

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีบทบาทในชีวิตการทำงาน ความเป็นอยู่ และการดำเนินงานด้านธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารจัดการในองค์กรต้องอาศัย เทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการ เช่นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ณ ปัจจุบัน อาจไม่ ต้องใช้หนังสือเวียนหรือจดหมาย การจัดพิมพ์หนังสือ การจัดทำบัญชี การรายงานงบการเงิน การนำเสนอผลงานอื่น ๆ การปรับแสง สี แสง หรือรูปภาพประกอบ หรือการจัดประชุมผู้ บริหารที่อยู่คนละหน่วยงาน ก็สามารถจัดประชุมได้ โดยไม่จำเป็นต้องอยู่สถานที่เดียวกัน เป็นต้น ฝ่ายบริหารหรือผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากทางด้าน เทคโนโลยีมากขึ้น เพื่อนำองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างเข้มแข็ง และมีศักยภาพต่อไป

ผู้บริหารในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการองค์กรใน ยุคเทคโนโลยี จึงได้มอบหมายให้สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีความพร้อมทางด้านสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และทรัพยากรบุคคล ทำการจัดฝึกอบรมให้ กับบุคลากร และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยเริ่มแรกเมื่อ กลางปี 2542 มหาวิทยาลัยได้ให้เงิน สนับสนุน หลักสูตร ละ 20,000 บาทต่อรุ่น ในแต่ละรุ่นจะอบรมได้ไม่เกิน 25 คน ซึ่งทางสถาน บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นครั้งละ 4 รุ่น รวม 16 รุ่น ต่อมาในปี 2544 มหาวิทยาลัยไม่ให้เงินสนับสนุนทางสถานฯ จึงได้จัดอบรมและเรียกเก็บค่า ลงทะเบียนจากผู้เข้าอบรมคนละ 1,000 บาทพร้อมทั้งได้ลดจำนวนรุ่นลง เหลือครั้งละ 2 รุ่น รวม 24 รุ่น (สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2545) ซึ่งการอบรมได้รับความสนใจเป็นอย่างดี จากผู้รับการอบรม สถานฯ จึงได้ทดลองเปิดหลักสูตรใหม่ในระดับสูงขึ้น ผู้ที่มารับการอบรมใน หลักสูตรระดับสูงส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้ำเดิม เนื่องจากเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง จากหลักสูตรเดิม โดยลูกค้ำใหม่ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา

สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นหน่วยงานที่เกิดจากการรวมตัวการดำเนินงานของสำนักบริการคอมพิวเตอร์และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีประวัติการจัดตั้งและดำเนินงานมาตั้งแต่ พ.ศ. 2521 และพ.ศ. 2541 ตามลำดับและสถานฯจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ เพื่อการศึกษา การพัฒนาการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารการจัดการศึกษาของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด งานทางด้านการจัดฝึกอบรมก็เป็นงานบริการวิชาการแก่ชุมชนทางหนึ่งของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นการบริการให้แก่บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (รายงานประจำปี 2546 สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ)

การจัดฝึกอบรม หลักสูตรคอมพิวเตอร์ใหม่ ทางสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการจัดทำอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการใช้บริการฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการใช้บริการฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการใช้บริการฝึกอบรมของสถานบริการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เป็นประโยชน์สำหรับผู้รับผิดชอบด้านการฝึกอบรม ของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการให้บริการฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่
ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ สังกัด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง กลุ่มบุคลากร ประกอบด้วยอาจารย์
ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างประจำ ผู้ที่ทำงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่เคยผ่านการอบรม
จากสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุก
ชั้นปี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสาขาสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ ที่เคยผ่านการอบรมจากสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved