

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการใช้บริการฝึกอบรม ของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษาในการใช้บริการฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีอายุ 18 - 23 ปี กำลังศึกษาอยู่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท เป็นนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์ มีความสามารถในการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Word Microsoft Excel และ Microsoft PowerPoint

##### ส่วนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการอบรมคอมพิวเตอร์ คือ ช่วงเย็นเวลา 17.00-19.00 น. หรือ เวลา 09.00-12.00 น. เดือนที่เหมาะสมคือ เดือนเมษายน - มิถุนายน และระยะเวลาในการฝึกอบรม 2 สัปดาห์ สถานที่จัดฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมที่สุด คือ ห้องอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ส่วนบริการที่ต้องการเพิ่มเติม คือ ใ้ประกาศนียบัตร หรือขยายเวลาการใช้บริการ Internet

ต้องการให้มีการโฆษณาทางสื่อ ใบบปลิวมมากที่สุด เป็นผู้ที่เคยเข้ารับการศึกษาอบรม หลักสูตร Introduction to IT (5 in 1) และหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นประกอบด้วย โปรแกรม Window, Word, Excel, Power Point, Internet ส่วนหลักสูตรที่ไม่เคยฝึกอบรมมากที่สุด คือ Advance MySQL และหลักสูตรที่ต้องการฝึกอบรมมากที่สุด คือ Adobe Photoshop

**ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และหัวข้อหลักสูตรมีความเหมาะสม

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ค่าลงทะเบียน เงินที่หน่วยงานสนับสนุน และ ค่าเอกสาร

ด้านสถานที่ ได้แก่ มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง สถานที่หาง่าย สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่องเท่ากัน มีเอกสารแจกฟรี มีโฆษณาทางใบบปลิwmและแผ่นป้าย เท่ากัน และ ข้อเสนอแนะจากบุคคลอื่นที่เคยอบรม

ด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถ ถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างทั่วถึง และวิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ มีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย บรรยากาศของห้องฝึกอบรม และ ความมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ สะดวก รวดเร็ว มีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาอบรมไม่พอดี หลักสูตรจัดฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ และ เนื้อหาของหลักสูตรไม่น่าสนใจ

ด้านราคา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแพง ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสมและค่าเอกสารแพง งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ

ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในสูงสุด ได้แก่ มีห้อง อบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง ไม่มีบริการ One Stop Service และ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี โดยเฉพาะข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ และอื่นๆ ตื้นเกินไป ไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิกและไม่มีการลดราคาสำหรับการอบรมเป็น

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ วิทยากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ อุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย และ บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี ได้แก่ ห้องน้ำไม่สะอาดรองลงมา การจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ สถานที่คับแคบไม่สะดวก

ด้านการกระบวนกรให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในสูงสุด ได้แก่ การให้บริการล่าช้า การทำงานไม่แม่นยำ และ ขั้นตอนการสมัครยุ่งยาก

**ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ และ การศึกษา**

**5.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าลงทะเบียน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีบริการ One Stop Service มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง และห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

## 5.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น อายุ 18-23 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่นๆ อายุ 24-29 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม มากกว่าด้านอื่นๆ อายุ 30-35 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่นๆ อายุ 36-41 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่นๆ อายุ 42-47 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม มากกว่าด้านอื่นๆ อายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ หลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย มากกว่าด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 36-41 ปี 42-47 และ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เงินที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนเพียงพอ มากกว่าด้านอื่น อายุ 18-23 ปี 24-29 ปี และ 30-35 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่หาง่าย มีบริการ One Stop Service แสงสว่างเพียงพอ การจัดห้อง อบรมเป็นระเบียบเรียบร้อย และ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ มากกว่าด้านอื่น อายุ 18-23 ปี 24-29 ปี และ 30-35 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าด้านอื่น อายุ 36-41 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สถานที่หาง่าย มีบริการ One Stop Service สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ

มากกว่าด้านอื่น อายุ 42-47 ปี และ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สถานที่หาง่าย มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการลดราคาสำหรับสมาชิก มากกว่าด้านอื่น อายุ 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง มากกว่าด้านอื่น อายุ 24-29 ปี 30-35 ปี และ 42-47 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น อายุ 36-41 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาทางใบปลิวและแผ่นป้าย มากกว่าด้านอื่น อายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างทั่วถึง วิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น อายุ 18 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี และ 42-47 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย มากกว่าด้านอื่น อายุ 36-41 ปี และ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่ายและวิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ และมีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย มากกว่าด้านอื่น อายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี 36-41 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ มากกว่าด้านอื่น อายุ 42-47 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ และมีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย มากกว่าด้านอื่น อายุ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานกว้างขวาง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว และขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น อายุ 18 ปี 36-41 ปี และ 48 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น อายุ 24-29 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูง

สุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 42-47 ปี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น

### 5.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการจัดฝึกอบรมของ สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จําแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จําแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น การศึกษา ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และ หลักสูตรหลักสูตรมีความเหมาะสม มากกว่าด้านอื่น การศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมและหลักสูตรหลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย มากกว่าด้านอื่น การศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตร มากกว่าด้านอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา จําแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าเอกสาร มากกว่าด้านอื่น การศึกษาชั้น ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ เงินที่หน่วยงานของท่านสนับสนุนเพียงพอ มากกว่าด้านอื่น การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าลงทะเบียน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านสถานที่ จําแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา และปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ห้องอบรมเพียงพอ กับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าด้านอื่น การศึกษา ปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่หาง่าย มากกว่าด้านอื่น การศึกษาอนุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่หาง่าย มากกว่าด้านอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีบริการ One Stop Service มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการลดราคาสำหรับสมาชิก มีเอกสารแจกฟรี และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง มากกว่าด้านอื่น การศึกษาปวช. ให้ความสำคัญทุกปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การศึกษาอนุปริญญา หรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแจกฟรี มากกว่าด้านอื่น การศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง มากกว่าด้านอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการลดราคาสำหรับสมาชิก มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย มากกว่าด้านอื่น การศึกษาปวช. ให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านวิทยากรที่มีชื่อเสียง ที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ วิทยากรมีความสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และวิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ มากกว่าด้านอื่น การศึกษาชั้นปวช. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานกว้างขวาง และมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม มากกว่าด้านอื่น การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานกว้างขวาง และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม มากกว่าด้านอื่น การศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น การศึกษาปวช. ให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก มากกว่าด้านอื่น การศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก



ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สะดวกรวดเร็วและมีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ มากกว่าด้านอื่น

**ส่วนที่ 6 ปัญหาที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ และการศึกษา**

**6.1 ปัญหาที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรจัดฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ มากกว่าปัญหาอื่น เพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาอบรมไม่พอดี มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านราคา จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแพง มากกว่าปัญหาอื่น เพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าปัญหาอื่น เพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ มากกว่าปัญหาอื่น เพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ เพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น

## 6.2 ปัญหาการที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม มากกว่า ปัญหาอื่น อายุ 18-23 ปี และ 24-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาอบรมไม่พอดี มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย ระยะเวลาอบรมไม่พอดี และ เอกสารประกอบการ ฝึกอบรมมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย ระยะเวลาอบรมไม่พอดี มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่ทันสมัย มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านราคา จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี 18-23 ปี และ 24-29 ปีพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแพง. มากกว่า ปัญหาอื่น อายุ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 36- 41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่รวมค่าอาหาร มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่หายาก และ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มี

เสียงดังรบกวน มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 18-23 ปี 24-29 ปี และ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย ระยะเวลาอบรมไม่พอดี และเอกสารประกอบการฝึกอบรมมีน้อย มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีบริการ One Stop Service และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แสงสว่างไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 18-23 ปี ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ ล้นเกินไปและไม่มีการโฆษณาแจกใบปลิวและแผ่นป้าย มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิก และไม่มีเอกสารแจกฟรี มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิก มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีการลดราคาสำหรับสมาชิก มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ให้การติดต่อประสานที่ดี มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 18-23 ปี และ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 24-29 ปี และ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิทยากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ วิทยากรไม่มีชื่อเสียง มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการล่าช้า และการทำงานไม่แม่นยำ มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 18-23 ปี และ 24-29 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 30-35 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การทำงานไม่แม่นยำ มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการล่าช้า และ การทำงานไม่แม่นยำ มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 42-47 ปี และ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 18 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารและเครื่องดื่ม และ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี และ 42-47 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 36-41 ปี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม อุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย และบรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี มากกว่าปัญหาอื่น อายุ 48 ปีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม และ ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน มากกว่าปัญหาอื่น

