

ชื่องานวิจัย	การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มลูกค้าข้าราชการสำหรับโครงการเชิงพาณิชย์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (A Study of Government Officer Requirements for Commercial Computer Training Course of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus)
ผู้วิจัย	นางคนยา วราสิทธิชัย
ที่ทำงาน	ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ปี พ.ศ.	2551

### บทคัดย่อ

การวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม (2) เปรียบเทียบความต้องการรูปแบบการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน และตำแหน่ง (3) ศึกษาข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม และ (4) ประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรคการให้บริการฝึกอบรม

ประชากรในการศึกษาคือ กลุ่มผู้ที่ทำงานในภาครัฐที่เคยเข้ารับการอบรมจากศูนย์คอมพิวเตอร์ในปีงบประมาณ 2547-2549 จำนวน 803 คน และสุ่มตัวอย่าง 267 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเที่ยง (reliability) 0.92 และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตารางความถี่ร่วม (crosstab) วิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test และ One-Way ANOVA วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย Chi-Square

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 73.4 สะดวกที่จะรับทราบข่าวสารทางจดหมายที่ส่งถึงหน่วยงาน และสะดวกที่จะกรอกใบสมัครแล้วส่งแฟกซ์กลับมา ด้านวิธีการเรียนรู้ร้อยละ 62.8 ต้องการเรียนรู้การใช้คำสั่งในโปรแกรมนั้น ๆ แล้วนำไปประยุกต์ใช้งานเอง ใช้เวลา 5 วันต่อหลักสูตร โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ต้องการใช้งานอันดับ 1 คือ หลักสูตรทางด้าน Spread Sheet ร้อยละ 59.1 ชอบมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ สะดวกที่จะอบรมวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. ชอบที่จะชวนเพื่อนเข้ามาเรียนด้วยกันอีก 2-3 คน และต้องการให้มีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรม ซึ่งทุกประเภทหน่วยงานความต้องการทุกด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นความต้องการใช้งานโปรแกรมในการทำงาน พฤติกรรมการชวนเพื่อนมาอบรมด้วยหรือไม่และบริการหลังการขาย ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ และทุกประเภทตำแหน่งมีความต้องการด้าน ความต้องการจำนวนวันในการเข้าอบรมต่อ 1 หลักสูตร และช่องทางที่สะดวกในการสมัครอบรม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่า การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรมคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานอื่น ไม่มี

ความสัมพันธ์กับการที่หน่วยงานมีหรือไม่มีห้องสำหรับอบรมคอมพิวเตอร์ แต่มีความสัมพันธ์กับประเภทหน่วยงาน และตำแหน่งอย่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรจะหากลุ่มลูกค้ำที่เป็นส่วนราชการเพิ่มขึ้นจากฐานข้อมูลที่มีอยู่เดิม โดยเฉพาะส่วนราชการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในส่วนขององค์กรภาคเอกชนด้วย จัดทำหลักสูตรอบรมให้มีความหลากหลาย เหมาะกับกลุ่มผู้เข้าอบรมแต่ละประเภท เน้นกลุ่มหลักสูตรที่ใช้งานในสำนักงาน การประชาสัมพันธ์ ควรใช้วิธีส่งจดหมายถึงหน่วยงานโดยไม่ล่าช้า เพื่อที่ข่าวสารการจ้ดอบรมจะได้ถึงกลุ่มลูกค้ำได้เร็ว ลูกค้ำจะได้มีเวลาดำเนินการขั้นตอนการขออนุมัติในการมาเข้าอบรมได้ทันเวลา เพิ่มรูปแบบการจ้ดอบรมแบบ In house สำหรับหน่วยงานที่เป็นสถาบันการศึกษา รวมทั้งการจ้ดอบรมแบบสัจจอร์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาไปยังจังหวัดใหญ่ ๆ หรือจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวดึงดูดใจ และจัดให้มีบริการสมัครเข้าเป็นสมาชิกของงานฝึกอบรม

### **Abstract**

The purpose of this study is to examine the following: (1) the training need, (2) the comparison of training modules, (3) the recommendation and suggestion derived from the study, and (4) the evaluation of the past trainings.

Data were collected from number of various groups comprising of both private and public sectors who had attended the training in 2004 and 2005. There were 803 attendees, and 267 respondents were chosen by means of simple random sampling. Data were collected through a structured questionnaire via individual interview. To bring in more effectiveness, maintaining the simplicity, frequencies, percentage, arithmetic mean (average), standard deviation, one-way ANOVA were employed to form a consensus from group opinions on the importance of criteria and factors.

The findings are presented which includes both the relative importance and ranking of each alternative in terms of training modules, ie., spread sheet, training needs, appropriate and convenient time schedules. The findings also revealed that 73.4 percent of respondents conveniently received training information through direct mail and return their applications via fax. The application procedures including group application must be well maintained and documented.

The recommendation and suggestion includes the recruiting of new applicants from the public sectors focusing on local administrative offices should be considered to be the prime target group. However, private sector of various business firms in the region should also be focused. Other various educational institutes are also another primary target and training modules be tailored to their specific needs. Training mobile unit should be planned and launched in line with customer needs.