

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มข้าราชการ สำหรับโครงการเชิงพาณิชย์ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม (2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการรูปแบบการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน และตำแหน่ง (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม (4) เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรคในการให้บริการฝึกอบรม

การศึกษาค้นคว้านี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน จากผู้ที่เคยใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์และสังกัดหน่วยงานภาครัฐทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 803 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งผู้ทำการวิจัย โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการให้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน มาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสำรวจ แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่สองเป็นเรื่องความต้องการของผู้ตอบแบบสำรวจ และส่วนที่สาม เป็นการประเมินผลการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม-มีนาคม 2551

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการอภิปราย ลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่นำมาใช้ในการวัดค่า คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (Percentage) อันดับ (Ranking) และสถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และผลจากการศึกษาสามารถแสดงเนื้อหาตามหัวข้อย่อย ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นผู้ที่มียายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ศึกษาระดับปริญญาตรี หน่วยงานแบ่ง 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ หน่วยงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สถาบันการศึกษา และหน่วยราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา เช่น วิศวกร พยาบาล เจ้าหน้าที่การเงิน เป็นต้น ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ 4-6 ปี ซึ่งใช้เครื่องร่วมกับผู้อื่นในการทำงาน เฉลี่ย 5 วัน/สัปดาห์ และส่วนใหญ่ไม่เคย

เข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานอื่น สำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานอื่น ส่วนใหญ่เข้าอบรมกับหน่วยงานราชการ

ข้อมูลของหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ไม่มีห้องสำหรับอบรมคอมพิวเตอร์ สำหรับหน่วยงานที่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นสถาบันการศึกษา ในแง่ของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานต้นสังกัด พบว่า ส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และหากไม่ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานต้นสังกัดเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับผิดชอบค่าลงทะเบียนด้วยตนเองในวงเงิน 200 บาทต่อวัน และพบว่า การที่หน่วยงานมีหรือไม่มีห้องสำหรับอบรมคอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานอื่น แต่การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับประเภทหน่วยงาน และตำแหน่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ และตำแหน่งนักวิชาการ ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรม 100 เปอร์เซ็นต์สูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ

5.1.2 ความต้องการในการฝึกอบรม

จากการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม พบว่า ส่วนใหญ่สะดวกที่จะรับทราบข่าวสารการฝึกอบรมทางจดหมายประชาสัมพันธ์ที่ส่งถึงหน่วยงาน ต้องการเรียนรู้การใช้คำสั่งในโปรแกรมนั้น ๆ แล้วนำไปประยุกต์ใช้งานเอง โดยใช้เวลา 5 วันต่อหลักสูตร และชอบมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ส่วนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ต้องการนำไปใช้ในงาน 3 อันดับแรก คือ โปรแกรมทางด้าน Spread Sheet ด้านการนำเสนอข้อมูล และ Word Processing ตามลำดับ และวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น.จะเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุด ชอบที่จะชวนเพื่อนมาเรียนด้วยกันอีก 2-3 คน ทั้งนี้วิธีการรอกใบสมัครและส่งแฟกซ์กลับมาเป็นช่องทางที่สะดวกที่สุดในการสมัคร ส่วนการบริการหลังการขายที่ต้องการมากที่สุดคือ มีการจัดทำระบบสมาชิกเพื่อให้คำปรึกษาในการใช้โปรแกรม โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะถึงหลักสูตรที่มีความต้องการในการฝึกอบรม ซึ่งมีทั้งหลักสูตรที่ศูนย์คอมพิวเตอร์เปิดให้บริการอยู่ เช่น Excel เบื้องต้น, Photoshop, Access และหลักสูตรที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ยังไม่เปิดให้บริการ เช่น หลักสูตรทางด้าน Network, Excel สำหรับงานเฉพาะด้าน การตัดต่อวิดีโอ เป็นต้น อีกทั้งยังให้ข้อเสนอแนะว่า บางหลักสูตร เช่น SPSS, Flash, Access, HTML ควรปรับลดค่าลงทะเบียนลงอีก เพราะบางหน่วยงานไม่มีงบสนับสนุนในหลักสูตรเหล่านี้ ทั้ง ๆ ที่มีความสำคัญและจะต้องนำไปใช้งาน จะชำระเงินเองก็ไม่สามารถทำได้เพราะค่าลงทะเบียนสูงเกินไป และต้องการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ไปอบรมนอกสถานที่ เพราะบางพื้นที่ เช่นภูเก็ต ผู้สนใจไม่สามารถเดินทางมาเรียนที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ และบางพื้นที่ก็มีอุปกรณ์พร้อม ขาดเพียงวิทยากรที่จะไปสอนเท่านั้น โดยวิทยากรควรสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง มีเทคนิคการสอนที่หลากหลาย และมีความเข้าใจผู้เข้าอบรม เพราะส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน ทั้งบรรยากาศการศึกษาในห้องเรียนมานาน ต้องการให้มีกาเรียนรู้แบบฝึกปฏิบัติจริงมาก ๆ และวิทยากรนำไปตรวจ

เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าอบรมเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้จริง ส่วนการประชาสัมพันธ์ต้องการให้ส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามทุกครั้งที่จะจัดอบรม หรือ ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัวในกรณีที่มีหลักสูตรใหม่ ๆ ควรแจ้งหลักสูตรการอบรมทั้งปี และมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรล่วงหน้าอย่างน้อย 2 เดือน รวมทั้งต้องการให้มีการส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

5.1.3 เปรียบเทียบความต้องการรูปแบบการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน และ ตำแหน่ง

การเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ ดังนี้

1) ช่องทางที่สะดวกในการรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยทุกหน่วยงานภาครัฐ ส่วนใหญ่สะดวกที่จะรับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม ด้วยจดหมายราชการ ถึงองค์กร ทั้งนี้หากต้องการเน้นบางกลุ่มเป้าหมาย สามารถเพิ่มสื่ออื่น ๆ ได้ด้วย เช่น สถาบันการศึกษา เพิ่มสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และแผ่นปลิว หน่วยราชการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มสื่อทางเว็บไซต์ และไม่ควรใช้สื่อวิทยุในการประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงานราชการ

2) วิธีการจัดฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยทุกหน่วยงานชอบวิธีที่จะเรียนรู้การใช้งานคำสั่งโปรแกรมนั้น ๆ แล้วนำไปประยุกต์เอง มากกว่าการเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าจะทำอะไร แล้วเรียนเฉพาะคำสั่งที่ทำสิ่งนั้นได้

3) ความต้องการจำนวนวันในการจัดอบรมต่อ 1 หลักสูตรมีความสัมพันธ์กับหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยหน่วยงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถาบันการศึกษาต้องการเข้ารับการอบรมจำนวน 5 วันต่อ 1 หลักสูตร ในขณะที่หน่วยงานราชการอื่น ๆ ต้องการเข้ารับการอบรมจำนวน 3-4 วันต่อ 1 หลักสูตร

4) รูปแบบการจัดฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยถึงแม้ว่าทุกหน่วยงานส่วนใหญ่ชอบที่จะมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ แต่เมื่อเปรียบเทียบแต่ละรูปแบบระหว่างหน่วยงาน พบว่า สถาบันการศึกษา ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงานสูงกว่าหน่วยงานอื่น ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความต้องการไปอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ใดก็ได้สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

5) ความต้องการใช้งานโปรแกรมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับหน่วยงาน ซึ่งโปรแกรม 5 อันดับแรกที่มีการนำไปใช้ในการทำงาน ได้แก่ โปรแกรมทางด้าน Spread Sheet, Word Processing, โปรแกรมด้านการนำเสนอ โปรแกรมทางด้านฐานข้อมูล และโปรแกรมที่ใช้ในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

6) ช่วงเวลาที่สะดวกเข้ารับการอบรม มีความสัมพันธ์กับหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยส่วนใหญ่สะดวกเข้าอบรมวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. และพบว่าสถาบันการศึกษาสะดวกที่จะเข้าอบรมวันเสาร์

7) พฤติกรรมการชวนเพื่อนมาอบรมด้วยไม่มีความสัมพันธ์ กับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานชอบที่จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วย มากกว่ามาอบรมคนเดียว

8) ช่องทางการสมัครที่สะดวกในการสมัครมีความสัมพันธ์กับหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดย หน่วยงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ สะดวกจะกรอกใบสมัครและแฟกซ์กลับมา ในขณะที่สถาบันการศึกษา สะดวกสมัครทางอินเทอร์เน็ต

9) ความต้องการบริการหลังการขายไม่มีความสัมพันธ์ กับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานส่วนใหญ่ ต้องการให้มีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรม ฟรีสำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม

การเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ ดังนี้

1) ช่องทางที่สะดวกในการรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง โดยส่วนใหญ่ ทุกตำแหน่ง สะดวกที่จะรับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม ด้วยจดหมายราชการถึงองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นช่องทางที่ทุกตำแหน่งไม่สะดวกที่จะรับข่าวสารเลย

2) วิธีการจัดฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง โดยทุกตำแหน่งชอบวิธีที่จะเรียนรู้การใช้งานคำสั่งโปรแกรม นั้น ๆ แล้วนำไปประยุกต์เอง มากกว่าการเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าจะทำอะไร แล้วเรียนเฉพาะคำสั่งที่ทำงานนั้นได้

3) ความต้องการจำนวนวันในการจัดอบรมต่อ 1 หลักสูตรมีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหาร และผู้ที่มีตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ต้องการเข้ารับการอบรมจำนวน 3-4 วันต่อ 1 หลักสูตร ในขณะที่นักวิชาการและเจ้าหน้าที่ธุรการ ต้องการเข้ารับการอบรมจำนวน 5 วันต่อ 1 หลักสูตร

4) รูปแบบการจัดฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง โดยส่วนใหญ่ทุกตำแหน่งชอบที่จะมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

5) ความต้องการด้านหลักสูตรอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง พบว่าทุกตำแหน่งส่วนใหญ่มีความต้องการอบรมหลักสูตรทางด้าน Spread Sheet นอกจากนี้โปรแกรมที่มีความต้องการสูงในอันดับต้น ๆ ได้แก่ โปรแกรมทางด้าน Word Processing ด้านการนำเสนอ ด้านการจัดการฐานข้อมูล และด้านการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

6) ช่วงเวลาที่สะดวกเข้ารับการอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง พบว่าทุกตำแหน่ง หน่วยงานสะดวกที่จะอบรมในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. และอันดับสอง จะสะดวกอบรมวันเสาร์ 09.00-16.00 น.