### 6.3 ปัญหาการที่พบจากการอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี พบปัญหาที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม และระยะเวลาอบรมไม่พอดี มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษา ปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุดทุกปัจจัยย่อย การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่ทันสมัย มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านราคา จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าเอกสารแพง มากกว่าปัญหาอื่น

การศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย การศึกษาอนุปริญญา หรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ และค่าธรรมเนียมแพง มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าลงทะเบียนไม่รวมค่าอาหาร มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านสถานที่ จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่หายาก และห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังรบกวน มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่หายาก ไม่มีบริการ One Stop Service แสงสว่างไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และการจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีบริการ One Stop Service การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ และ e-mail ได้ มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีการลดราคาสำหรับการอบรมเป็นกลุ่ม มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับไม่มีผลทุกปัจจัยย่อย การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สิ้นเกินไปมากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านบุคลากร จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาไม่ถูกต้องและเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับไม่มีผลทุกปัจจัยย่อย การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ วิทยากรไม่มีชื่อเสียง

และเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ และ อุปกรณ์โสตไม่ทันสมัย มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และ บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี มากกว่าปัญหาอื่น

ปัญหาด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาปวช. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุดได้แก่ การให้บริการล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่น การศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การทำงานไม่แม่นยำ มากกว่าปัญหาอื่น

## อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการใช้บริการฝึกอบรม ของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) อภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมและเนื้อหาของหลักสูตร ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และหัวข้อหลักสูตรมีความเหมาะสม ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการศึกษาหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

สำคัญในระดับมาก คำนึงหัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ระยะเวลาฝึกอบรมต่อหลักสูตรและวันและเวลาที่ฝึกอบรม

ปัจจัยด้านราคา (Price) หมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นส่วนประกอบตัวที่สองที่เกิดขึ้นมาถัดจากผลิตภัณฑ์ ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะทำการเปรียบเทียบระหว่างมูลค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้นถ้ามูลค่าสูงกว่าราคาก็จะทำการตัดสินใจซื้อ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าลงทะเบียน เงินที่หน่วยงานสนับสนุนเพียงพอ และค่าเอกสาร ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร ค่าเอกสารหรืออุปกรณ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากหลักสูตร

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาดเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง สถานที่หาง่าย และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้าน สถานที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย (Personal selling) และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน (Nonpersonal selling) ต่างๆ เช่น การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวประชาสัมพันธ์และการตลาดทางตรง จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง มีเอกสารแจกฟรี มีโฆษณาทางใบปลิวและแผ่นป้าย และข้อเสนอแนะจากบุคคลอื่นที่เคยอบรม ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้าน

บริหารธุรกิจ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้าน มีการแจกเอกสาร/หนังสือพิมพ์เพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ และมี ส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครฝึกอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไป

ปัจจัยบุคคล (People) หรือพนักงานให้บริการ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาได้รวดเร็วถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค และเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างทั่วถึง และวิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ได้แก่ ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดีและผู้สอนมีความรู้และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) หมายถึง การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ ป้ายเครื่องหมาย การแต่งกายของพนักงาน รายงาน นามบัตร งบประมาณการเงิน เอกสารรับประกัน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีอุปกรณ์โสตที่ทันสมัย บรรยากาศของห้องฝึกอบรม และความมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง การส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ การศึกษาครั้งนี้หมายถึง ขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาต่างๆ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และการให้ข้อมูลรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆ แก่ผู้สนใจจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สะดวกรวดเร็ว มีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ได้แก่



มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาต่างๆ ระหว่างการฝึกอบรมไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก

นอกจากนี้ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของเครือข่าย ล้อมภิชาติ และ พลสันห์ โพร้ทอง ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมโดยทั่วไปมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาความรู้ (Knowledge) พัฒนาทักษะ (Skill) และพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ดังนั้นเมื่อบุคคลได้รับการฝึกอบรมทางด้านความรู้ทักษะและทัศนคติแล้วกลับไปปฏิบัติงานก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) ในการปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้น จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมโดยทั่วไปแล้วจะมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม และเพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการฝึกอบรมเป็นเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานและเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาความรู้ ในระบบการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น สามารถสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความพร้อมในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

#### ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร Advanced Ms Word (การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ขั้นสูง) การเขียนโปรแกรมด้วย XM (Extensible Markup Language) น้อยกว่าโปรแกรมอื่นๆ ช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการอบรมที่พบน้อย คือทั้งวัน 09.00 – 16.00 น. เดือนที่ต้องการฝึกอบรมพบน้อยคือ เดือนตุลาคม – ธันวาคม ระยะเวลาในการฝึกอบรมที่คิดว่าเหมาะสมน้อยคือ เวลา 3 สัปดาห์ สถานที่ที่คิดว่าเหมาะสมน้อยคือ โรงแรม

ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยทางด้านการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยด้านการตลาดบริการแต่ละด้านแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 76-78

ตารางที่ 76 สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม (4.50)	เนื้อหาของหลักสูตร(4.45)
ด้านราคา	ค่าลงทะเบียน (4.03)	ค่าลงทะเบียน (4.15)
ด้านสถานที่	มีบริการ One Stop Service มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง และห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ (4.18)	มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง (4.32)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	เจ้าหน้าที่บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีต่อเนื่อง (4.08)	เจ้าหน้าที่บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีต่อเนื่อง (4.09)
ด้านกระบวนการ	สะดวกรวดเร็ว (4.47)	สะดวกรวดเร็ว (4.40)
ด้านบุคลากร	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจง่าย (4.59)	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจง่าย (4.58) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้รวดเร็วถูกต้อง (4.50)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ (4.56)	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ (4.60)

ตารางที่ 77 สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

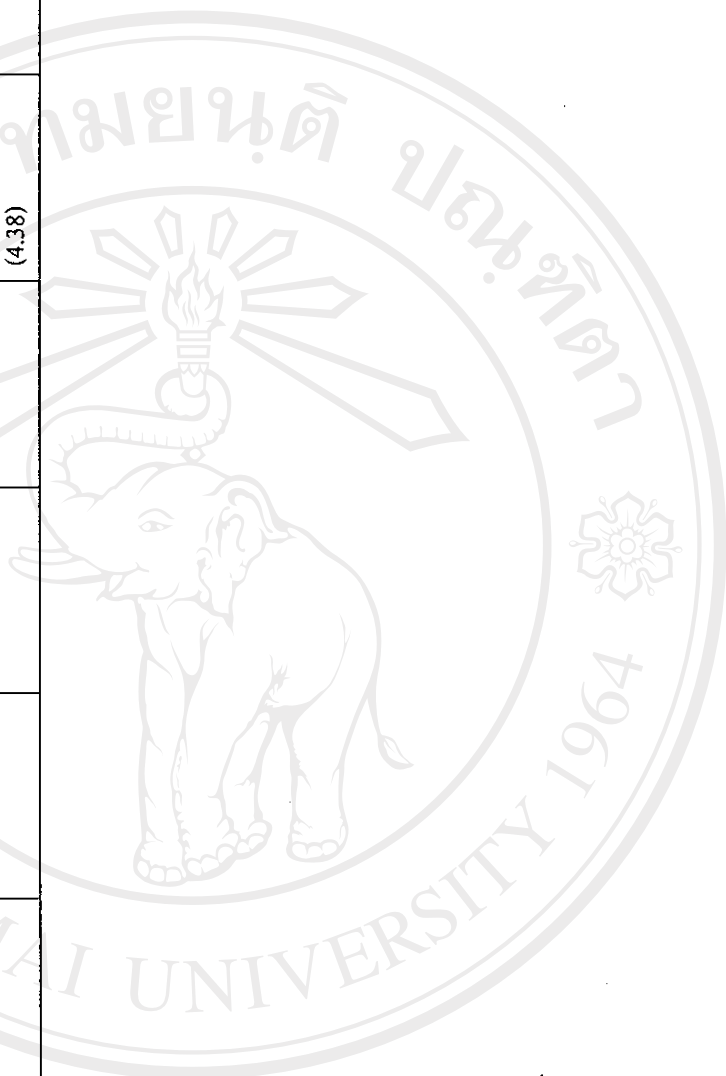
ปัจจัย	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปีขึ้นไป	
ด้านผลิตภัณฑ์	คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม (5.00)และเนื้อหาหลักสูตร (4.53)	เนื้อหาหลักสูตร (4.41)	คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม (4.53)	เนื้อหาของหลักสูตร (4.50)	ความทันสมัยของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และเนื้อหาหลักสูตร (4.73)	คุณภาพของหลักสูตรที่ฝึกอบรม (4.43)	หลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย (4.33)	
ด้านราคา	เงินที่หน่วยงานสนับสนุนมีเพียงพอ(4.00)	ค่าลงทะเบียน (4.1)	ค่าลงทะเบียน (4.19)	ค่าลงทะเบียน (4.13)	เงินที่หน่วยงานสนับสนุนมีเพียงพอ(4.45)	เงินที่หน่วยงานสนับสนุนมีเพียงพอ(4.29)	เงินที่หน่วยงานสนับสนุนมีเพียงพอ(3.56)	
ด้านสถานที่	สถานที่หาง่ายมีบริการ One Stop Service แสงสว่างเพียงพอการจัดห้องอบรมเป็นระเบียบเรียบร้อยและห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ ((5.00)	มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง (4.27)	มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง (4.40)	มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง (4.17)	สถานที่หาง่ายมี One Stop Service สามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์และe-mail ได้ ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ (4.36)	สถานที่หาง่าย (4.43)	สถานที่หาง่าย (4.67)	

