

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ศึกษารุรกิจให้บริการด้านการฝึกอบรม ในเขตกรุงเทพมหานคร	
ชื่อผู้เขียน	น.ส.สุภาเพ็ญ สุภุตตะโยธิน	
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาวิชาบริหารธุรกิจ	
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ	อาจารย์ นันทนา คำนวน	ประธานกรรมการ
	อาจารย์ อรพิน สันติวีระกุล	กรรมการ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเฉลียว	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ศึกษารุรกิจให้บริการด้านการฝึกอบรม ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารุรกิจเอกชนที่ให้บริการด้านการฝึกอบรมในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหาของธุรกิจเอกชนที่ให้บริการด้านการฝึกอบรม ประชากรที่ศึกษา คือ ธุรกิจเอกชนที่ให้บริการด้านการฝึกอบรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามรายงานรายชื่อสถาบันจัดสัมมนาในประเทศไทย ของสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2539 จำนวน 30 ราย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการด้านการฝึกอบรม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ คือ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจเอกชนที่ให้บริการด้านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ดำเนินงานในรูปแบบบริษัทจำกัด ก่อตั้งโดยคนไทย ผู้ก่อตั้งส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการบุคคล มีการแบ่งหน่วยงานเป็น 4 หน่วยงาน มีพนักงานน้อยกว่า 11 คน และมีอายุองค์การอยู่ในช่วง 6 - 10 ปี ให้บริการด้านการฝึกอบรมและบริการอื่น เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการและการบุคคลมากกว่าด้านอื่น ๆ

รูปแบบบริการด้านการฝึกอบรมพบว่า ส่วนใหญ่มีบริการด้านการจัดฝึกอบรม โดยจัดฝึกอบรมแก่บุคคลทั่วไปมากกว่ารูปแบบอื่น บริการให้คำปรึกษาแนะนำการจัดฝึกอบรม โดย

ให้คำปรึกษาจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมมากกว่าด้านอื่น และบริการด้านสื่อความรู้และสารนิเทศ โดยจำหน่ายหนังสือตำราเพื่อการฝึกอบรมมากกว่าบริการด้านอื่น สำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมส่วนใหญ่ได้แก่ หลักสูตรด้านการบุคคล การตลาด การจัดการทั่วไป การเงินบัญชี และการบริหาร การผลิตตามลำดับ

องค์การที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นองค์การเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านพาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยในปีพ.ศ. 2540 ประมาณแห่งละ 2,000 คนต่อปี โดยมีอัตราค่าบริการ คือ อัตราค่าบริการจัดฝึกอบรมเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2,001 - 3,000 บาทต่อคนต่อวัน หรือ 20,001 - 30,000 บาทต่อหลักสูตรต่อวัน อัตราค่าบริการให้คำปรึกษาแนะนำการจัดฝึกอบรมเฉลี่ยประมาณ 20,000 บาทต่อโครงการ และอัตราค่าบริการด้านสื่อความรู้และสารนิเทศเฉลี่ยประมาณ 650 - 2,500 บาทต่อเรื่อง

การประเมินผลการให้บริการจัดฝึกอบรมพบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการประเมินวิทยากร และประเมินหลักสูตรฝึกอบรม โดยใช้วิธีการทดสอบหลังการฝึกอบรม และเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามมากกว่าเครื่องมืออื่น ผู้ประเมินผลจะเป็นเจ้าหน้าที่จากองค์การให้บริการด้านการฝึกอบรมมากกว่าด้านอื่น ความสำเร็จตามเป้าหมายของผลการให้บริการจัดฝึกอบรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัญหาในการดำเนินงานให้บริการด้านการฝึกอบรมเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านการตลาด ปัญหาด้านการให้บริการฝึกอบรม ปัญหาด้านการจัดการทั่วไป และปัญหาด้านบุคลากร นอกจากนี้ยังประสบปัญหาอื่น ๆ จากภายนอก ได้แก่ ปัญหาจากภาวะเศรษฐกิจ สำหรับรายละเอียดของปัญหาพบว่า ปัญหาที่ประสบมากกว่าปัญหาอื่นในแต่ละด้าน คือ ด้านการเงิน ได้แก่ ไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายรายได้ปี พ.ศ. 2540 ด้านการตลาด ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานฝึกอบรมสูง ด้านการให้บริการฝึกอบรม ได้แก่ การจูงใจและคุณภาพของวิทยากรภายนอกองค์การ ด้านการจัดการทั่วไป ได้แก่ งบประมาณด้านการปรับปรุงและพัฒนางานฝึกอบรมไม่เพียงพอ ด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝึกอบรมยังไม่พอใจค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ได้รับ

Independent Study Title	The Study of Training Services Offered by Private Organizations in Bangkok Metropolis	
Author	Miss Supapen Suputayotin	
M.B.A.	Business Administration	
Examining Committee :	Lecturer Nantana Kumnuan,	Chairman
	Lecturer Orapin Santidhirakul,	Member
	Assist. Prof. Dararatana Boonchaliew,	Member

Abstract

The purposes of this independent study, "The Study of Training Services Offered by Private Organizations in Bangkok Metropolis" were to study business offering training services in Bangkok Metropolis and to study problems in training business.

The population were 30 companies as listed in Training Organizations in Thailand 1996 Report by Thailand Management Association. The questionnaires were used to collect information by interviewing the companies' staffs who were responsible for training activities. The informations were interpreted in form of percentage and arithmetic mean.

The results of the study were as follows:

The private organizations offering training services mostly operated in form of company limited, established for 6-10 years by Thai owners who had experience in personnel management, numbers of employees were under 11 and the organizations were divided into 4 departments. The type of services were training services and other services such as management and personnel consulting services.

The main types of training services consisted of : training program services mostly offered public program, consultation services mostly offered training course design, and training

aid services mostly offered text books or training documents. The training programs mostly were in the areas of personnel management, marketing management, general management, financial management and production management accordingly.

The clients of organizations mostly came from private commercial and industrial organizations, located in Bangkok Metropolis and nearby provinces. The number of clients in each organization were average 2,000 persons in 1997. The service fees consisted of (1) training program service fees were 2,001 - 3,000 bath/head/day or 20,001 - 30,000 bath/program/day (2) consultation service fee was 20,000 bath/project in average and (3) training aid service fees were 650 - 2,500 bath per volume.

The training service evaluations were largely concerned in instructors and training curriculum. The evaluation method mostly was one-shot case study by questionnaire. The evaluators mostly were staffs of training organization. The results from evaluations showed the training services were highly successful.

The problems occurred in training business mostly found in financial management, marketing management, operating management, general management and staffing management accordingly. The others problems mostly found in economic recession. The most frequent problems in finance, marketing, operation, general management and staffing were consisted of (1) lower-than-target income in 1997, (2) high advertising expenses, (3) inadequate quality and number of guest lecturers and instructors, (4) insufficient budget for new service development, and (5) staffs' dissatisfaction on compensations, respectively.