

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มเจ้าของกิจการหรือบริษัท กลุ่มลูกจ้างรัฐบาล กลุ่มลูกจ้างบริษัทเอกชน และกลุ่มผู้ที่ทำงานส่วนตัว ที่มีสถานที่ทำงานในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 184 ราย จังหวัดลำพูน จำนวน 26 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ และผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมส่วนใหญ่อบรม 1-2 หลักสูตร และหลักสูตรที่เข้าอบรมเป็นหลักสูตรทางการตลาด

ด้านความต้องการเข้ารับการฝึกอบรม จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ โดยเป็นหลักสูตรทางการตลาด สำหรับค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 2,500 บาทต่อหลักสูตร ช่วงไตรมาสที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมคือไตรมาสที่ 3(เดือนกรกฎาคม-กันยายน) วันที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมคือ วันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. ระยะเวลาที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร 1 – 2 สัปดาห์ วัตถุประสงค์ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง ด้านวิทยากรที่ต้องการคือ ผู้เชี่ยวชาญในประเทศ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าคือ

ต้องการข้อมูลรายละเอียดวันที่จัดอบรม ด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

ด้านปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจ ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ระยะเวลาฝึกอบรมต่อหลักสูตร และ วันและเวลาที่ฝึกอบรม

ปัจจัยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร ค่าเอกสาร หรืออุปกรณ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าหลักสูตร และมีส่วนลดพิเศษเมื่อชำระค่าอบรมเป็นเงินสด

ปัจจัยด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ และไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกห้องฝึกอบรม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การแจกเอกสาร/หนังสือเพิ่มเติมฟรีนอกเหนือจากที่อบรมในหลักสูตร มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ และมีส่วนลดพิเศษเมื่อสมัครฝึกอบรมหลักสูตรอื่นในครั้งต่อไป

ปัจจัยด้านวิทยากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนสามารถสร้างความเข้าใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี และผู้สอนมีความรู้และมีชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาต่างๆ ระหว่างการฝึกอบรมไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

ปัจจัยด้านการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้ข้อมูลด้านรายละเอียดของหลักสูตรต่างๆแก่ผู้ที่สนใจ การตอบปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม และมีศูนย์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เข้ารับการอบรม

The purpose of this study was to study training needs for short courses in business administration in ChiangMai and Lamphun Province.

Based on 184 ChiangMai and 28 Lumphun participants which were constituted of business owners, government officers, company employees and small business owners, all data was calculated and analyzed by efficient statistical procedures such as percentage frequency and arithmetic mean.

Most of the participants have never attended any business administrative training courses before but for some participants used to take course only one to two courses, which were mainly marketing courses.

In training needs for short courses in business administration aspect, this study was discovered that participants wanted to take short courses in business administration which were mainly marketing course. The tuition fee should be less than 2,500 baht per course, most participants prefer to enroll class during the third quarter of the year (July-September). The suitable time length for training course was one to two weeks. Additionally, the time period was 9.00 a.m.-12.00 p.m. on Saturday to Sunday. To develop and improve working skill was the significantly objective of taking course. The desirable lecturers were domestic experts. Customer

service factor which they need was to inform the training course schedule. Service process factor, most of them wanted to publicize the process and details of the training course.

Regarding marketing mix, most of the participants concerned all of in factors that affect to attend business administrative course, which showed the mean of all factors were in high level of significant.

When considering product factors, the most 3 constituents which effected to participants were interesting subject and up-to-date course duration and course period.

For price factors, the most 3 constituents which effected to participants were tuition fee per course, supplementary documents or instruments fee and special discount for paying the training course in cash.

For location factors, the most 3 constituents which effected to participants were convenient location, sufficient and secure parking lot. Furthermore, unvoiced from outside classroom.

For promotion factors, the most 3 constituents which effected to participants were free complementary document, promotion discount for group participant and discount for participants who continue the other courses.

For lecturer factors, the most 3 constituents which effected to participants were energetic, reputable and good teaching skills.

For service process factor, the most 3 constituents which effected to participants were institute will be able to resolve any kind of unexpected situations effectively, not complicate and convenient is commination and application process.

For customer service factors, the most 3 constituents which effected to participants were provider must inform details of course schedule be able to give the information good advice. Also, institution must have a center for advice customer.