ตารางที่ 77 สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปีขึ้นไป	
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการลดราคา สำหรับสมาชิก (5.00)	มีการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง (4.15)	เจ้าหน้าที่ให้บริการ (4.17)	เจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.96)	มีการโฆษณาทางใบปลิวและแผ่นป้าย (4.36)	เจ้าหน้าที่ให้บริการ (4.05)	มีเอกสารแจกฟรี (3.78)	
ด้านกระบวนการ	สะดวกรวดเร็ว และขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก (5.00)	สะดวกรวดเร็ว (4.48)	สะดวกรวดเร็ว (4.51)	มีการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (4.33)	สะดวกรวดเร็ว (4.45)	ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก (4.29)	สะดวกรวดเร็ว (4.00)	
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้รับการอบรมอย่างทั่วถึง วิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (5.00)	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย (4.56)	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย (4.62)	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย (4.62)	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย และวิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.73)	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย (4.52)	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย และวิทยากรสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (4.56)	

ตารางที่ 77 สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปีขึ้นไป	
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ มีอุปกรณ์ไอศตที่ทันสมัย (5.00)	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพียงพอ (4.60)	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพียงพอ (4.64)	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพียงพอ (4.71)	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพียงพอ (4.73)	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ และมีอุปกรณ์ไอศตที่ทันสมัย (4.38)	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ และมีอุปกรณ์ไอศตที่ทันสมัย (4.22)	ไม่มี



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 78 สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัย	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านผลิตภัณฑ์	เนื้อหาของหลักสูตร (4.54)	คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม และหลักสูตรที่มี ความเหมาะสม(5.00)	เนื้อหาของหลักสูตร และ หลักสูตรที่จัดอบรมหลากหลาย (4.13)	เนื้อหาหลักสูตร (4.44)	คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม (4.55)
ด้านราคา	ค่าเอกสาร (4.08)	เงินที่หน่วยงานสนับสนุน เพียงพอ (4.00)	ค่าลงทะเบียน (3.88)	ค่าลงทะเบียน (4.12)	ค่าลงทะเบียน (4.24)
ด้านสถานที่	ห้องอบรมเพียงพอกับ จำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละ ครั้ง (4.31)	สถานที่หาง่าย (5.00)	สถานที่หาง่าย (4.13)	ห้องอบรมเพียงพอกับ จำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละ ครั้ง (4.29)	มีบริการ One Stop Service (4.38)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการ ลดราคาสำหรับสมาชิก มี เอกสารแจกฟรี และมี การ ประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง (3.77)	ทุกปัจจัยระดับมาก (2.50)	มีเอกสารแจกฟรี (3.87)	มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และต่อเนื่อง (4.12)	มีการลดราคาสำหรับ สมาชิก (4.24)

