำนวนที่น้อยกว่า ผู้มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป และยังพบว่าผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายและปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้เข้าอบรม ในการตัดสินใจเข้าอบรมหลักสูตรพัฒนาผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU MINI MBA) ในจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านปัญหาโดยรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่เป็นปัญหาอันดับ 1 คือ ด้านส่งเสริมการตลาด เช่นการรับรู้ข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ไม่มีการประชาสัมพันธ์

จากผลการศึกษาดังกล่าว มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านบุคลากร ควรมีผู้สอนที่มีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาให้เป็นที่เข้าใจและผู้สอนควรเป็นผู้ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ โดยอาจดูจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้สอน

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีรูปแบบหลักสูตรที่หลากหลายและเหมาะสมต่อผู้อบรม และควรมีการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และวันเวลาที่ฝึกอบรมควรให้สอดคล้องแก่ ผู้เข้ารับการอบรม เช่น วันเสาร์ – อาทิตย์

ด้านสถานที่ ควรจัดหาสถานที่ที่อยู่ในทำเลที่ผู้เข้าอบรมเดินทางได้สะดวก และคนทั่วไปรู้ โดยเฉพาะในเรื่องที่จอดรถ จะต้องสะดวกและมีความปลอดภัยเพียงพอ รวมถึงบรรยากาศในห้องเรียนที่ดี และห้องเรียนกว้างขวางไม่อึดอัด

ด้านกายภาพ ควรมีการดูแลเรื่องน้ำดื่มที่สะอาดเพียงพอต่อผู้เข้าอบรม และที่นั่งเรียนเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย และเพียงพอ ต่อการเรียนการสอน เช่น มีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สำหรับผู้อบรมได้ใช้ในการศึกษา

ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ แก่ผู้สนใจ และควรมีการตอบปัญหาข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างทันเวลา ตลอดจนถึงขั้นตอนในการสมัครอบรม ไม่ควรจะยุ่งยากและซ้ำซ้อน และควรมีสุนัขร้องเรียนหรือผู้รับความคิดเห็นต่าง ๆ

ด้านส่งเสริมการตลาด ควรมีการโฆษณาเพื่อแจ้งข่าวสารโดยใช้สื่อกลางต่าง ๆ เช่นวารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น โทรทัศน์ ป้ายกลางแจ้ง การส่งจดหมาย

ด้านราคา ควรให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร เป็นอันดับแรก ถึงแม้โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม จะให้ความสนใจในระดับน้อยสุดก็ตามปัจจัยด้านราคามีผลน้อยเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น มหาวิทยาลัยน่าจะเลือกใช้กลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ และด้านส่งเสริมการตลาด มากกว่า

นอกจากนั้น ยังต้องสร้างความพึงพอใจให้ผู้เข้ารับการอบรม โดยการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้อบรม การสำรวจข้อมูลของผู้อบรม และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูล เพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

หรือใช้กลยุทธ์ปรับความต้องการเข้ารับการอบรม เช่น การตั้งราคาให้แตกต่างกัน และ ขยายสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ คอมพิวเตอร์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือ อุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็น

และควรมีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือมีการประเมินผล ในด้านการเรียนการสอน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้เข้าอบรมอย่างต่อเนื่องและเพื่อเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงให้ดีขึ้น เนื่องจากงานที่สำคัญของธุรกิจบริการ มี 3 ประการ คือ ความแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น วิทยากร หัวข้อที่บรรยาย คุณภาพของการให้บริการและประสิทธิภาพของการให้บริการ เนื่องจากส่วนใหญ่จะรับฟังคำแนะนำจากบุคคลอื่น ดังนั้น ต้องรักษาระดับการบริการให้ผู้เข้าอบรม พพอใจ ถ้าเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่ต้องการ สถานที่ที่ต้องการและรูปแบบที่ต้องการ