

การส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยคริสเตียน: การศึกษาเชิงคุณภาพ

Promoting the Organization of Christian University of Thailand's Health Vocational Training Programs: Qualitative Research

อิทธิพร ขำประเสริฐ^{1*} และเสาวลักษณ์ นัทธีศรี²
Itthiporn Khumprasert^{1*} and Saovaluk Nutteesri²

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา 1) แนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพและ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ ประชากร คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเป็นผู้บริหาร และอาจารย์ที่มีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ จำนวน 5 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด ทำการตรวจสอบคุณภาพได้ค่าความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการสรุปวิเคราะห์เนื้อหาจากการวิจัยพบว่า 1) ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอ “แนวทาง” การส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพตามกลยุทธ์ทางการตลาด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ ประกอบด้วย 2.1) การจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมวิชาชีพ 2.2) การสนับสนุนเงินทุนเพื่อพัฒนานวัตกรรมสุขภาพ 2.3) การสร้างอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญครอบคลุมกับประเด็นปัญหาด้านสุขภาพ 2.4) การเพิ่มการตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และ 2.5) การนำผลการดำเนินงานในครั้งที่ผ่านมาปรับปรุงการจัดโครงการ ข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้จึงให้แนวทางการดำเนินงานแก่หลักสูตร คณะวิชาสามารถนำไปวางแผน และทบทวนการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา การฝึกอบรมวิชาชีพสุขภาพ สถาบันอุดมศึกษา

Abstract

This qualitative research aimed to study 1) guidelines for promoting the organization of health vocational training programs and 2) factors affecting to the guidelines for promoting the organization of health vocational training programs. The populations were five main informants including executives and teachers who had direct experience in the organization of health vocational training programs. The research tool was an interview questionnaire. The quality of the questionnaire was checked, and the content validity was 1. The data was analyzed by summarizing content. From the research, it was found that 1) the main informants presented “guidelines” to promote the organization of health vocational training programs according to 7 marketing strategies: product, price, distribution channel, marketing promotion, individual, physical characteristics, and procedure 2) factors affecting the guidelines for promoting the organization of health vocational training programs were: 2.1) establishing vocational training center 2.2) funding for health innovation development 2.3) developing professors to be well-equipped with comprehensive expertise on health issues 2.4) increasing the cooperation agreements with external agencies, and 2.5) monitoring the implementation of the past performance to improve the project

¹ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยคริสเตียน นครปฐม 73000

¹ Office of the President, Christian University of Thailand, Nakhonpathom, 73000

² คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน นครปฐม 73000

² Multidisciplinary College, Christian University of Thailand, Nakhonpathom, 73000

*Corresponding author: e-mail: aunt.itthiporn@gmail.com

Received: December 30, 2020, Accepted: January 26, 2020, Published: February 16, 2021



organization. The findings from this research; therefore, can provide operational guidelines for the curriculum. The faculty can use this guideline to plan and review the organization of the university's health vocational training programs to be more efficient.

Keywords: development guidelines, health vocational training, institution of education

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งจัดให้มีโครงการฝึกอบรมแก่หน่วยงานภายนอกสถาบัน ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งในด้านการให้บริการวิชาการแก่สังคมตามมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 ที่ระบุ สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดนโยบายและทิศทางการบริการวิชาการเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ตามจุดเน้นและอัตลักษณ์ของประเภทของสถาบันและตามความได้เปรียบเชิงทรัพยากรและเชิงพื้นที่ของสถาบัน (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ, 2561) ทั้งนี้รูปแบบการบริการวิชาการมีทั้งในลักษณะของการสร้างรายได้ แบบให้เปล่าหรือไม่หวังผลกำไร ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์กับการดำเนินงาน การจัดโครงการฝึกอบรมนับเป็นการรูปแบบหนึ่งของการจัดบริการวิชาการ อาจรับผิดชอบโดยหลักสูตร คณะวิชา หรือหน่วยงานฝึกอบรมที่สถาบันอุดมศึกษาจัดตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะ ทำหน้าที่ในการพัฒนาหลักสูตรอบรม การประชาสัมพันธ์โครงการ การประสานงานกับวิทยากร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การจัดหาสถานที่ การประเมินผลโครงการ เป็นต้น ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรมจึงต้องมีความรู้หรือกลยุทธ์ในการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรมให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมาย ดังที่ วันทนา (2559) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการคุณภาพการให้บริการฝึกอบรม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการให้เหตุผลที่มาใช้บริการฝึกอบรมเพราะมีความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีการตอบสนองที่ดี รวมทั้งการเรียนรู้จักเข้าใจกลุ่มลูกค้าสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราหนู และคณะ (2557) ที่วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการแบบจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งพบว่า เหตุผลของการตัดสินใจเข้ารับการฝึกอบรมเป็นเพราะมีหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ การมีวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การจัดสถานที่อบรมอย่างเหมาะสม รวมไปถึงการส่งเสริมการตลาดโดยมีสิทธิพิเศษจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมในครั้งต่อไป นอกจากนี้จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการฝึกอบรมของ ณัชชา และนิศากร (2559) ได้เสนอแนวทางการส่งเสริมการฝึกอบรมให้เกิดความสำเร็จมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การมีวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรมและการมุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และแนวคิดของ กรณ์ และคณะ (2556) ได้เสนอว่าปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรม ได้แก่ การจัดเนื้อหาการอบรมให้ตรงกับความต้องการการจัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ การส่งวิทยากรไปแนะนำในพื้นที่เป้าหมาย การปรับปรุงแบบวิธีการฝึกอบรม การสร้างเครือข่ายรวมทั้งการจัดตั้งหน่วยบริการที่เป็นรูปธรรม สำหรับมหาวิทยาลัยคริสเตียน เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้หลักสูตร คณะวิชา ได้จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่รับผิดชอบจังหวัดนครปฐมและใกล้เคียงมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ แต่อย่างไรก็ตามในช่วงที่ผ่านมา พบว่า จำนวนโครงการฝึกอบรมของหลักสูตรมีจำนวนที่ไม่แน่นอนในแต่ละปีการศึกษา และการประเมินผลการฝึกอบรมหลายโครงการพบข้อมูลว่า ในเชิงปริมาณกลุ่มเป้าหมายยังไม่เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อการประมาณรายรับในแต่ละปีการศึกษาของแต่ละหลักสูตรจากการฝึกอบรม ดังนั้น การมีเครื่องมือทางการตลาด เพื่อใช้เป็นแนวทางกำหนดกลยุทธ์การจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพของหลักสูตร คณะวิชา จึงเป็นเรื่องที่คณะผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา เพื่อนำไปพิจารณาทบทวนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรมให้เป็นไปตามเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยคริสเตียน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษาแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยคริสเตียนโดยใช้กรอบแนวคิดกลยุทธ์ทางการตลาด (7Ps) (Kotler and Keller, 2016) ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ สาเหตุที่นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เนื่องจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการฝึกอบรมในลักษณะต่าง ๆ มีการใช้แนวคิดนี้อย่างแพร่หลาย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวจะช่วยให้ผู้จัดโครงการฝึกอบรมสามารถควบคุมการดำเนินงานเพื่อตอบสนองกับวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการ อีกทั้งช่วยสร้างระบบและกลไกที่ตอบสนองความต้องการของผู้อบรมได้ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ประชากร คือ กลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ที่มีประสบการณ์จัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยมีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2562 - กรกฎาคม 2563 ข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้จึงคาดหวังว่าจะได้ “แนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการ” ซึ่งหมายถึง วิธีการ หรือกระบวนการทำงานที่ผู้รับผิดชอบจัดโครงการสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม ดำเนินการ หรือปรับปรุงให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่อันเกิดจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้โครงการที่จัดขึ้นมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ของมหาวิทยาลัยคริสเตียน สังกัดสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ และสาขาวิชากายภาพบำบัด จำนวน 5 คน เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) พิจารณาจากลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Person) เป็นผู้บริหาร ได้แก่ รองคณบดี ประธานหลักสูตร และหัวหน้าหลักสูตรที่มีประสบการณ์ตรงและลุ่มลึกเกี่ยวกับจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ ไม่น้อยกว่า 10 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาด (7Ps) ของ Kotler and Keller (2016) โดยประยุกต์สร้างเป็นแนวประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับบริบทของการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ ภายใต้กรอบกลยุทธ์ทางการตลาด (7Ps) ประเด็นคำถามหลักแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง แนวทางเกี่ยวกับการส่งเสริมการดำเนินงานการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพ ประกอบด้วย 7 คำถาม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ และส่วนที่สอง คือ ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยวิเคราะห์จากค่าดัชนีความสอดคล้อง (The index of item objective congruence : IOC) ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบได้คะแนนเท่ากับ 1 จึงเป็นค่าที่ใช้ได้เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำหนังสือแจ้งไปยังผู้บริหารและอาจารย์ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตามจำนวนประชากรที่กำหนด และทำการนัดวันสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีการจัดส่งแนวคำถามให้ทราบล่วงหน้าเพื่อเตรียมข้อมูล และได้ขออนุญาตทำการบันทึกเทประหว่างการสัมภาษณ์ ก่อนการสัมภาษณ์ได้มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ว่า เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายในการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งยืนยันว่าการให้ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการสรุปวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยจะแสดงให้เห็นถึงจุดร่วมและจุดต่างของข้อมูล และนำไปสู่การสร้างข้อสรุปจากเนื้อหา รวมทั้งกำหนดกรอบการนำเสนอ

ข้อมูลตามประเด็นคำถามหลักและวัตถุประสงค์การวิจัย ภายใต้กรอบแนวคิดกลยุทธ์ทางการตลาด และปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: แนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้นำเสนอแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ภายใต้กรอบแนวคิดกลยุทธ์ทางการตลาด (7Ps) ดังนี้ (Kotler and Keller, 2016)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คำว่า ผลิตภัณฑ์โดยนัยนี้ หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพที่จัดขึ้นโดยหลักสูตรและคณะวิชา ซึ่งเป็นทั้งความรู้ วิธีการ ทักษะวิชาชีพที่ผู้ให้บริการ ต้องส่งมอบให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งในด้านประโยชน์และคุณค่าจากการเข้ามาใช้บริการ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอถึงแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือหลักสูตร ดังนี้