ตารางที่ 78 สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการศึกษา (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านกระบวนการ	สะดวกรวดเร็ว (4.62)	สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก และมีบริการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (4.00)	ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก (4.00)	สะดวกรวดเร็ว (4.44)	สะดวกรวดเร็วและมีบริการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (4.41)
ด้านบุคลากร	วิทยากรมีความสามารถ ถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย (4.62)	ทุกปัจจัยยกเว้นวิทยากรมีชื่อเสียง (4.00)	วิทยากรมีความสามารถ แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และวิทยากรให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้เข้าอบรม (4.00)	วิทยากรมีความสามารถ ถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย (4.59)	วิทยากรมีความสามารถ ถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย (4.76)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีอุปกรณ์เพียงพอ (4.38)	สำนักงานกว้างขวางและมีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงาม (4.00)	สำนักงานกว้างขวาง และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม (4.00)	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพียงพอ (4.63)	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพียงพอ (4.76)

ตารางที่ 79 สรุปข้อมูลปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงสุด  
อันดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	หลักสูตรการฝึกอบรมไม่มีคุณภาพ (3.56)	ระยะเวลาอบรมไม่พอดี (3.79)
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมแพง (3.74)	งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ (3.67)
ด้านสถานที่	มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง (3.44)	มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง (3.51)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี (3.50)	เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี (3.51)
ด้านกระบวนการ	การให้บริการล่าช้า (3.64)	การให้บริการล่าช้า (3.66)
ด้านบุคลากร	วิทยากรไม่ความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจ (3.50)	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง (3.72)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (3.79)	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (3.89)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 80 สรุปข้อมูลปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงสุดอันดับแรก จำแนกตามอายุ

ปัญหา	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปีขึ้นไป	
ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาอบรม ไม่พอดี (4.00)	หลักสูตรจัดฝึก อบรมไม่มีคุณภาพ (3.70)	ระยะเวลาอบรม ไม่พอดี (3.57)	หัวข้อหลักสูตร ไม่มีความเหมาะสม (3.67)	-หลักสูตรที่จัด อบรมไม่หลากหลาย (3.73) -ระยะเวลาอบรม ไม่พอดี (3.73)	เอกสารประกอบการ การฝึกอบรมมี น้อย (3.67)	หลักสูตรที่จัดฝึก อบรมไม่ทันสมัย (3.56)	
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมแพง (4.33)	ค่าธรรมเนียมแพง (3.67)	ค่าธรรมเนียมแพง (3.79)	ค่าธรรมเนียมแพง (3.75)	ค่าลงทะเบียนไม่ เหมาะสม (3.67)	ค่าลงทะเบียนไม่ รวมค่าอาหาร (3.52)	ค่าลงทะเบียนไม่ เหมาะสม (3.22)	
ด้านสถานที่	-สถานที่หายาก -ห้องอบรมอยู่ใน ภาพแวดล้อมที่มี เสียงดังรบกวน (4.00)	มีห้องอบรมไม่ เพียงพอต่อผู้เข้า อบรมแต่ละครั้ง (3.56)	มีห้องอบรมไม่ เพียงพอต่อผู้เข้า อบรมแต่ละครั้ง (3.51)	มีห้องอบรมไม่ เพียงพอต่อผู้เข้า อบรมแต่ละครั้ง (3.51)	-สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ (3.55) -ไม่มีบริการ One Stop Service (3.55)	สถานที่จอดรถไม่ เพียงพอ (3.67)	แสงสว่างไม่เพียงพอ (3.33)	

ตารางที่ 80 สรุปข้อมูลปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงสุดอันดับแรก จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัญหา	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปีขึ้นไป	
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สั้นเกินไป -ไม่มีกรโฆษณาแจกใบปลิวและแผ่นป้าย (4.00)	เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ ไม่ดี (3.54)	เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ ไม่ดี (3.51)	เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ ไม่ดี (3.54)	-ไม่มีกรลดราคาสำหรับกลุ่ม (3.64)	-ไม่มีกรลดราคาสำหรับสมาชิก (3.52)	-ไม่มีกรลดราคาสำหรับสมาชิก (3.00)	
ด้านกระบวนการ	-การให้บริการล่าช้า -การทำงานไม่แมนยำ (3.67)	-การให้บริการล่าช้า (3.77)	-การให้บริการล่าช้า (3.60)	-การให้บริการล่าช้า (3.38)	-การให้บริการล่าช้า -การทำงานไม่แมนยำ (3.45)	-การให้บริการล่าช้า (3.10)	-การให้บริการล่าช้า (3.44)	
ด้านบุคลากร	เจ้าหน้าที่ไม่ให้บริการติดต่อประสานที่ดี (4.00)	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรม อย่างไม่ทั่วถึง (3.74)	เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ (3.53)	เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ (3.67)	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรม อย่างไม่ทั่วถึง (3.64)	วิทยากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว (3.62)	วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ (3.00)	

ตารางที่ 80 สรุปข้อมูลปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงสุดอันดับแรก จำนวนตามอายุ (ต่อ)

ปัญหา	อายุ							
	ต่ำกว่า 18 ปี	18-23 ปี	24-29 ปี	30-35 ปี	36-41 ปี	42-47 ปี	48 ปีขึ้นไป	
ด้านลักษณะทางกายภาพ	-ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม -ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน (4.00)	อุปกรณ์โต๊ะไม้ ทันสมัย (3.67)	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพียงพอ (4.02)	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีไม่เพียงพอ (3.63)	-ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารว่างและเครื่องดื่ม -อุปกรณ์โต๊ะไม้ทันสมัย -บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี (3.55)	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพียงพอ (3.62)	การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม (3.11)	

ตารางที่ 81 สรุปข้อมูลปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงสุดอันดับแรก จำนวนตามการศึกษา

ปัญหา	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษา	ปวช.	ตุนาปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านผลิตภัณฑ์	-หัวข้อหลักสูตรไม่มีความเหมาะสม -ระยะเวลาอบรมไม่พอ (3.77)	เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีน้อย (2.50)	หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมไม่ทันสมัย (4.00)	ระยะเวลาอบรมไม่พอ (3.72)	หลักสูตรที่จัดอบรมไม่หลากหลาย (3.79)
ด้านราคา	ค่าเอกสารแพง (3.69)	-ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม -ค่าเอกสารแพง -งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ -ค่าลงทะเบียนไม่รวมค่าอาหาร (2.50)	ค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม (3.50)	-งบประมาณที่หน่วยงานสนับสนุนไม่เพียงพอ -ค่าธรรมเนียมแพง (3.65)	ค่าธรรมเนียมแพง (3.93)
ด้านสถานที่	-สถานที่หายาก -ห้องอบรมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังรบกวน (3.77)	-ไม่มีบริการ One Stop Service -การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย (3.50)	-ไม่มีบริการ One Stop Service -การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย -ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้ (3.50)	มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง (3.50)	-การจัดห้องอบรมไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย -ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์และ e-mail ได้ (3.34)

ตารางที่ 81 สรุปข้อมูลปัญหาที่พบจากการฝึกอบรมที่สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงสุดอันดับแรก จำแนกตามการศึกษา (ต่อ)

