

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
รายการตาราง	(7)
รายการภาพประกอบ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของหัวข้อการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 วิธีการดำเนินงาน	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	2
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม	8
2.3 กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการจัดอบรม	9
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.5 ตัวแปรและกรอบความคิด	11
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.4 การประมวลผลข้อมูล	15
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
4.2 ความต้องการในการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะ	25
4.3 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรม	33
4.4 ผลประเมินการดำเนินการให้บริการฝึกอบรมของศูนย์คอมพิวเตอร์	51
4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นประเด็นต่าง ๆ	55

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	66
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	73
5.3 ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	
ประวัติผู้วิจัย	

## รายการตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	เกณฑ์การให้คะแนนวัด	15
4.1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
4.2	จำนวน ร้อยละของลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์ ในการทำงาน	19
4.3	จำนวน ร้อยละของการเคยเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์	20
4.4	จำนวน ร้อยละของหน่วยงานที่มี และไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์	21
4.5	จำนวน ร้อยละของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต้นสังกัด	21
4.6	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำแนกตามการมี/ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์	22
4.7	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน	22
4.8	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง	23
4.9	จำนวน ร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการรับข่าวสารอบรม	25
4.10	จำนวน ร้อยละของความต้องการวิธีการฝึกอบรม	25
4.11	จำนวน ร้อยละของระยะเวลาการอบรมต่อครั้ง	26
4.12	จำนวน ร้อยละของความต้องการด้านรูปแบบการอบรม	26
4.13	จำนวน ร้อยละของความต้องการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ในงานด้านต่าง ๆ	27
4.14	จำนวน ร้อยละของวันเวลาที่สะดวกเข้ารับการอบรม	28
4.15	จำนวน ร้อยละของพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม	28
4.16	จำนวน ร้อยละของช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด	29
4.17	จำนวน ร้อยละของความต้องการด้านบริการหลังการขาย	29
4.18	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความสะดวกในการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน	33
4.19	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของวิธีการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน	34
4.20	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของจำนวนวันในการจัดฝึกอบรม จำแนกตาม หน่วยงาน	35
4.21	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของรูปแบบการจัดฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน	36
4.22	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความต้องการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ ในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงาน	37

**รายการตาราง (ต่อ)**

ตารางที่		หน้า
4.23	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของวันเวลาที่สะดวกจะเข้าอบรม จำแนกตาม หน่วยงาน	38
4.24	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม จำแนก ตามหน่วยงาน	39
4.25	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด จำแนกตาม หน่วยงาน	39
4.26	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความต้องการบริการหลังการขาย จำแนกตาม หน่วยงาน	40
4.27	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความสะดวกในการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง	41
4.28	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของวิธีการฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง	42
4.29	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของจำนวนวันในการจัดฝึกอบรม จำแนกตาม ตำแหน่ง	43
4.30	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของรูปแบบการอบรม จำแนกตามตำแหน่ง	44
4.31	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความต้องการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ ในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง	45
4.32	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของวันเวลาที่สะดวกจะเข้าอบรม จำแนกตาม ตำแหน่ง	46
4.33	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม จำแนก ตามตำแหน่ง	47
4.34	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด จำแนกตาม ตำแหน่ง	48
4.35	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความต้องการด้านบริการหลังการขาย จำแนกตามตำแหน่ง	49
4.36	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของรูปแบบการอบรม จำแนกตามการมี/ไม่มี ห้องอบรมคอมพิวเตอร์	49
4.37	จำนวน ร้อยละของการรับทราบข่าวสารการจัดอบรม	51
4.38	จำนวน ร้อยละของความรู้สึกคุ้มค่าในการได้รับบริการ	51

### รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.39	จำนวน ร้อยละของความประทับใจในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์	52
4.40	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	52
4.41	จำนวน ร้อยละของการตัดสินใจเข้าอบรมในครั้งต่อไป	53
4.42	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมที่ผ่านมา จำแนกตามหน่วยงาน	55
4.43	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมที่ผ่านมา จำแนกตามตำแหน่ง	56
4.44	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความรู้สึกคุ้มค่าในการรับบริการ จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น	57
4.45	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น และผลทดสอบความแตกต่าง	59
4.46	เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการตัดสินใจที่จะมาเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์เมื่อมีหลักสูตรตรงตามความต้องการ จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น	63

รายการภาพประกอบ

ภาพที่

หน้า

2.1 ระบบการฝึกอบรม

6