1.1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ทันสมัยสอดคล้องกับอุปสงค์ของภาวะสุขภาพการกำหนดประเด็นหัวข้อหรือเนื้อหาของหลักสูตรการจัดโครงการที่ทันสมัย และสอดคล้องกับอุปสงค์ของภาวะสุขภาพในแต่ละกลุ่มวัย สำหรับประเด็นหรือเนื้อหาของหลักสูตรการอบรมที่ควรมีการดำเนินการ ได้แก่ หลักสูตรที่ให้ความสำคัญกับการดูแลผู้สูงอายุปัญหาทางสุขภาพที่เป็นผลมาจากกลุ่มโรค NCDs (Non-Communicable diseases) และกลุ่มอาการโรคออฟฟิศซินโดรม (Office syndrome)

1.2 การออกแบบเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมวิชาชีพให้มีลักษณะสหสาขาวิชาผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องออกแบบหัวข้อการจัดบริการหรือการอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพโดยใช้ความรู้จากหลากหลายสาขาวิชาเพื่อสร้างเนื้อหาที่สามารถอธิบายได้จากทุกศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพ การออกแบบดังกล่าวจะเชื่อมโยงไปสู่การกำหนดผู้เชี่ยวชาญจากสหสาขาวิชาเข้ามามีส่วนร่วมเป็นวิทยากรให้ความรู้ ซึ่งจะ使得ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมได้เห็นมุมมอง แนวคิด วิธีการทำความเข้าใจและแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นทางสุขภาพที่กำหนดด้วยศาสตร์สาขาต่าง ๆ

1.3 การทำให้หลักสูตรสามารถมีหน่วยคะแนนของสภาวิชาชีพ เนื่องจากผู้เข้าร่วมการอบรมวิชาชีพส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสายวิชาชีพที่มีสภาวิชาชีพกำกับ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ นักกายภาพบำบัด จำเป็นต้องมีการต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพตามรอบระยะเวลาที่กำหนด การเข้าอบรมทางวิชาชีพให้ได้หน่วยคะแนนนับตามเกณฑ์เป็นเงื่อนไขหนึ่งที่จะต้องใช้เป็นข้อมูลการต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ดังนั้นการออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสม สามารถขอหน่วยคะแนนจากสภาวิชาชีพ จึงเป็นปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจใช้บริการสำหรับผู้ต้องการอบรม

2. ด้านราคา (Price) เป็นการวิเคราะห์ถึงคุณค่าของหลักสูตรการฝึกอบรมด้านวิชาชีพในรูปของตัวเงิน ซึ่งเป็นต้นทุนที่ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องจ่ายในการเข้ามาใช้บริการ รวมทั้งยังเป็นการสะท้อนถึงกำไรที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรม ดังนั้น หลักสูตร คณะวิชาจึงต้องกำหนดต้นทุนให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของหลักสูตรฝึกอบรมที่จะจัดบริการ และสภาพของธุรกิจการฝึกอบรมของสถาบันอุดมศึกษาอื่นด้วย ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอถึงแนวทางการส่งเสริมด้านราคา ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ราคาของคู่แข่งในตลาดการฝึกอบรมหลักสูตรและคณะวิชา จำเป็นต้องวิเคราะห์ศึกษาข้อมูลด้านราคาการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพของสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ที่มีการจัดอบรมในลักษณะเดียวกันเพื่อนำมาเปรียบเทียบบริการละเอียดของการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน และนำมาสร้างจุดเด่นที่กระตุ้นความสนใจไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการ รวมทั้งนำมาวางแผนการบริหารจัดการต้นทุนของการฝึกอบรมได้

2.2 การกำหนดราคาแบบมีเงื่อนไขเป็นเทคนิคในการกำหนดค่าใช้จ่ายการฝึกอบรมแบบมีเงื่อนไข เพื่อเชิญชวนให้กลุ่มเป้าหมายสนใจเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม เช่น ผู้เข้าร่วมที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัย การลงทะเบียนก่อนวันที่กำหนด การแนะนำผู้อื่นให้เข้าร่วมโครงการตามจำนวนที่กำหนด สิทธิพิเศษสำหรับศิษย์เก่า หรือผู้ที่เคยเข้าร่วมมาแล้ว เป็นต้น

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นการอำนวยความสะดวกที่มหาวิทยาลัยฯ นำเสนอให้แก่ผู้มาใช้บริการฝึกอบรมด้านวิชาชีพ การจัดสถานที่ (Location) หรือช่องทางการนำเสนอ (Channel) การจัดโครงการ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอถึงแนวทางการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย ดังนี้

3.1 การเร่งประชาสัมพันธ์ด้านสถานที่ให้บริการมหาวิทยาลัยฯ มีความพร้อมด้านสถานที่ ได้แก่ ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ และโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการโครงการฝึกอบรมวิชาชีพ ทั้งในส่วนของวิทยาเขตหลักนครปฐม และศูนย์การศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจึงต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงการเข้าใช้บริการสถานที่ได้อย่างสะดวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายของแต่ละหลักสูตรที่จะจัดขึ้น เช่น กลุ่มบุคลากรในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 หรือภาคตะวันตก หรือกลุ่มเป้าหมายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.2 การส่งเสริมโครงการความร่วมมือกับองค์กรที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยฯ เป็นการส่งเสริมโครงการหรือกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงาน องค์กรภายนอกที่มหาวิทยาลัยฯ มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการอยู่แล้ว เช่น โรงพยาบาล คลินิกกายภาพบำบัด สถานประกอบการภาครัฐและเอกชน ผู้รับผิดชอบโครงการจึงสามารถนำเสนอแผนงานหรือโครงการฝึกอบรมวิชาชีพไปนำเสนอในแต่ละองค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากรระหว่างกัน ซึ่งแนวทางที่ผู้รับผิดชอบโครงการควรดำเนินการ ได้แก่ การศึกษาแผนงานพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่มีการตกลงความร่วมมือ และการประสานงานกับบุคคลที่มีนัยสำคัญขององค์กรที่สามารถตัดสินใจอนุมัติแผนงานได้เพื่อช่วยสนับสนุนโครงการฝึกอบรม

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดโครงการกับกลุ่มผู้ใช้บริการ การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้ใช้บริการจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น การติดต่อโดยตรงระหว่างผู้จัดโครงการกับกลุ่มผู้ใช้บริการ และการใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอแนวทางการส่งเสริมการตลาดการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพ ดังนี้

4.1 การสร้างความร่วมมือกับศิษย์เก่าผู้รับผิดชอบโครงการทำการส่งเสริมการขายโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยให้ศิษย์เก่าเข้ามามีส่วนร่วม โดยแนวทางดำเนินการ ได้แก่

1) การสร้างความเชื่อมั่นในอาจารย์ให้แก่ศิษย์เก่า เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตัวอาจารย์ของมหาวิทยาลัยฯที่เป็นวิทยากร ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทำให้ศิษย์เก่ามีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ

2) การมอบสิทธิพิเศษให้แก่ศิษย์เก่า ที่เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะฯ โดยมอบในส่วนของการใช้จ่ายในการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการตามเงื่อนไขที่กำหนด เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้แก่ศิษย์เก่า และเป็นจุดขายในการประชาสัมพันธ์โครงการ

3) กำหนดให้ศิษย์เก่าช่วยเพิ่มกลุ่มเป้าหมายในการร่วมโครงการ เป็นการกำหนดนโยบายให้ศิษย์เก่า โดยเฉพาะที่เป็นผู้นำในองค์กร มีส่วนร่วมในการจัดโครงการทุกโครงการ โดยมีการเชิญประชุมและให้ศิษย์เก่าช่วยสนับสนุนผู้เข้าร่วมโครงการตามเป้าหมายที่กำหนด

4) การนำเสนอให้ศิษย์เก่ามีส่วนร่วมในการพัฒนาคณะวิชา การส่งเสริมให้ศิษย์เก่ากลุ่มต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือทำประโยชน์ให้แก่คณะวิชาผ่านการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพ ซึ่งอาจารย์ของหลักสูตร คณะวิชาจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์อันดีกับศิษย์เก่าให้เข้ามามีส่วนร่วม

5) การนำศิษย์เก่ามาเสริมสร้างแบรนด์สุขภาพของมหาวิทยาลัยฯ เป็นการนำศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียง และประสบความสำเร็จในวิชาชีพให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างแบรนด์สุขภาพ เช่น การเชิญมาเป็นวิทยากรถ่ายทอดประสบการณ์ องค์ประกอบหรือปัจจัยแนวทางการประกอบอาชีพที่ประสบความสำเร็จ

4.2 การทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์โครงการแบบครบวงจร เว็บไซต์ถือเป็นภาพลักษณ์ของโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่นำเสนอข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการอบรมไปถึงกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นการทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ต้องมีข้อมูลที่ครอบคลุมตั้งแต่หัวข้อ วิทยากร กำหนดการ สถานที่ ระบบการลงทะเบียน การชำระค่าลงทะเบียนการฝึกอบรม รวมทั้งมีระบบตรวจสอบข้อมูลที่ชัดเจน หากเป็นไปได้ควรออกแบบให้มีปฏิสัมพันธ์ในการตอบคำถามของผู้เข้าอบรมด้วย

4.3 การใช้สื่อออนไลน์ การใช้สื่อออนไลน์ถือเป็นช่องทางที่รวดเร็วมาก ที่จะทำให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูลโครงการอบรม จึงเป็นการส่งเสริมการขายหลักสูตรที่สำคัญ รวมไปถึงการสร้างเครือข่ายสังคม

ออนไลน์ว่าด้วยประเด็นการอบรมต่าง ๆ ด้านวิชาชีพให้สมาชิกเห็น โดยผลิตสื่อ เช่น คลิปวิดีโอสั้น ๆ อินโฟกราฟิก นำเสนอผ่านสื่อที่ต้องการ เช่น ไลน์แอด เฟซบุ๊ก ยูทูบ อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ ส่งไปโดยตรงแก่ผู้ให้บริการ

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ในการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพ ครอบคลุมตั้งแต่ผู้จัด ผู้ประสานงาน วิทยากรซึ่งต้องมีการคัดเลือกภายใต้คุณสมบัติที่เหมาะสมทั้งในด้านของความรู้และการให้บริการที่นำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มาใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอแนวทางด้านบุคคลที่มีส่วนร่วมในทีมงาน ดังนี้

5.1 การสร้างทีมงานที่มีจิตใจให้บริการ (Service mind) การจัดบริการฝึกอบรมด้านวิชาชีพให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการนั้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญอันดับแรกที่จะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีอุปนิสัยรักในงานบริการ ดังนั้น การคัดสรรบุคลากรที่จะมารับผิดชอบในการกิจดังกล่าวจึงต้องมีจิตใจในการให้บริการ มีความเป็นมิตร และให้ความสำคัญกับงานบริการ เมื่อทีมผู้ให้บริการมีคุณลักษณะดังกล่าวย่อมจะทำให้เกิด การจดจำในภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หลักสูตร คณะวิชา และมหาวิทยาลัยด้วย

5.2 การให้ความสำคัญกับบรรยากาศหน้างานของผู้จัดโครงการเป็นความตระหนักของผู้รับผิดชอบโครงการเกี่ยวกับความใส่ใจในการดูแลกลุ่มผู้มาใช้บริการในช่วงระหว่างการจัดโครงการ โดยควรมีการดูแล สอบถาม และรับฟังข้อเสนอแนะ หรือความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อให้รู้สึกว่าได้รับการดูแลใส่ใจอย่างอบอุ่น

5.3 การปรับปรุงแก้ไขข้อร้องขอหรือความต้องการให้เหมาะสม การจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพที่ดีผู้รับผิดชอบโครงการต้องรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องขอ ความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างวันที่จัดบริการแล้วนำมาพัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้น หรือลุกล่วงไปได้ในวินาทีต่อไปหรือในโอกาสต่อไปจากการเข้ามาใช้บริการ

6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการแสดงให้เห็นถึงการแปลงสิ่งที่เป็นนามธรรมไปสู่สิ่งที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้กลุ่มผู้ให้บริการรับรู้ สัมผัสได้ เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่แสดงถึงความใส่ใจในคุณภาพของการบริการที่จะส่งมอบให้ ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ให้บริการฝึกอบรม ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอแนวทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพ ดังนี้

6.1 เน้นการนำเสนอวัฒนธรรมด้านสุขภาพเป็นการให้ความสำคัญกับการนำวัฒนธรรมทางสุขภาพ เทคโนโลยีดิจิทัล ปัญญาประดิษฐ์ มาใช้เป็นเครื่องมือประกอบการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณค่าให้แก่โครงการที่จัดขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการรับรู้ถึงนวัตกรรมใหม่ในการดูแลสุขภาพ การได้ฝึกและทดลองใช้นวัตกรรมที่ได้นำมาเสนอ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความน่าสนใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมด้วย

6.2 คุณค่าของเอกสารประกอบการฝึกอบรมนอกจากกระบวนการให้บริการที่ต้องให้ความใส่ใจกับผู้มาใช้บริการแล้ว จุดที่จะสร้างความประทับใจอีกประการหนึ่งให้แก่ผู้ให้บริการ คือ เอกสารประกอบการจัดบริการฝึกอบรม ควรจัดทำให้เหมาะสม ประณีต และมีคุณค่า สะท้อนถึงความใส่ใจของผู้ให้บริการ และคุ้มค่ากับค่าลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ ทำให้เกิดการบอกต่อในทางบวกแก่หลักสูตร และคณะวิชา รวมทั้งมหาวิทยาลัยฯ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นการออกแบบกระบวนการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ มีการลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็วในการบริหารจัดการ การบูรณาการประสานภารกิจกับส่วนงานภายในหรือภายนอกได้อย่างคล่องตัว ตั้งแต่เริ่มวางแผนดำเนินการไปจนเสร็จสิ้นโครงการ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอแนวทางส่งเสริมด้านกระบวนการ ดังนี้

7.1 การเตรียมการก่อนจัดอบรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ การเตรียมการเพื่อวางแผนการจัดอบรมที่ครอบคลุมล่วงหน้าอย่างมีทิศทาง สามารถทำให้การดำเนินงานเพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรได้ โดยเฉพาะหลักสูตรที่มีหน่วยคะแนนนับทางวิชาชีพจากสภาวิชาชีพ เป็นปัจจัยสำคัญในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายสำหรับการตัดสินใจมาใช้บริการ

7.2 การบริหารความเสี่ยงของโครงการเป็นการดำเนินงานของหลักสูตรที่วิเคราะห์ถึงการบริหารความเสี่ยง อันเกิดขึ้นจากปัจจัยเสี่ยงด้านเวลา การใช้งบประมาณ และกำลังคนให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดเท่าที่จะดำเนินการได้ เพื่อให้โครงการมีประสิทธิภาพ ผู้รับผิดชอบโครงการจึงจัดการควบคุมเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งในด้านตัวบุคคล งบประมาณ พลังต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสมเหตุสมผล และระเบียบของมหาวิทยาลัยฯ โดยเน้นความคุ้มค่า คุ้มค่าในการบริหารจัดการกับทรัพยากรการดำเนินงานเหล่านี้

7.3 การวางแผนทางการเงินที่ชัดเจนเป็นการวางแผนการกำหนดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการดำเนินการร่วมกันเกี่ยวกับการจัดโครงการฝึกอบรมของผู้รับผิดชอบโครงการ ซึ่งส่วนหนึ่งใช้ในการบริหารจัดการโครงการ และอีกส่วนหนึ่ง คือ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมที่จะเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ให้บริการ หรือผู้บริหารองค์กรที่มีการตกลงความร่วมมือ ผู้รับผิดชอบโครงการจึงต้องเตรียมข้อมูลด้านนี้ให้ถูกต้อง เหมาะสม สามารถตอบคำถามได้ชัดเจน รวมทั้งสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่จะมอบให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย

7.4 การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างความต้องการของผู้ใช้บริการอบรมกับศักยภาพของคณะวิชาผู้รับผิดชอบโครงการต้องพิจารณาประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับความต้องการให้เข้าไปจัดบริการให้ของกลุ่มผู้ให้บริการ หรือองค์กรที่มีการตกลงความร่วมมือ ซึ่งประเด็นเหล่านั้นต้องสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ และที่สำคัญคือ ต้องทำตามความเชี่ยวชาญ ความถนัด ความสามารถของตนเองด้วย ตลอดจนการมีทรัพยากรการดำเนินงานที่จะสนับสนุนอย่างเพียงพอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง

ส่วนที่ 2: ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้เสนอแนะปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการ งบประมาณ และทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1. **การจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมวิชาชีพ** ควรมีการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมวิชาชีพ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวจะเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ให้คำปรึกษา แนะนำ วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของหลักสูตร ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพ และบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านการตลาด เพื่อทำหน้าที่ขับเคลื่อนการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของมหาวิทยาลัยฯ อย่างเป็นระบบ
2. **สนับสนุนเงินทุนเพื่อพัฒนานวัตกรรมสุขภาพ** การส่งเสริมทุนสนับสนุนการทำวิจัยให้นักศึกษา และอาจารย์สร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรมทางสุขภาพประเภทต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมสุขภาพไร้สาย อุปกรณ์สุขภาพเคลื่อนที่ นวัตกรรมสุขภาพที่พัฒนาขึ้นจากภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือชุมชน เป็นต้น ซึ่งผลงานเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการบูรณาการการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัยกับการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพ
3. **การสร้างอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญครอบคลุมกับประเด็นปัญหาด้านสุขภาพ** การสร้างอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความสนใจทางวิชาการ และมีผลงานทางวิชาการที่ตรงกับปัญหาทางสุขภาพ เพื่อพร้อมที่จะเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ในการให้บริการได้ รวมไปถึงทุกหลักสูตรควรมีแผนพัฒนาอาจารย์ในการที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์รุ่นใหม่ได้รับการพัฒนาความรู้ และเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกับอาจารย์ที่มีประสบการณ์ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเป็นวิทยากรในอนาคต
4. **เพิ่มการตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก** หลักสูตร และคณะวิชา ควรมีการเพิ่มจำนวนเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ในพื้นที่จังหวัดนครปฐม และบริเวณจังหวัดใกล้เคียง ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากรด้านวิชาชีพสุขภาพร่วมกัน
5. **การนำผลการดำเนินงานในครั้งที่ผ่านมาปรับปรุงทบทวนการจัดโครงการ** การที่โครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้นั้น ควรมีการนำข้อมูลจากการดำเนินงานของการจัดโครงการในครั้งที่ผ่านมา ได้แก่ ข้อมูลด้านวิชาการ และข้อมูลด้านการบริหารจัดการโครงการ ใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์วางแผน ทบทวนการจัดโครงการในครั้งต่อไป ซึ่งจะทำให้สามารถนำไปสร้างความเชื่อมโยงหรือความสอดคล้องกันในการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพของระดับหลักสูตร คณะวิชาและมหาวิทยาลัยฯ อย่างเป็นระบบด้วย

สรุปผลการวิจัย

แนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพภายใต้แนวคิดกลยุทธ์ทางการตลาด (7Ps) ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ทันสมัยสอดคล้องกับอุปสงค์ของภาวะสุขภาพ การออกแบบเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมวิชาชีพให้มีลักษณะสหสาขาวิชา และการทำให้หลักสูตรสามารถมีหน่วยคะแนนของสภาวิชาชีพ 2) ด้านราคา ได้แก่ การวิเคราะห์ราคาของคู่แข่งในตลาดการฝึกอบรม และการกำหนดราคาแบบมีเงื่อนไข 3) ด้านช่องทางการจัด ได้แก่ การเร่งประชาสัมพันธ์ด้านสถานที่ให้บริการและการส่งเสริมโครงการความร่วมมือกับองค์กรที่มีการตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยฯ 4) ด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การสร้างความร่วมมือกับศิษย์เก่า การทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์โครงการแบบครบวงจร และการใช้สื่อออนไลน์ 5) ด้านบุคคล หรือพนักงาน หรือผู้ให้บริการ ได้แก่ การสร้างทีมงานที่มีจิตใจให้บริการ การให้ความสำคัญกับบรรยากาศหน้างานของผู้จัดโครงการ และการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องขอหรือความต้องการให้เหมาะสม 6) ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เน้นการนำเสนอวัฒนธรรมด้านสุขภาพ และคุณค่าของเอกสารประกอบการฝึกอบรม 7) ด้านกระบวนการ ได้แก่ การเตรียมการก่อนจัดอบรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการโครงการที่มีประสิทธิภาพ การวางแผนทางการเงินที่ชัดเจน และการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างความต้องการของผู้ใช้บริการอบรมกับศักยภาพของคณะวิชา สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพให้สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีนั้น ประกอบด้วย การจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมวิชาชีพ การสนับสนุนเงินทุนเพื่อพัฒนานวัตกรรม การสร้างอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญครอบคลุมกับประเด็นปัญหาด้านสุขภาพ การเพิ่มการตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และการนำผลการดำเนินงานในครั้งที่ผ่านมาปรับปรุงทบทวนการจัดโครงการ