7) พฤติกรรมการชวนเพื่อนมาอบรมด้วยไม่มีความสัมพันธ์ กับตำแหน่ง โดยทุกหน่วยงานชอบที่จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วย มากกว่ามาอบรมคนเดียว

8) ช่องทางการสมัครที่สะดวกในการสมัครมีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยทุกตำแหน่งสะดวกจะกรอกใบสมัครและแฟกซ์กลับมา

9) ความต้องการบริการหลังการขายไม่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่ง โดยทุกหน่วยงานส่วนใหญ่ ต้องการให้มีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรม ฟรีสำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม

ส่วนผลการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดอบรมกับการที่หน่วยงานมีหรือไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยถึงแม้ว่าส่วนใหญ่ทุกหน่วยงานต้องการมาอบรมที่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ แต่เมื่อเปรียบเทียบรูปแบบการอบรมระหว่างหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานที่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ มีความต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน สูงกว่าหน่วยงานที่ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ และหน่วยงานที่ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ มีความต้องการให้ไปอบรมนอกสถานที่ ที่ใดก็ได้ และการสอนทางไกลแบบ e-learning สูงกว่าหน่วยงานที่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์

5.1.4 ผลการประเมิน ปัญหา อุปสรรคการให้บริการฝึกอบรม

สำหรับผลประเมินการดำเนินการให้บริการฝึกอบรมของศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดอบรมของศูนย์คอมพิวเตอร์จากจดหมายราชการที่มีถึงหน่วยงาน และได้รับข่าวสารจากวิทยุ น้อยที่สุด เมื่อมาใช้บริการแล้วมีความรู้สึกว่าคุณค่าในราคาต่ำลงทะเบียนที่จ่ายไปกับบริการที่ได้รับ มีความประทับใจด้านหลักสูตรเป็นอันดับหนึ่ง ประทับใจวิทยากร เป็นอันดับสอง ประทับใจอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เป็นอันดับสาม และไม่มีผู้มาใช้บริการท่านใดเลยที่ไม่มี ความประทับใจในเรื่องใด ๆ เลย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับพอใจมาก และหากมีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ จะเข้าร่วมอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์อีกแน่นอน

นอกจากนี้ ยังมีการระบุถึงปัญหา และข้อบกพร่องจากให้บริการ ดังนี้ เนื้อหาในการอบรมไม่เหมาะสมกับเวลาที่กำหนด โดยส่วนใหญ่เนื้อหา มีมาก แต่ใช้เวลาในการอบรมน้อย ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่มีเวลาในการฝึกปฏิบัติให้เกิดความชำนาญ และทำความเข้าใจในโปรแกรม ขาดการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เข้าอบรมอย่างจริงจัง ทำให้มีผู้เรียน 2 กลุ่มในชั้นเดียวกัน ส่งผลให้การเรียนการสอนไม่เป็นไปตามเนื้อหา และระยะเวลาที่วางไว้ เวลาที่ใช้ในการเรียน 6 ชั่วโมงต่อวัน มากเกินไป ทำให้เกิดความล้า ควรใช้เวลาเพียง 5 ชั่วโมงต่อวัน หลักสูตรไม่มีความหลากหลาย ขาดหลักสูตรทางด้านธุรกิจ คำอธิบายหลักสูตรไม่ชัดเจน ไม่มีแผนโปรแกรมแจก ทำให้ไม่น่าดึงดูดใจ และตัดสินใจไม่ได้ว่าควรมาอบรมหรือไม่ อีกทั้งทราบข่าวการอบรมล่าช้า ทำให้สมัครมาอบรมไม่ทัน เพราะระบบราชการมีขั้นตอนการอนุมัติหลายขั้นตอน ส่วนข้อบกพร่องเกี่ยวกับวิทยากร มีดังนี้ ขาดทักษะในการนำเสนอ และควรใช้สื่อการเรียนให้หลากหลาย รวมทั้งควรสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ด้วย นอกจากนี้ยังมีการระบุถึงข้อบกพร่องด้านสถานที่ ดังนี้ สถานที่อยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก โดยเฉพาะคนที่ไม่มีรถยนต์ส่วนตัว ห้องน้ำไม่สะอาด มีน้อย สถานที่แควดล้อมกับแคบ ควรจัดแยกออกจากนักศึกษา โดยเฉพาะที่ทานอาหาร ปะปนกับการเดินไปมาของนักศึกษา ทำให้ไม่สะดวก ไม่เป็นส่วนตัว ห้องเรียนมีกลิ่นอับ คับแคบ ไม่มีที่ละหมาดเป็นส่วน

การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1) เปรียบเทียบการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การจัดอบรม กับหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารจากจดหมายราชการถึงองค์กร ยกเว้นสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่จะได้รับข่าวสารจากแผ่นปลิว

2) เปรียบเทียบการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การจัดอบรม กับตำแหน่ง พบว่า ทุกตำแหน่งส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารจากจดหมายราชการถึงองค์กร

3) เปรียบเทียบความรู้สึกค้ำค่าในการมาใช้บริการฝึกอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ กับเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงาน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการมาอบรมของหน่วยงานต้นสังกัด การเคยเข้าอบรมกับหน่วยงานอื่น ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กัน โดย

3.1) เพศหญิง มีความรู้สึกที่ค้ำค่ามากกว่าเพศชาย

3.2) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51-60 ปี มีความรู้สึกที่ค้ำค่ามากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

3.3) ผู้จบปริญญาตรี มีความรู้สึกที่ค้ำค่ามากกว่าผู้จบการศึกษาระดับอื่น ๆ

3.4) ตำแหน่งธุรการ มีความรู้สึกที่ค้ำค่ามากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ

3.5) หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความรู้สึกที่ค้ำค่ามากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

3.6) ผู้มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานต่ำกว่า 11 ปี มีความรู้สึกที่ค้ำค่ามากกว่า ผู้มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

3.7) ผู้ที่หน่วยงานให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรม 100 เปอร์เซ็นต์ มีความรู้สึกที่ค้ำค่ามากกว่าผู้ที่หน่วยงานสนับสนุนบางส่วนรวมทั้งไม่ให้การสนับสนุนเลย

3.8) ผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น มีความรู้สึกที่ค้ำค่ามากกว่าผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น

4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของการมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ กับเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงาน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการมาอบรมของหน่วยงานต้นสังกัด ไม่พบว่ามีผลแตกต่าง โดย

4.1) เพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.2) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.3) ผู้จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้จบการศึกษาระดับอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.4) ตำแหน่งนักวิชาการและเจ้าหน้าที่ธุรการ มีความพึงพอใจมากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.6) ผู้มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานต่ำกว่า 11 ปี มีความพึงพอใจเท่ากับ ผู้ที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.7) ผู้ที่หน่วยงานให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรม 100 เปอร์เซ็นต์ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่หน่วยงานสนับสนุนบางส่วนรวมทั้งไม่ให้การสนับสนุนเลย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5) เปรียบเทียบความพึงพอใจของการมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ กับการเคยหรือไม่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น

6) เปรียบเทียบการตัดสินใจที่จะมาเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ เมื่อมีหลักสูตรตรงตามความต้องการ กับเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงาน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการมาอบรมของหน่วยงานต้นสังกัด การเคยเข้าอบรมกับหน่วยงานอื่น ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กัน โดย

6.1) เพศหญิง ตัดสินใจเข้าอบรมอีกแน่นอนมากกว่าเพศชาย

6.2) ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 31-40 ปี ตัดสินใจเข้าอบรมอีกแน่นอนสูงกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

6.3) ผู้จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตัดสินใจเข้าอบรมอีกแน่นอนสูงกว่าผู้จบการศึกษาระดับอื่น ๆ

6.4) ตำแหน่งธุรการ ตัดสินใจเข้าอบรมอีกแน่นอนสูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ

6.5) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตัดสินใจเข้าอบรมอีกแน่นอนสูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

6.6) ผู้มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานต่ำกว่า 11 ปี ตัดสินใจเข้าอบรมอีกแน่นอนสูงกว่าผู้มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

6.7) ผู้ที่หน่วยงานสนับสนุนบางส่วนรวมทั้งไม่ให้การสนับสนุนเลย ตัดสินใจเข้าอบรมอีกแน่นอนสูงกว่าผู้ที่หน่วยงานให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรม 100 เปอร์เซ็นต์

6.8) ผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น ตัดสินใจเข้าอบรมอีกแน่นอนสูงกว่าผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับโครงการเชิงพาณิชย์ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่ามีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาดังนี้

การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต้นสังกัดภาครัฐ ต่างก็ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการส่งเสริมให้คนในองค์กรมีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะได้นำไปใช้ในการผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหากไม่ได้รับการสนับสนุน หรือได้รับสนับสนุนเพียงบางส่วน บุคลากรสามารถรับภาระค่าใช้จ่ายเองได้ ในอัตรา 200 บาทต่อวัน ดังนั้น อัตราค่าลงทะเบียน จึงไม่ใช่เหตุผลสำคัญในการตัดสินใจเข้ารับการอบรม แต่อย่างไรก็ตามศูนย์คอมพิวเตอร์ ควรจะพิจารณากำหนดอัตราค่าลงทะเบียนที่ไม่สูงมาก เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้บริการที่หน่วยงานไม่สนับสนุนค่าใช้จ่ายเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ จะได้ตัดสินใจเข้ารับการอบรมได้ง่ายขึ้น และหากจะทำการตลาดเชิงรุก ควรเริ่มต้นที่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ก่อน เพราะเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรมเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ สูงกว่าหน่วยงานประเภทอื่น ๆ และการจัดทำหลักสูตรควรมุ่งทำหลักสูตรสำหรับตำแหน่งนักวิชาการ เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ก่อน เพราะนักวิชาการเป็นกลุ่มตำแหน่งที่ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรมเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ สูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ

ในแง่ของการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมจะเห็นได้ว่า ทุกองค์กรสะดวกรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้วยการส่งจดหมายราชการไปถึงองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการจัดอบรมจากการส่งจดหมายราชการไปถึงองค์กรเช่นกัน ดังนั้นวิธีการส่งจดหมายไปยังหน่วยงานโดยตรง ยังคงเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด แต่ต้องดำเนินการขจัดปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ล่าช้า เพราะมีผู้ตอบแบบสำรวจบางท่าน ระบุปัญหาว่า ทราบข่าวการจัดอบรมล่าช้า ก่อปรกับระบบราชการมีขั้นตอนการขออนุมัติหลายขั้นตอน ทำให้ไม่สามารถสมัครอบรมหลักสูตรที่สนใจได้ทัน ทั้งนี้หากต้องการเน้นบางกลุ่มเป้าหมาย สามารถเพิ่มสื่ออื่น ๆ ได้ด้วย เช่น สถาบันการศึกษา เพิ่มสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และแผ่นปลิว หน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มสื่อทางเว็บไซต์ และไม่ควรใช้สื่อวิทยุในการประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงานราชการ

หลักสูตรที่สร้างขึ้นควรคำนึงว่า ต้องการเน้นที่กลุ่มเป้าหมายหน่วยงานใด เพราะหน่วยงานแต่ละประเภท มีความต้องการวิธีการเรียนรู้ จำนวนวันที่ใช้ในการอบรมต่อ 1 หลักสูตรต่างกัน โดยถึงแม้ว่าส่วนใหญ่ชอบที่จะเรียนรู้การใช้งานโปรแกรมนั้น แล้วนำไปประยุกต์ใช้งานเอง และเน้นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้กับงานที่อาศัยได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการสร้างหลักสูตรที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ดำเนินการอยู่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา ทองอินทร์ แต่เมื่อแยกพิจารณาตามหน่วยงานแล้ว เห็นได้ว่าสถาบันการศึกษา มีความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้งานโปรแกรมนั้น แล้วนำไปประยุกต์ใช้งานเอง สูงกว่าหน่วยงานประเภทอื่น ในขณะที่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าต้องการทำอะไร เช่น ต้องการทำแผ่นพับ ก็จะใช้เรียนรู้วิธีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ทำแผ่นพับ อาจจะไม่จำเป็นต้องเรียนรู้ทุกคำสั่งของโปรแกรมนั้น ๆ เรียนรู้เฉพาะคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการทำแผ่น

พับ และอาจต้องเรียนมากกว่า 1 โปรแกรมก็ได้ แต่หากจะสร้างหลักสูตรโดยเน้นสำหรับกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ที่ดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการด้านวิธีการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรา ขวัญสมบูรณ์ (2540) ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ความต้องการด้านวิธีการพัฒนาความรู้ ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น ศูนย์คอมพิวเตอร์จึงควรสร้างหลักสูตรให้มีแนวทางการเรียนรู้ทั้ง 2 แนวทางผสมผสานกัน เพื่อให้เกิดความหลากหลายของวิธีการเรียนรู้ ความหลากหลายของหลักสูตร และเหมาะกับเป้าหมายแต่ละกลุ่ม สำหรับเวลาที่ใช้ในการอบรมต่อ 1 หลักสูตรนั้น หากเน้นกลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถาบันการศึกษา ควรสร้างหลักสูตรประเภทใช้เวลา 5 วันต่อหลักสูตร แต่หากเน้นที่หน่วยราชการอื่น ๆ ควรเป็นหลักสูตรประเภท 3-4 วันต่อหลักสูตร และหลักสูตรสำหรับผู้บริหาร หรือผู้ที่มีตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา เช่น วิศวกร พยาบาล นักวิชาการเงิน ควรเป็นหลักสูตรประเภท 3-4 วันต่อหลักสูตร แต่หากสร้างหลักสูตรสำหรับนักวิชาการ หรือเจ้าหน้าที่ธุรการ ควรเป็นหลักสูตร ประเภทใช้เวลา 5 วันต่อหลักสูตร

หลักสูตรที่จัดทำ ควรเน้นหลักสูตรที่เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมสำหรับปฏิบัติงานในสำนักงาน คือ โปรแกรมด้าน Spread Sheet โปรแกรมด้านการนำเสนอ และโปรแกรมด้าน Word Processing หรือเป็นหลักสูตรแนวการนำโปรแกรมด้านสำนักงานมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเฉพาะเรื่อง เช่น การทำแผ่นพับด้วย Word, การทำรายงานสรุปอย่างรวดเร็วด้วย Excel เป็นต้น ส่วนหลักสูตรด้านการใช้งานโปรแกรมด้านฐานข้อมูล และการดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น เป็นอีก 2 หลักสูตรที่น่าจะได้รับการตอบรับในการมาเข้าอบรม เพราะปัจจุบันเห็นได้ว่าหน่วยงานภาครัฐ ให้ความสนใจกับตัวข้อมูลของงานมากขึ้น และมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองการเป็นผู้ใช้งานโปรแกรมอย่างเดียว ให้เป็นผู้มีความสามารถในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ให้อยู่ในสภาพดี และพร้อมต่อการทำงาน และพบว่าความต้องการด้านหลักสูตร ไม่มีความแตกต่างกันตามหน่วยงาน และตำแหน่ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรา ขวัญสมบูรณ์ (2540) ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าความต้องการด้านหลักสูตร โดยรวมมีความแตกต่างกันตามสายการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการวางแผนจัดอบรมนอกจากองค์ประกอบด้านหลักสูตร จำนวนวันที่ใช้ในการจัดอบรมและช่องทางการประชาสัมพันธ์แล้ว ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ต้องนำมาพิจารณาในการวางแผนด้วย คือ สถานที่ในการจัดอบรม ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชอบมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ แต่หากต้องการเจาะกลุ่มลูกค้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำหนดจัดอบรมนอกสถานที่ทำงานของผู้เข้าอบรม ไม่จำเป็นต้องมาที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ก็ได้ เป็นเรื่องที่น่าจะนำไปพิจารณาในการกำหนดสถานที่อบรม โดยอาจพิจารณาการจัดอบรมแบบสัญจรโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาไปยังจังหวัดใหญ่ ๆ หรือจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวดึงดูดใจ เช่น สุราษฎร์ธานี ตรัง กระบี่ เป็นต้น จะสามารถให้บริการผู้ที่อยู่ในจังหวัดห่างไกลอำเภอหาคาใหญ่มาก ๆ เช่นกลุ่มจังหวัดภาคใต้ตอนบน ได้ง่ายขึ้น เพราะผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมากนัก สำหรับสถาบันการศึกษา จะเห็นได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมของห้อง

สำหรับอบรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้น ศูนย์คอมพิวเตอร์ ควรพิจารณาจัดอบรมเชิงรุกให้มีรูปแบบการจัดอบรมแบบ In house สำหรับผู้ใช้บริการกลุ่มนี้

พฤติกรรมส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง ชอบที่จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วย 2-3 คน ดังนั้น การที่ปัจจุบันนี้ศูนย์คอมพิวเตอร์ จัดให้มีส่วนลดให้ในกรณีที่หน่วยงานเดียวกันสมัครมาเข้าอบรมหลักสูตรเดียวกันเกิน 1 คน ยังคงเป็นวิธีที่น่าจะได้ผลในแง่ของการจูงใจให้มีผู้สมัครมาจากหน่วยงานเดียวกันมากกว่า 1 คน จะทำให้การหลีกค่าเข้าอบรมในแต่ละโครงการสามารถทำได้ง่ายขึ้น ส่วนช่วงเวลาที่หน่วยงานราชการสะดวกเข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ยังคงเป็นเวลาที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของการทำงานในหน่วยงานราชการ คือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. ซึ่ง แต่หากต้องการปรับเปลี่ยนเวลาเป็นวันหยุดราชการบ้าง ก็จะได้เฉพาะวันเสาร์ เวลา 09.00-16.00 น. ไม่ควรมีการจัดอบรมวันอาทิตย์ เพราะอาจจะไม่ได้รับความสนใจจากกลุ่มเป้าหมายเลย

ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกที่สุดในการสมัครอบรม อันดับต้น ๆ มี 2 ช่องทาง คือ กรอกใบสมัครแล้วแฟกซ์กลับมา และสมัครด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน แต่ควรมีปรับปรุงระบบการรับสมัครผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีความง่ายต่อการใช้งานมากกว่าปัจจุบัน รวมถึงส่วนของการให้ข้อมูลการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ด้วย สำหรับความต้องการด้านบริการหลังการขายทุกหน่วยงาน ทุกตำแหน่ง ต้องการให้มีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้งานโปรแกรม และบริการฟรีสำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมกับศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจุบันศูนย์คอมพิวเตอร์ ยังไม่มีการดำเนินการในส่วนนี้ ดังนั้นน่าจะเพิ่มการให้บริการในส่วนนี้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม ทันสมัย และง่ายต่อการบริหารจัดการ เช่น บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยให้สิทธิ์เฉพาะผู้ที่เคยอบรมกับศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นผู้เข้าถึงระบบนี้เท่านั้น เพื่อเพิ่มความรู้สึกในการเป็นคนพิเศษสำหรับการให้บริการนี้ ไม่ใช่เป็นการให้บริการทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับผลการประเมินการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับพอใจมาก โดยความประทับใจในการให้บริการของทางศูนย์คอมพิวเตอร์ 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือด้านหลักสูตร รองลงมาคือด้านวิทยากร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมเป็นลำดับ และไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจท่านใดเลยที่ไม่มีความประทับใจในเรื่องใดเลย นอกจากนี้ยังเห็นว่าการเข้ามาใช้บริการฝึกอบรมกับทางศูนย์คอมพิวเตอร์ มีความรู้สึกคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปและหากมีหลักสูตรใดที่ตรงตามความต้องการก็จะเข้ามาร่วมอีกแน่นอน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจโดยส่วนใหญ่ นั้นมีความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการกับทางศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม ปัญหาข้อบกพร่องจากการให้บริการส่วนใหญ่ คือความไม่สอดคล้องกันระหว่างเนื้อหาหลักสูตรกับเวลาที่ใช้ในการอบรม โดยรายละเอียดเนื้อหาจะมาก แต่เวลาจะน้อย อันเนื่องมาจากกลุ่มผู้เรียนแต่ละท่านมีพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์ที่ไม่เท่ากัน ทำให้เนื้อหาที่เสนอมากเกินไปสำหรับผู้เข้าอบรมบางกลุ่ม และบางครั้งก็ทำให้กลุ่มที่มีความรู้พื้นฐานมาแล้วในระดับที่เหมาะสม ก็จะได้รับเนื้อหาน้อยกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้ความพึงพอใจในการรับบริการลดลง ซึ่งศูนย์คอมพิวเตอร์ ควรพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรให้เกิดเป็นโอกาสได้ในทั้ง 2 กลุ่ม คือทั้งกลุ่มที่มีความรู้พื้นฐานมาบ้างแล้ว และกลุ่มที่ไม่มีความรู้มาก่อนเลย และ

กำหนดคุณสมบัติผู้เข้าอบรมให้ชัดเจน เพื่อประกอบการตัดสินใจ และหลักสูตรใดที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่มีความรู้พื้นฐานมาก่อน ควรมีแบบทดสอบสั้น ๆ สำหรับผู้ที่ไม่แน่ใจว่าตนเองมีความรู้พื้นฐานเพียงพอสำหรับการอบรมในหลักสูตรนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งหากศูนย์คอมพิวเตอร์ สามารถรับคนที่มีความรู้พื้นฐานใกล้เคียงกันเข้าอบรมในรุ่นเดียวกัน จะทำให้การเรียนรู้ในครั้งนั้น สมฤทธิ์ผลได้อย่างดี อันจะส่งผลในการเพิ่มความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้จากข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำไปวิเคราะห์ผลในเชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างได้เพิ่มเติมอีก โดยพบว่าระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น และผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มที่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่า กลุ่มที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น ถึงแม้ว่าทั้ง 2 กลุ่ม จะมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับมากทั้งคู่ก็ตาม แสดงให้เห็นว่า ในการรับบริการจากศูนย์คอมพิวเตอร์ เมื่อมีการเปรียบเทียบกับการได้รับบริการจากหน่วยงานอื่นด้วย มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลง ดังนั้น หากศูนย์คอมพิวเตอร์ต้องการที่จะรักษาความจงรักภักดีในการให้บริการของกลุ่มลูกค้าเดิม ควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาข้อบกพร่องจากให้บริการ และดำเนินการขจัดปัญหา หรือปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ข้อสรุป และอภิปรายผลที่กล่าวมาข้างต้น เรื่อง การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับโครงการเชิงพาณิชย์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านกลุ่มลูกค้า ควรจะหากกลุ่มลูกค้าที่เป็นส่วนราชการเพิ่มขึ้นจากฐานข้อมูลที่มีอยู่เดิม โดยเฉพาะส่วนราชการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในส่วนขององค์กรภาคเอกชน

2. ด้านหลักสูตร

2.1. ควรจัดทำหลักสูตรอบรมให้มีความหลากหลาย เหมาะกับกลุ่มผู้เข้าอบรมแต่ละประเภท เช่น กลุ่มผู้บริหาร ควรเป็นหลักสูตรที่ระยะเวลาเพียง 1-2 วัน ส่วนกลุ่มระดับผู้ปฏิบัติ ต้องเป็นหลักสูตรที่ใช้ระยะเวลายาว 5 วัน เพื่อให้ผู้อบรมได้มีเวลาทำความเข้าใจการใช้งานโปรแกรมนั้น ๆ ให้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

2.2. หลักสูตรที่เปิดให้บริการควรเน้นที่กลุ่มหลักสูตรชุดที่ใช้งานในสำนักงาน เพราะสามารถนำไปใช้ในงานที่ตนเองทำอยู่ประจำได้จริง ซึ่งควรมีทั้งหลักสูตรที่สอนการใช้งานโปรแกรมและให้นำไปประยุกต์ใช้เอง และหลักสูตรเฉพาะด้านบ้าง เพื่อความชัดเจนของหลักสูตร และความหลากหลาย รวมถึง

ครอบคลุมประโยชน์ในการใช้งานจากตัวโปรแกรมในทุกๆ ด้าน อันจะมีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับการอบรมของผู้ใช้บริการ อย่างเช่น หลักสูตร Excel ควรจะมีการแบ่งสอนย่อย ๆ ลงไปในความสามารถต่างๆ ที่โปรแกรมสามารถทำงานได้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำ Excel ไปประยุกต์ใช้กับงานด้านต่าง ๆ ที่โปรแกรมนี้สามารถจัดการได้ และเป็นการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้ลูกค้าเห็นถึงความคุ้มค่าที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นด้วย ในการที่จะเลือกเข้ามาอบรมกับทางศูนย์คอมพิวเตอร์

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ทางจดหมายที่ส่งโดยตรงไปยังหน่วยงาน และที่ได้ผลน้อยที่สุดคือวิทยุ ดังนั้นทางศูนย์คอมพิวเตอร์ จึงไม่ควรถ่ายทอดวิธีนี้เช่นเดิม เพราะไม่เกิดความคุ้มค่าในด้านผลผลิตที่จะได้รับ แต่ควรจะเปลี่ยนมาเน้นวิธีส่งจดหมายถึงหน่วยงาน โดยไม่ล่าช้า เพื่อให้ข่าวสารการฝึกอบรมจะได้ถึงกลุ่มลูกค้าได้เร็ว ลูกค้าจะได้มีเวลาดำเนินการขั้นตอนการขออนุมัติในการมาเข้าอบรมได้ทันเวลา จะทำให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ลูกค้าเพิ่มขึ้น ส่งผลให้จำนวนยอดของผู้เข้าอบรมในแต่ละไตรมาสเพิ่มมากขึ้น และเมื่อสรุปผลในปลายปีงบประมาณตามดัชนีชี้วัดหลัก (KPIs) ก็จะสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

4. ด้านรูปแบบการฝึกอบรม

4.1. ควรเพิ่มรูปแบบการฝึกอบรมแบบ In house สำหรับหน่วยงานที่เป็นสถาบันการศึกษา เพราะมีความพร้อมในเรื่องห้องสำหรับอบรมคอมพิวเตอร์ โดยเน้นจุดขายที่สร้างหลักสูตรให้เหมาะกับกลุ่มผู้ให้บริการ และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของคุณค่าเบี่ยงเสี่ยง ค่าเดินทางและค่าที่พักของผู้เข้าอบรม

4.2. ควรเพิ่มการฝึกอบรมแบบสัญจรโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาไปยังจังหวัดใหญ่ ๆ หรือจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวดึงดูดใจ เช่น สุราษฎร์ธานี ตรีัง กระบี่ เป็นต้น จะสามารถให้บริการผู้ที่อยู่ในจังหวัดห่างไกลอำเภอขนาดใหญ่มาก ๆ เช่นกลุ่มจังหวัดภาคใต้ตอนบน ได้ง่ายขึ้น เพราะผู้ให้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมากนัก และถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าอบรม สร้างความประทับใจให้กับกลุ่มลูกค้า และศูนย์คอมพิวเตอร์ ยังได้รับผลประโยชน์ในการทำตลาดเชิงรุก เกิดลูกค้ากลุ่มใหม่ ๆ ในอนาคต แต่ทั้งนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ควรต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องกำลังคนให้เพียงพอ ที่จะปฏิบัติงานทั้งในและนอกสถานที่

5. ในอนาคตควรจัดให้มีบริการสมัครเข้าเป็นสมาชิกของงานฝึกอบรม โดยการสร้างระบบฐานข้อมูลรองรับ และรับสมัครผ่านทาง Web เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการส่งสื่อประชาสัมพันธ์ และการติดต่อกับระหว่างกลุ่มงานบริการวิชาการและผู้เข้าอบรม ซึ่งอาจจะทำให้อยู่ในรูปของ CRM (Customer relationship management) เพื่อเป็นการสร้างระบบความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศูนย์คอมพิวเตอร์ควรที่จะทำการศึกษาหาปัญหา และข้อบกพร่องจากการให้บริการที่มีอยู่เพิ่มเติมจากที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ และดำเนินการขจัดปัญหา และปรับปรุงข้อบกพร่องที่มีอยู่ให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการมาใช้บริการของลูกค้า และรักษาความจงรักภักดีในการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าเดิม
2. ควรมีการศึกษาความต้องการในการเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์ กับลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ เช่น กลุ่มนักศึกษาเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษามีความรู้ทางคอมพิวเตอร์เป็นที่พึงประสงค์ของนายจ้าง กลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ให้บริการอยู่ด้วย เพื่อที่ได้ข้อมูลที่แท้จริงในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และสร้างหลักสูตรให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมทั้งกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เป็นองค์กรภาคเอกชน
3. ควรมีการศึกษาเชิงลึกถึงความต้องการด้านหลักสูตรของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริง และนำข้อมูลนั้นไปเป็นปัจจัยนำเข้าของกระบวนการสร้างหลักสูตรต่อไป