

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Service Marketing)	4
แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการฝึกอบรม	7
ทบทวนวรรณกรรม	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
ขอบเขตประชากร	13
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	14
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	24

ส่วนที่ 3	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	35
ส่วนที่ 4	ปัญหาที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	46
ส่วนที่ 5	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา	54
ส่วนที่ 6	ปัญหาที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และการศึกษา	90
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	127
	สรุปผลการศึกษา	127
	อภิปรายผล	140
	ข้อค้นพบ	143
	ข้อเสนอแนะ	157
บรรณานุกรม		159
ภาคผนวก		160
	แบบสอบถาม	161
ประวัติผู้เขียน		173

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนกลุ่มบุคลากรจำแนกตามสถานภาพ	13
2 แสดงจำนวนกลุ่มนักศึกษาแยกตามกลุ่มสาขาวิชา	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของบุคลากร	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้โปรแกรมงานคอมพิวเตอร์	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่คิดว่าเหมาะสมสำหรับการอบรมคอมพิวเตอร์	24
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเดือนที่ต้องการฝึกอบรม	25
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระยะเวลาในการฝึกอบรมที่คิดว่าเหมาะสมที่สุด	26
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานที่จัดฝึกอบรมที่คิดว่าเหมาะสมที่สุด	27
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	28
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ต้องการ นอกเหนือจากอาหารว่างและเครื่องดื่มเมื่อมาใช้บริการฝึกอบรม ณ สถานบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ	29

17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการสมัครเข้าร่วม ฝึกอบรม	30
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ต้องการให้มี การโฆษณา	31
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรที่เคย ฝึกอบรมและต้องการฝึกอบรม	32
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ (หลักสูตรที่จัดฝึกอบรม)	35
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านราคา	37
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านสถานที่	38
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด	40
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านกระบวนการ ให้บริการ	41
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านบุคลากร	42
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพ	44
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์ (หลักสูตรที่จัดฝึกอบรม)	46
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านราคา	47
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านสถานที่ให้บริการ	48
30	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ	49

31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ	50
32	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านบุคลากร	51
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านลักษณะทางกายภาพ	52
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	54
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	56
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่ จำแนกตามเพศ	57
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	59
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการจำแนกตามเพศ	61
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามเพศ	62
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	64
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	66
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	68
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่ จำแนกตามเพศ	69
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	71

45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามอายุ	73
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามอายุ	74
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	76
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา	78
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามการศึกษา	80
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่จำแนกตามการศึกษา	81
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา	83
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามการศึกษา	85
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากรจำแนกตามการศึกษา	86
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา	88
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	90
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามเพศ	92
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน สถานที่ จำแนกตามเพศ	93
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	95

59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามเพศ	96
60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัย ด้าน บุคลากร จำแนกตามเพศ	97
61	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	99
62	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยทาง การตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	101
63	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัย ด้าน ราคา จำแนกตามอายุ	103
64	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน สถานที่ จำแนกตามอายุ	105
65	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	107
66	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัย ด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	109
67	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	110
68	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	112
69	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา	114
70	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามการศึกษา	116
71	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้าน สถานที่ จำแนกตามการศึกษา	118
72	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา	120

73	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา	122
74	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา	123
75	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา	125
76	สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ	144
77	สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ	145
78	สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการศึกษา	148
79	สรุปข้อมูลปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงสุดอันดับแรก จำแนกตามเพศ	150
80	สรุปข้อมูลปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงสุดอันดับแรก จำแนกตามอายุ	151
81	สรุปข้อมูลปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงสุดอันดับแรก จำแนกตามการศึกษา	154
82	สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เป็นอันดับแรก และปัญหาที่พบเป็นอันดับแรก	156