ภาพที่ 1 แนวทางการส่งเสริมและปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพที่ได้จากข้อค้นพบในการวิจัยของมหาวิทยาลัยคริสเตียน

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักได้นำเสนอแนวทางการดำเนินงานการส่งเสริมการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพตามแนวคิดกลยุทธ์ทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการซื้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ จึงตอกย้ำถึงความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ที่สามารถให้แนวทางการดำเนินงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุม การจัดธุรกิจบริการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละธุรกิจ และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของจิตรานุช และคณะ (2557) ที่พบว่า การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม การจัดสถานที่ และการส่งเสริมการขาย มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเข้ารับบริการวิชาการแบบจัดหารายได้ประเภทฝึกอบรม เนื่องจากปัจจัยด้านหลักสูตรเป็นกระบวนการวางแผนอบรมที่สามารถปรับให้เข้ากับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม และต้องมีความหลากหลายสอดคล้องกับตลาดแรงงาน รวมทั้งการอำนวยความสะดวกด้านการเข้าถึงสถานที่ การจัดอุปกรณ์เทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการฝึกอบรม ตลอดจนการส่งเสริมการขายด้วยการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย อำนาจความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลแก่ผู้ที่ต้องการจะมาฝึกอบรมโดยสามารถให้ข้อมูลการอบรมที่ครอบคลุม รวมทั้งการสมัคร การชำระเงิน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กวินทร์ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจสมัครเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง พบว่า เป็นผลมาจากหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่อบรม การประชาสัมพันธ์ให้ถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ความสะดวกเกี่ยวกับการโอนเงินชำระค่าลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ การมีวิทยากรที่มีชื่อเสียงและประสบการณ์ ข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศรีล และลลิตา (2557) ที่กล่าวถึงเงื่อนไขการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสุขภาวะองค์กร พบว่า ด้านหลักสูตรควรมีการศึกษาวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมจากกลุ่มเป้าหมาย ด้านวิทยากรและกระบวนการ ควรมีการคัดเลือกวิทยากรที่มีความรู้ คุณวุฒิและประสบการณ์ตรงกับหลักสูตรที่อบรม ด้านการสนับสนุนการฝึกอบรม ควรจัดปัจจัยสนับสนุนที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม เพื่อนำมาสังเคราะห์องค์ความรู้ต่อเนื่อง การจัดบรรยากาศ สถานที่อบรม อุปกรณ์และสื่อการสอน และด้านการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรมตั้งแต่การวางแผน กำหนดผู้รับผิดชอบ การประสานงาน และมีการใช้ผลการประเมินมาปรับปรุงได้อย่างทันสถานการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2016) ที่อธิบายว่า ธุรกิจต้องวิเคราะห์ทิศทางหรือมองย้อนกลับจากผู้บริโภคมายังองค์กร ด้วย เพื่อค้นหาความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค ซึ่งควรพิจารณาคุณค่าที่ผู้บริโภคควรจะได้รับ ต้นทุนที่ต้องจ่าย ความสะดวกสบาย การติดต่อสื่อสาร การเอาใจใส่ดูแล และการตอบสนองความต้องการ

2. ข้อค้นพบจากการวิจัยนี้บ่งชี้ว่า การมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่อย่างเป็นรูปธรรมมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนงาน การฝึกอบรมให้มีระบบและกลไกที่ชัดเจน การสนับสนุนเงินทุนเพื่อพัฒนานวัตกรรมสุขภาพจะทำให้สามารถนำนวัตกรรมใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบูรณาการการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพได้ ทำให้เห็นถึงความเชื่อมโยงจากการจัดการเรียนการสอนสู่การให้บริการวิชาการ การสร้างอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญและครอบคลุมกับปัญหาสุขภาพเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและศักยภาพของวิทยากรหลากหลายสาขาวิชาที่สนับสนุนการจัดโครงการ รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โครงการจัดอบรมจากการมีวิทยากรมืออาชีพ การเพิ่มการตลาดความร่วมมือองค์กรภายนอกเป็นการเพิ่มทางเลือกและกลุ่มเป้าหมายให้แก่ผู้รับผิดชอบโครงการสามารถสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่จะพัฒนาไปสู่ความร่วมมือทางวิชาการร่วมกันได้ ส่วนการนำผลการประเมินการจัดโครงการครั้งที่ผ่านมาพิจารณาปรับปรุงการจัดโครงการครั้งต่อไป จะทำให้ผู้รับผิดชอบโครงการ สามารถนำข้อดีและข้อจำกัดจากอดีตมาทบทวนการดำเนินงานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโครงการได้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา (2558) ที่พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดบริการด้านบุคคล ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อการมาเลือกใช้บริการของหน่วยกายภาพบำบัดและธาราบำบัดของคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เนื่องจากตัวบุคคลที่น่าเชื่อถือ การมีความรู้และประสบการณ์ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งลักษณะทางกายภาพหรือสถานที่ที่มีอุปกรณ์ทันสมัยจะเป็นจุดขายที่สำคัญโดยเป็นข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการในการเลือกมาใช้บริการ ขณะที่ราคาจะสามารถเป็น

ข้อมูลเปรียบเทียบกับบริการที่จะได้รับ รวมทั้งเปรียบเทียบกันระหว่างสถานบริการหลายแห่ง และในด้านการบริหารที่เน้นใน ความสะดวกและรวดเร็ว จะสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดพึงพอใจ ความภักดีและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ และคณะ (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมด้านช่างให้แก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมทางหลวงชนบท พบว่า การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับผิดชอบการจัดโครงการเห็นถึงความต้องการในการฝึกอบรมและสามารถนำข้อมูลมาวางแผนได้ตามความต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชชา และนิศากร (2559) ที่ศึกษา การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า การจัดทีมวิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์ การจัดอุปกรณ์การฝึกอบรมที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน รวมทั้งการติดตามผลการประเมินและนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความใส่ใจที่จะฝึกอบรม ขณะเดียวกันผู้รับผิดชอบโครงการจะได้ข้อมูลจากการนำผลการประเมินมาปรับใช้ในประเด็นด้านเนื้อหาและรูปแบบการฝึกอบรม รวมทั้งการบริหารจัดการโครงการได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

1. มหาวิทยาลัยสามารถนำแนวทางการดำเนินงานตามกลยุทธ์ทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ไปพิจารณา ทบทวนแผนแม่บทการจัดโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพ โดยมีการปรับปรุงกลยุทธ์ มาตรการหรือกลวิธี และตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน เพื่อให้เกิดการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติตามแนวทางที่ได้จากข้อค้นพบในการวิจัย
2. หลักสูตร และคณะวิชาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านสุขภาพ โดยเฉพาะในรายวิชาวิจัยของแต่ละหลักสูตร ที่ควรกำหนดให้อาจารย์ผู้สอนออกแบบการจัดการเรียนการสอน โดยให้ระบุในรายละเอียดของรายวิชา มคอ.3 (Course Specification) ที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านสุขภาพ ที่สามารถนำมาบูรณาการกับการจัดโครงการฝึกอบรมด้านสุขภาพได้
3. หลักสูตรและคณะวิชา ควรจัดทำแผนพัฒนาความเชี่ยวชาญของอาจารย์ที่สอดคล้องกับแนวโน้มปัญหาสุขภาพ ซึ่งอาจกำหนดได้ในหลายลักษณะ เช่น การศึกษาต่อระยะสั้น ระยะยาว การฝึกอบรม การผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรม การเขียนตำรา หนังสือ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มพูนประสบการณ์ของอาจารย์ และเพื่อเตรียมให้อาจารย์สามารถเป็นวิทยากรมืออาชีพให้กับหลักสูตรฝึกอบรมได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับความต้องการการอบรมวิชาชีพด้านสุขภาพของกลุ่มเป้าหมายที่สังกัดในหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนในพื้นที่รับผิดชอบของมหาวิทยาลัยฯ และ บริเวณใกล้เคียงอย่างเป็นระบบ โดยศึกษาจากแผนงานพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่มหาวิทยาลัยฯ มีการตกลงความร่วมมือ ซึ่งควรมีการจำแนกกลุ่มเป้าหมาย ประเด็นการอบรม รูปแบบการอบรม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการจัดอบรม
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผลการใช้ประโยชน์จากการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาทบทวน และปรับปรุงการจัดโครงการฝึกอบรมให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ
3. ควรมีการศึกษาวิจัย โดยนำตัวแปรที่ค้นพบในแต่ละกลยุทธ์ทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ไปศึกษาวิจัยเพิ่มเติมด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งอาจทำให้เห็นประเด็นหรือแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนาโครงการฝึกอบรมด้านวิชาชีพหรือการจัดโครงการในลักษณะอื่น ๆ ได้

เอกสารอ้างอิง

- กรณ์ ปลอดมณี เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ และสุพร เสียนสลาย. 2556. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมด้านช่างให้กับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมทางหลวงชนบท. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 7(2): 1-15.
- กวินทร์ พิมพ์จินนา. 2560. ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจสมัครเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษ ศูนย์ฝึกอบรมหลักสูตรพิเศษ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง. 7(1): 379-392.

- จริยญา ภาษิต. 2558. ส่วนประสมการตลาดบริการและคุณภาพการบริหารของหน่วยกายบำบัดและธาราบำบัด คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. ปทุมธานี.
- จิตรานุษ น้อยสุทธิสกุล นเรศ สิงห์ครามเขต และจารุวัตร จิตตเสถียร. 2557. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการวิชาการของ ศูนย์บริการวิชาการแบบจัดหารายได้. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. นครปฐม. 97 หน้า.
- ณัชชา มิตรสุไมได้ และนิศกร สมสุข. 2559. การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 10(1): 205-222.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษาพ.ศ. 2561. (17 สิงหาคม 2561). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 136, ตอนพิเศษ 199ง, หน้า 19-21.
- วันทนา ไชยกุล. 2559. คุณภาพการบริการการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- ศรัล ชุนวิทยา และลลิตา มาไพศาลทรัพย์. 2557. การออกแบบการฝึกอบรมในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ภาวะ. หน้า 136-156. ใน: สรรสาระองค์กรแห่งความสุข เล่ม 3 แนวคิดและเครื่องมือขับเคลื่อนงาน. พิธีเฉลิมฉลอง จำกัด. กรุงเทพมหานคร.
- Kotler, P. and K. Keller. 2016. Marketing Management. 15th edition. Pearson Education. Edinburgh.