ปัญหา	ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษา	ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่มีการตลาด การอบรมเป็นกลุ่ม (3.62)	ไม่มีผล	เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี (3.75)	เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี (3.51)	-ข้อความการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ ฯลฯ สั้นเกินไป (3.69)
ด้านกระบวนการ	การให้บริการล่าช้า (3.92)	การให้บริการล่าช้า (2.00)	การทำงานไม่แม่นยำ (3.50)	การให้บริการล่าช้า (3.67)	การให้บริการล่าช้า (3.55)
ด้านบุคลากร	-เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง -เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาไม่ถูกต้อง -เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ (3.62)	ไม่มีผล	-วิทยากรไม่พร้อมเรื่องเสียง -เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง (3.25)	วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ (3.62)	วิทยากรไม่มีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ (3.41)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (3.92)	-การจัดวางอุปกรณ์ในสำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ -อุปกรณ์ใส่ตมไม่ทันสมัย (4.00)	-การจัดแต่งสถานที่ไม่สวยงาม -อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ -บรรยากาศของห้องฝึกอบรมไม่ดี (3.25)	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (3.87)	สถานที่คับแคบไม่สะดวก (3.52)

ตารางที่ 182 สรุปข้อเสนอแนะส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และปัญหาที่พบเป็นอันดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัย	ปัญหา
ด้านผลิตภัณฑ์	คุณภาพของหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	ระยะเวลาอบรมไม่พอ
ด้านราคา	ค่าลงทะเบียน	ค่าธรรมเนียมแพง
ด้านสถานที่	มีห้องอบรมเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง	มีห้องอบรมไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรมแต่ละครั้ง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-เจ้าหน้าที่ให้บริการ -มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่อง	เจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์ไม่ดี
ด้านกระบวนการ	สะดวกรวดเร็ว	การให้บริการล่าช้า
ด้านบุคลากร	วิทยากรมีความสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่าย	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรมอย่างไม่ทั่วถึง
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ



### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความต้องการของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการใช้บริการฝึกอบรม ของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาในการใช้บริการฝึกอบรมของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์และเสนอแนะแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานและผู้สนใจทั่วไป และควรที่จะแก้ไขปัญหาทุก ๆ ข้อเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จึงขอสรุปเป็นข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการเข้าอบรมในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลาอบรมไม่พอดี หลักสูตรจัดฝึกอบรมยังต้องปรับปรุงคุณภาพ และเนื้อหาของหลักสูตรไม่น่าสนใจ ดังนั้นควรเน้นในเรื่องหัวข้อหลักสูตรและเนื้อหาให้ทันสมัย ระยะเวลา วันที่จัด อบรมให้เหมาะสม แสดงโปรแกรมการเรียนการสอนหลักสูตร

ด้านราคา ควรให้ความสำคัญค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร ค่าเอกสาร และอุปกรณ์เสริมอื่นๆ และควรพิจารณาเรื่องค่าธรรมเนียม ค่าลงทะเบียน ค่าเอกสารและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ให้เหมาะสม

ด้านสถานที่ควรจัดห้องอบรมให้เพียงพอต่อผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละครั้ง ห้องอบรมควรกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด และสะอาด จัดให้มีบริการ One Stop Service และสถานที่ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ทำการประชาสัมพันธ์และโฆษณาผ่านสื่อมวลชน เช่นหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุให้มากขึ้น ควรมีข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ แก่ผู้สนใจ เช่น มีเอกสารแนะนำหลักสูตรการอบรมแจก มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และมีระบบรับเรื่องและทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้เข้าอบรมภายในระยะเวลาที่กำหนด

ด้านบุคลากร ควรจะมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการจัดฝึกอบรม โดยเฉพาะในด้านการให้บริการและคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในด้านนี้โดยตรง ซึ่งมีความสำคัญมากโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้าอบรม ต้องมีความสนใจ มีความรู้สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ และสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และการทำงานควรมีการประสานงานที่ดี

ด้านกระบวนการให้บริการ ต้องมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก เน้นกระบวนการและขั้นตอนการติดต่อในทุกด้านให้มีความสะดวกมากที่สุด โดยสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่าน Web Site ของสถานฯ ได้

ด้านลักษณะทางกายภาพ ต้องมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ ทันสมัย จัดบรรยากาศภายในห้องอบรมให้ดี ห้องอบรมสะอาด ตลอดจนห้องน้ำสะอาดด้วย

นอกจากนี้แล้ว สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจะมีการฝึกอบรมและคัดเลือกพนักงานที่ให้บริการ เพื่อสร้างความพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการ และควรมีผู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นการวางแผนให้ผู้เข้าอบรมต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved