

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำนวน 400 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 274 ฉบับ และมีการให้รางวัลสำหรับผู้ส่งแบบสอบถามคืน หลายรางวัล ได้แก่ ได้รับการอบรมในหลักสูตรที่ต้องการ ฟรี ภายใน 1 ปีนับจากวันที่ประกาศผลผู้โชคดี รวมถึงได้รับส่วนลดค่าลงทะเบียนในการเข้าอบรม โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 เป็นการประเมินผลการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษา เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ในส่วนของข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชื่อ สกุล ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร e-mail address ไปปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลเดิมของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน โดยใช้โปรแกรม Access เพื่อใช้ในการส่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมต่อไป นอกจากนี้ ได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมานำเสนอผลการศึกษาในรายงานวิจัยฉบับนี้

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรม ในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความต้องการทั้ง 9 ด้าน จำแนกตามตำแหน่งและหน่วยงานเท่านั้น เนื่องจากต้องการทราบข้อมูล เพื่อจะนำไปใช้ในการวางแผน การสร้างหลักสูตร และกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม ให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้า รวมทั้งใช้ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 4 ผลการประเมินการดำเนินงานฝึกอบรมของศูนย์คอมพิวเตอร์ และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบผลการประเมินจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	108	23.4
หญิง	166	60.6
รวม	274	100.0
อายุ		
21-30 ปี	64	23.4
31-40 ปี	115	42.0
41-50 ปี	78	28.5
51-60 ปี	17	6.2
รวม	274	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	18.2
ปริญญาตรี	193	70.4
สูงกว่าปริญญาตรี	31	11.3
รวม	274	100.0
หน่วยงาน		
อปท.	119	43.4
สถาบันการศึกษา	57	20.8
หน่วยราชการอื่น ๆ	98	35.8
รวม	274	100.0
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	25	9.1
ตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา	92	33.6
นักวิชาการ	82	29.9
ธุรการ	75	27.4
รวม	274	100.0

	จำนวน	ร้อยละ
การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน		
ใช้	271	98.9
ไม่ใช้	3	1.1
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.6 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 42.0 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และโดยเฉลี่ยมีอายุ 37 ปี ($\bar{X} = 37.30$ $SD = 8.25$) ร้อยละ 70.4 เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 43.4 ทำงานสังกัด อปท. รองลงมา ร้อยละ 35.8 ทำงานสังกัดหน่วยราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.6 ทำงานในตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขาวิชา เช่น พยาบาล เจ้าหน้าที่การเงิน วิศวกร รองลงมา ร้อยละ 29.9 ทำงานในตำแหน่งนักวิชาการ และส่วนใหญ่ร้อยละ 98.9 ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน มีเพียงร้อยละ 1.1 เท่านั้นที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละของลักษณะการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน

	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการใช้งาน		
1-3 ปี	67	24.7
4-6 ปี	78	28.8
7-9 ปี	43	15.9
10-12 ปี	62	22.9
13-15 ปี	11	4.1
16 ปี ขึ้นไป	10	3.7
รวม	271	100.0
ที่ทำงาน ให้ใช้คอมพิวเตอร์		
มีเครื่องประจำตัว	94	34.7
ใช้เครื่องร่วมกับผู้อื่น	177	65.3
รวม	271	100.0

	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงาน		
1 วันสัปดาห์	7	2.6
2 วันสัปดาห์	16	5.9
3 วันสัปดาห์	22	8.1
4 วันสัปดาห์	12	4.4
5 วันสัปดาห์	189	69.7
6 วันสัปดาห์	25	9.2
รวม	271	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ ร้อยละ 28.8 มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 4-6 ปี รองลงมา ร้อยละ 24.7 มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 1-3 ปี ร้อยละ 65.3 ใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกัน และร้อยละ 69.7 ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละของการเคยเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์

	จำนวน	ร้อยละ
เคยเข้ารับการอบรมจากหน่วยงานอื่น		
เคย	114	41.6
ไม่เคย	160	58.4
รวม	274	100.0
ผู้ที่เคยเข้าอบรมที่อื่น อบรมกับหน่วยงาน *		
ราชการ	102	89.5
เอกชน	12	10.5
รวม	114	100.0

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 58.4 ไม่เคยเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานอื่น ร้อยละ 41.6 เคยเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานอื่น

สำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น ร้อยละ 89.5 เข้าอบรมกับหน่วยงานราชการ และร้อยละ 10.5 เข้าอบรมกับหน่วยงานเอกชน

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละของหน่วยงานที่มี และไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์

มี/ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์	51	18.6
ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์	223	81.4
รวม	274	100.0
หน่วยงานที่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์		
อปท.	9	17.6
สถาบันการศึกษา	28	54.9
หน่วยราชการอื่น ๆ	14	27.5
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.4 ไม่มีห้องสำหรับอบรมคอมพิวเตอร์ และร้อยละ 18.6 มีห้องสำหรับอบรมคอมพิวเตอร์

สำหรับหน่วยงานที่มีห้องสำหรับอบรมคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.9 เป็นหน่วยงานสถาบันการศึกษา รองลงมา ร้อยละ 27.5 เป็นหน่วยงานราชการอื่น ๆ อันดับสาม ร้อยละ 17.6 เป็นหน่วยงานสังกัด อปท.

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต้นสังกัด

การสนับสนุน	จำนวน	ร้อยละ
สนับสนุน 100 เปอร์เซ็นต์	198	72.3
สนับสนุนบางส่วน	63	23.0
ไม่สนับสนุน	13	4.7
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.3 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการอบรมคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานอื่น 100 เปอร์เซ็นต์ ร้อยละ 23.0 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วน และร้อยละ 4.7 ไม่ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่าย

เมื่อศึกษาถึงกรณีที่หน่วยงานไม่ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่าย หรือให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพียงบางส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถรับผิดชอบลงทะเบียนด้วยตนเอง ในวงเงินที่บาทต่อวัน จากการหาค่ากลางด้วยสถิติ Median และ Mode พบว่า ค่า Median = Mode = 200 บาทต่อวัน ดังนั้นสรุปว่า ในกรณีที่หน่วยงานไม่ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับผิดชอบค่าลงทะเบียนด้วยตนเอง ในวงเงิน 200 บาทต่อวัน

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำแนกตาม การมี/ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์

การสนับสนุนค่าใช้จ่าย	มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์		ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สนับสนุน 100 เปอร์เซ็นต์	32	62.7	166	74.4
สนับสนุนบางส่วน รวมถึงไม่สนับสนุนเลย	19	37.3	57	25.6
รวม	51	100.0	223	100.0
Pearson chi-Square	Value=2.832	df=1	Sig.=0.092	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า หน่วยงานทั้งที่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์เองและไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการอบรมคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานอื่น 100 เปอร์เซ็นต์ มากกว่า การสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพียงบางส่วน รวมทั้งไม่ให้การสนับสนุนเลย โดย

หน่วยงานที่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.7 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และร้อยละ 37.3 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนรวมถึงไม่ให้การสนับสนุนเลย

ส่วนหน่วยงานที่ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.4 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และร้อยละ 25.6 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วน รวมถึงไม่ให้การสนับสนุนเลย

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของการที่หน่วยงานมีหรือไม่มีห้อง สำหรับอบรมคอมพิวเตอร์ กับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต้นสังกัด ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำแนกตาม หน่วยงาน

การสนับสนุนค่าใช้จ่าย	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการ อื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สนับสนุน 100 เปอร์เซ็นต์	103	86.6	42	73.7	53	54.1
สนับสนุนบางส่วน รวมถึงไม่สนับสนุนเลย	16	13.4	15	26.3	45	45.9
รวม	119	100.0	57	100.0	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=28.346		df=2		Sig.=0.000	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ทุกประเภทหน่วยงาน ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการอบรมคอมพิวเตอร์ที่ หน่วยงานอื่น 100 เปอร์เซ็นต์ มากกว่า การสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพียงบางส่วน รวมถึงไม่ให้การสนับสนุนเลย โดย

หน่วยงาน อปท. ส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.6 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และร้อยละ 13.4 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนรวมถึงไม่ให้การสนับสนุนเลย

สถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.7 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และร้อยละ 26.3 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนรวมถึงไม่ให้การสนับสนุนเลย

หน่วยงานราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.1 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และร้อยละ 45.9 ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนรวมถึงไม่ให้การสนับสนุนเลย

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของประเภทหน่วยงาน กับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต้นสังกัด พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยจะเห็นได้ว่า ทุกประเภทหน่วยงานส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการอบรมคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานอื่น 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการสนับสนุนค่าใช้จ่ายระหว่างหน่วยงานทั้ง 3 ประเภท พบว่า หน่วยงาน อปท. ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรม 100 เปอร์เซ็นต์สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ส่วนการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพียงบางส่วน รวมถึงไม่ให้การสนับสนุนเลย จะพบในหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ อปท. และสถาบันการศึกษา สูงที่สุด

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง

การสนับสนุนค่าใช้จ่าย	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สนับสนุน 100 เปอร์เซ็นต์	15	60.0	59	64.1	68	82.9	56	74.7
สนับสนุนบางส่วน รวมถึงไม่สนับสนุนเลย	10	40.0	33	35.9	14	17.1	19	25.3
รวม	25	100.0	92	100.0	82	100.0	75	100.0
Pearson chi-Square			Value=9.780		df=3		Sig.=0.021	

จากตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ทุกประเภทตำแหน่ง ส่วนใหญ่จะได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานต้นสังกัดในการอบรมคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานอื่น 100 เปอร์เซ็นต์ โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้บริหาร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.0 ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และร้อยละ 40.0 ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนรวมถึงไม่ได้รับการสนับสนุนเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.1 ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และร้อยละ 35.9 ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนรวมถึงไม่ได้รับการสนับสนุนเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.9 ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และร้อยละ 17.1 ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนรวมถึงไม่ได้รับการสนับสนุนเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.7 ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่าย 100 เปอร์เซ็นต์ และร้อยละ 25.3 ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนรวมถึงไม่ได้รับการสนับสนุนเลย

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม กับตำแหน่ง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการสนับสนุนค่าใช้จ่ายระหว่างตำแหน่งทั้ง 4 ประเภท พบว่า ตำแหน่งนักวิชาการ ให้ความเห็นว่าได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรม 100 เปอร์เซ็นต์สูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ในขณะที่ ผู้บริหาร ให้ความเห็นว่าได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์ เพียงบางส่วน รวมถึงไม่ให้การสนับสนุนเลย สูงที่สุด

ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการรับข่าวสารอบรม

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายราชการถึงองค์กร	201	73.4
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว	23	8.4
วิทยุ	1	0.4
เว็บไซต์	30	10.9
แผ่นปลิว	19	6.9
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 73.4 สะดวกที่จะรับข่าวสารการอบรม ด้วยการส่งจดหมายราชการไปถึงองค์กรที่สังกัด รองลงมาร้อยละ 10.9 สะดวกที่จะรับข่าวสารทางเว็บไซต์ อันดับสาม ร้อยละ 8.4 สะดวกที่จะรับข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งถึงเจ้าตัว น้อยที่สุดร้อยละ 0.4 สะดวกที่จะรับข่าวสารทางวิทยุ

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละของความต้องการด้านวิธีการฝึกอบรม

วิธีการ	จำนวน	ร้อยละ
เรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมนั้น ๆ แล้วนำไปประยุกต์ใช้ งานเอง	172	62.8
เรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าจะทำอะไร แล้วเรียนเฉพาะ คำสั่งที่จะทำสิ่งนั้นได้ (อาจเรียนหลายโปรแกรม)	102	37.2
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 62.8 ต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งเฉพาะโปรแกรมนั้น ๆ แล้วนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับงานเอง และร้อยละ 37.2 ต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าจะทำงานอะไร เช่น ต้องการทำแผ่นพับ แล้วเรียนรู้เฉพาะคำสั่งที่นำมาใช้ทำแผ่นพับได้ โดยอาจต้องเรียนรู้หลายโปรแกรม

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาการอบรมต่อครั้ง

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
1-2 วัน	50	18.2
3-4 วัน	95	34.7
5 วัน	105	38.3
มากกว่า 5 วัน	24	8.8
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 38.3 เห็นว่า ระยะเวลาอบรมต่อครั้งที่เหมาะสมควรเป็น 5 วัน รองลงมาร้อยละ 34.7 เห็นว่าควรเป็น 3-4 วัน อันดับสาม ร้อยละ 18.2 เห็นว่าควรเป็น 1-2 วัน และน้อยที่สุดร้อยละ 8.8 เห็นว่าควรมีระยะเวลาในการอบรมต่อครั้ง มากกว่า 5 วัน

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละของความความต้องการด้านรูปแบบการอบรม

รูปแบบ	จำนวน	ร้อยละ
ให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน	21	7.7
มาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	162	59.1
อบรมนอกสถานที่ทำงาน	85	31.0
สอนทางไกล แบบ e-learning	6	2.2
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 59.1 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รองลงมาร้อยละ 31.0 ต้องการไปอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ได้ อันดับสาม ร้อยละ 7.7 ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน สำหรับการสอนทางไกล แบบ e-learning มีความต้องการน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 2.2 เท่านั้น

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละของความต้องการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ในงานด้านต่าง ๆ

อันดับความต้องการ	ประเภทโปรแกรม*	จำนวน	ร้อยละ
อันดับ 1	Spread Sheet	202	16.3
อันดับ 2	การนำเสนอ	189	15.3
อันดับ 3	Word Processing	180	14.6
อันดับ 4	การจัดการฐานข้อมูล	170	13.7
อันดับ 4	ด้านการดูแลเครื่อง	170	13.7
อันดับ 5	การประมวลผลทางสถิติ	102	8.3
อันดับ 5	ด้านการทำเว็บไซต์	102	8.3
อันดับ 6	ด้านกราฟฟิก	101	8.2
	อื่น ๆ	21	1.5
			100.0

* ตอบได้มากกว่า 1 ประเภทโปรแกรม

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 16.3 มีความต้องการนำโปรแกรมประเภท Spread Sheet เพื่อช่วยงานคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลข ไปใช้ในการทำงานมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 15.3 ต้องการใช้งานโปรแกรมประเภทการนำเสนอ อันดับสาม ร้อยละ 14.6 มีความต้องการใช้งานโปรแกรมประเภท Word Processing เพื่อช่วยงานด้านเอกสาร อันดับสี่ ร้อยละ 13.7 มีความต้องการใช้งานโปรแกรมประเภทการจัดการฐานข้อมูล และโปรแกรมที่เกี่ยวกับการดูแลเครื่อง อันดับห้า ร้อยละ 8.3 มีความต้องการใช้งานโปรแกรมการประมวลผลทางสถิติ โปรแกรมด้านการทำเว็บไซต์ อันดับหก ร้อยละ 8.2 มีความต้องการใช้งานโปรแกรมด้านกราฟฟิก และอีกร้อยละ 1.6 มีความต้องการใช้งานโปรแกรมอื่น ๆ ได้แก่ การเขียนแบบด้วย Auto CAD (8 ราย) โปรแกรมด้าน Multimedia อื่น ๆ เพื่อทำ Animation เช่น 3 D, โปรแกรมในการตัดต่อ VCD, การลงเทป CD (6 ราย) โปรแกรมที่ใช้ในการผลิตสื่อการสอน เช่น Autoware (3 ราย) นอกนั้นมีความต้องการใช้งานโปรแกรมด้าน Network การใช้งานโปรแกรมชุด Office กับงานเฉพาะสาขา เช่น Excel กับงานช่าง การใช้งาน Internet การใช้โปรแกรม Adobe Reader เป็นต้น

ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละของวันเวลาที่สะดวกเข้ารับการอบรม

วันเวลา*	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น.	205	50.2
จันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00 น. เป็นต้นไป	25	6.1
เสาร์ เวลา 09.00-12.00 น.	41	10.0
อาทิตย์ เวลา 09.00-12.00 น.	25	6.1
เสาร์ เวลา 13.00-16.00 น.	17	4.2
อาทิตย์ เวลา 13.00-16.00 น.	13	3.2
เสาร์ เวลา 09.00-16.00 น.	47	11.5
อาทิตย์ เวลา 09.00-16.00 น.	35	8.6
		100.0

* เลือกได้มากกว่า 1 ช่วงเวลา

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.2 สะดวกที่จะเข้ารับการอบรมวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. รองลงมาร้อยละ 11.5 สะดวกที่จะเข้ารับการอบรมวันเสาร์ เวลา 09.00-16.00 น. สำหรับวันเสาร์ เวลา 09.00-12.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 09.00-16.00 น. มีความสะดวกในการเข้าอบรมเป็น อันดับสาม และสี่ คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละของพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม

ชวนเพื่อนมาอบรมด้วยหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ชวน ชอบมาคนเดียว	30	10.9
ชวนมาด้วย	244	89.1
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พฤติกรรมในการมาอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 89.1 ชอบที่จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วย อีกร้อยละ 10.9 ชอบมาคนเดียว

เมื่อศึกษาถึงจำนวนเพื่อนที่จะชวนมาด้วย จากการหาค่ากลางด้วยสถิติ Median พบว่า Median = 2 และจากการหาค่ากลางด้วยสถิติ Mode พบว่า Mode = 3 ดังนั้น สรุปว่า ผู้ที่ชวนชวนเพื่อนมาอบรมด้วยกัน จะชวนเพื่อนมาด้วยกันอีก 2-3 คน

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละของช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด

ช่องทางการสมัคร	จำนวน	ร้อยละ
กรอกใบสมัครและส่งกลับทางจดหมาย	56	20.4
กรอกใบสมัครและแฟกซ์ กลับมา	93	33.9
โทรมาสมัครทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่กรอกใบสมัครให้	40	14.6
สมัครเองทางอินเทอร์เน็ต	60	21.9
มาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	25	9.1
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.9 สะดวกที่จะกรอกใบสมัครและส่งแฟกซ์กลับมา รองลงมา ร้อยละ 21.9 สะดวกสมัครด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 20.4 ใช้วิธีการกรอกใบสมัครแล้วส่งกลับทางจดหมาย สำหรับการมาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จะเป็นวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 9.1 เท่านั้น

ตารางที่ 4.17 จำนวน ร้อยละของความต้องการด้านบริการหลังการขาย

ต้องการมีบริการหลังการขาย	จำนวน	ร้อยละ
มีบริการให้คำปรึกษาในการใช้งานโปรแกรม	7	2.6
แบบมีค่าใช้จ่าย		
มีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้โปรแกรม	260	94.9
(ฟรี สำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม)		
ไม่ต้องการ	7	2.6
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.9 ต้องการให้มีบริการหลังการขายแบบมีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้โปรแกรม โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม สำหรับความต้องการมีบริการให้คำปรึกษาในการใช้งานโปรแกรมแบบมีค่าใช้จ่าย และไม่ต้องการบริการหลังการขาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการเท่ากัน คือ ร้อยละ 2.6

ข้อเสนอแนะด้านความต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม 159 ราย จาก 274 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดระบุข้อเสนอแนะถึงความต้องการในการรับบริการ แยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม 37 ราย เสนอหลักสูตรที่ต้องการจะอบรม ดังต่อไปนี้

1.1. หลักสูตร Microsoft Excel

(5 ราย)

1.2. หลักสูตร Microsoft Access	(5 ราย)
1.3. หลักสูตร Auto CAD	(5 ราย)
1.4. หลักสูตร Excel สำหรับใช้กับการเงินและบัญชี	(4 ราย)
1.5. หลักสูตรการดูแลและแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	(2 ราย)
1.6. หลักสูตร Microsoft Word	(2 ราย)
1.7. หลักสูตร การทำ Web หรือ Homepage	(2 ราย)
1.8. หลักสูตรการเขียนโปรแกรม Animation	(2 ราย)
1.9. หลักสูตรเกี่ยวกับระบบ Network	(2 ราย)
1.10. หลักสูตร Autoware, Linux	(2 ราย)
1.11. หลักสูตร Excel สำหรับงานช่าง	(1 ราย)
1.12. หลักสูตร Excel ระดับ Advance	(1 ราย)
1.13. หลักสูตรที่ใช้ในงานระบบสารสนเทศ	(1 ราย)
1.14. หลักสูตร Photoshop	(1 ราย)
1.15. หลักสูตร SPSS สำหรับงานแต่ละด้าน	(1 ราย)
1.16. หลักสูตรการตัดต่อวิดีโอ	(1 ราย)

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม 19 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิทยากร ดังต่อไปนี้

- 2.1. ควรสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง (5 ราย)
- 2.2. วิทยากรควรเข้าใจผู้เข้ารับการอบรม เพราะแต่ละท่านมีพื้นฐานที่แตกต่างกันการฝึกอบรมจึงไม่ควรเครียดเกินไป เพราะผู้อบรมส่วนใหญ่จะเป็นคนวัยทำงานทั้งบรรยากาศทางการศึกษามานาน (3 ราย)
- 2.3. ควรทดสอบพื้นฐานผู้เข้าอบรมก่อนสอน (3 ราย)
- 2.4. ควรให้ฝึกปฏิบัติตามเอกสารประกอบการบรรยาย พร้อมกับให้ปฏิบัติงานจริง มีการเก็บเป็นข้อมูลลงแผ่นดิสต์ และนำไปตรวจให้แน่ใจว่าผู้อบรมเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติตามได้จริง (3 ราย)
- 2.5. ควรให้เวลาสำหรับสอบถามนอกเหนือจากโปรแกรมที่เข้ารับการอบรม สำหรับปัญหาที่ผู้เข้าอบรมต้องการจากงานที่ทำแต่ในโปรแกรมเรียนไม่ได้จัดไว้ (2 ราย)
- 2.6. ก่อนการเข้าอบรมวิทยากรควรสอบถามความต้องการของผู้เข้าอบรมก่อนว่าต้องการศึกษาในเรื่องใดเป็นพิเศษ (1 ราย)
- 2.7. มีการแนะนำเทคนิค วิธีการที่หลากหลาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่รวบรัดหลักสูตรเกินไป ดูให้เหมาะสมกับเวลาที่จัดสรรให้ (1 ราย)
- 2.8. อยากให้วิทยากรเข้าถึงตัวผู้อบรมมากกว่านี้ หมายถึงการดูแลเอาใจใส่สอนและให้ความรู้ความเข้าใจอย่างใกล้ชิดกว่าที่เป็นอยู่ (1 ราย)

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม 15 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้
 - 3.1. ให้ส่งหนังสือประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามทุกส่วนที่มีการอบรม (8 ราย)
 - 3.2. ควรแจ้งหลักสูตรการอบรมทั้งปี (3 ราย)
 - 3.3. การประชาสัมพันธ์หลักสูตรควรล่วงหน้าอย่างน้อย 2 เดือน (3 ราย)
 - 3.4. ต้องการให้ E-Mail แจ้งหลักสูตรใหม่ๆ (1 ราย)
4. ผู้ตอบแบบสอบถาม 13 ราย เสนอแนะว่า ระยะเวลาในการอบรมบางหลักสูตรน้อยเกินไป ในขณะที่เนื้อหาหลักสูตรมีรายละเอียดมาก เช่น หลักสูตรการดูแลและแก้ปัญหาเครื่อง ควรจะเพิ่มเวลาการอบรม เพื่อให้ผู้เรียนจะสามารถเก็บรายละเอียดได้ครบทุกขั้นตอน ทั้งนี้การจัดเวลาการอบรมควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของผู้เข้าอบรมด้วย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าหลักสูตรที่จัดอบรม 3 วันควรเพิ่มเวลาเป็น 5 วัน เพื่อให้ทุกคนได้รับความรู้ที่เหมือนๆ กันและผลการนำไปปฏิบัติจริงจะสามารถทำได้ตามนั้น
5. ผู้ตอบแบบสอบถาม 10 ราย ให้ข้อเสนอแนะว่า ศูนย์คอมพิวเตอร์ ควรปรับลดค่าอบรมลงในบางหลักสูตรเช่น SPSS, Flash, Access, HTML เป็นต้น เนื่องจากราคาค่าลงทะเบียนในปัจจุบันสูงเกินไป ควรที่จะบริการในราคาที่ย่อมเยา หากจะเก็บค่าอบรมในราคาสูง เอกสารควรมีความละเอียดมากกว่าที่เป็นอยู่เดิม เนื่องจากเมื่อเกิดปัญหาในการนำความรู้ไปใช้งานจริงเมื่อศึกษาจากเอกสารจะไม่มีคำแนะนำหรือวิธีแก้ไข ให้ผู้อบรมสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และประการสำคัญบางหน่วยงานไม่มีเงินสนับสนุนในการอบรมในบางหลักสูตร ทั้งที่หลักสูตรนั้นมีความสำคัญและนำไปใช้กับงานที่ทำอยู่ เช่น SPSS แต่ค่าอบรมแพงเกินไปทำให้ไม่สามารถชำระเองได้
6. ผู้ตอบแบบสอบถาม 7 ราย เสนอแนะว่าต้องการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์แจกแผ่นซีดีประกอบการอบรม พร้อมเอกสาร และเนื้อหาที่มีนั้นควรปรับปรุงให้ละเอียดขึ้น เพื่อที่จะสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง โดยจัดทำเป็นเรื่องๆ เช่น การพิมพ์งานโดยอธิบายเป็นขั้นตอน คือ 1.เปิดโปรแกรม 2.พิมพ์ 3.วิธีการจัดการกับข้อความสูญหาย 4.การจัดหน้ากระดาษ เป็นต้น
7. ผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ราย ให้ข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้ผู้ช่วยวิทยากรดูแลอย่างใกล้ชิด ตอนที่เข้ารับการอบรม และมีปริมาณที่มากเพียงพอกับคนเข้าอบรม ปัจจุบันมีเพียง 1 คนไม่เพียงพอ
8. ผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ราย ให้ข้อเสนอแนะว่า หากศูนย์คอมพิวเตอร์ สามารถที่จะอบรมนอกสถานที่ได้จะเป็นการดี เนื่องจากในบางพื้นที่ผู้สนใจไม่สามารถเดินทางมาเรียนถึงที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ เช่น จังหวัดภูเก็ตมีสถานที่อบรมค่อนข้างน้อย จะมีอยู่ที่วิทยาลัยสารพัดช่างที่เปิดอบรมคอมพิวเตอร์เพียงแห่งเดียว และมีจำนวนผู้สนใจทั้งคนทำงานและนักเรียน นักศึกษาทั่วไปจำนวนมาก ต้องรอคิวเข้าเรียนแต่เข้า แต่บางคนก็ไม่ได้เข้าอบรมเพราะคนเรียนเต็ม หรือในบางพื้นที่ลูกค้ามีอุปกรณ์พร้อมเพียงแต่ให้ส่งวิทยากรไปสอนถึงหน่วยงานเท่านั้น
9. ผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ราย ให้ข้อเสนอแนะว่า ต้องการให้มีบริการหลังการอบรม โดย

- 9.1. ติดตามผลหลังการอบรมว่าสามารถนำไปใช้งานจริงได้มากน้อยเพียงไร (3 ราย)
- 9.2. มีการเปิดหน้าเว็บในการส่งปัญหาสอบถามกับวิทยากร (1 ราย)
10. ผู้ตอบแบบสอบถาม 7 ราย ให้ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินการอื่น ๆ ดังต่อไปนี้
 - 10.1. บริการเรื่องที่พักที่ใกล้กับสถานที่อบรม (2 ราย)
 - 10.2. ต้องการให้มีการเปิดสาขาของศูนย์คอมพิวเตอร์ ในพื้นที่ต่างจังหวัด (1 ราย)
 - 10.3. ต้องการเป็นสมาชิกของศูนย์ (1 ราย)
 - 10.4. ต้องการให้เปิดสอนวันเสาร์ อาทิตย์และเรียนครึ่งวัน เพราะหากเป็นทั้งวันจะหนักจนเกินไป (1 ราย)
 - 10.5. ควรจัดอบรมฟรีสำหรับบุคลากร ม.อ. (1 ราย)
 - 10.6. แต่ละโปรแกรมที่จัดควรมีหลายรุ่น (1 ราย)
 - 10.7. มีการเปิดอบรมสำหรับบุคคลทั่วไปมากขึ้น (1 ราย)
 - 10.8. สำหรับคนที่เคยอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ครบ 3 ครั้งขึ้นไปควรมีส่วนลด 50เปอร์เซ็นต์ สำหรับการอบรมครั้งต่อไปได้ 1 หลักสูตร (1 ราย)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรม

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความสะดวกในการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน

ช่องทางการรับข่าวสาร	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายราชการถึงองค์กร	108	90.8	29	50.9	64	65.3
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว	2	1.7	12	21.1	9	9.2
วิทยุ	0	0.0	1	1.8	0	0.0
เว็บไซต์	7	5.9	4	7.0	19	19.4
แผ่นปลิว	2	1.7	11	19.3	6	6.1
อื่น ๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	119	100.0	57	100.0	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=58.218		df=8		Sig.=0.000	

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความสะดวกในการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหน่วยงาน ส่วนใหญ่ สะดวกที่จะรับข่าวสารการจัดฝึกอบรม ด้วยการส่งจดหมายราชการไปถึงองค์กร ส่วนวิทยุ จะเป็นช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่สะดวกในการรับข่าวสาร โดย

หน่วยงานในสังกัด อปท. ส่วนใหญ่ ร้อยละ 90.8 สะดวกรับข่าวสารด้วยการส่งจดหมายราชการไปถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 5.9 สะดวกที่จะรับข่าวสารการจัดฝึกอบรมทางเว็บไซต์ สำหรับการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว และแผ่นปลิว เป็นช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 1.7 และไม่สะดวกรับข่าวสารทางวิทยุเลย

หน่วยงานสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.9 สะดวกรับข่าวสารด้วยการส่งจดหมายราชการไปถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 21.1 สะดวกที่จะรับข่าวสารด้วยการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว สำหรับวิทยุ เป็นช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 1.8

หน่วยงานราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.3 สะดวกรับข่าวสารด้วยการส่งจดหมายราชการไปถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 19.4 สะดวกที่จะรับข่าวสารทางเว็บไซต์ สำหรับแผ่นปลิว เป็นช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 6.1 และไม่สะดวกรับข่าวสารทางวิทยุเลย

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความสะดวกในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรม กับหน่วยงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยสื่อการประชาสัมพันธ์ที่ทุกหน่วยงานสะดวกในการรับข่าวสารที่สุดคือ การส่งจดหมายราชการไปถึงองค์กรนั้นโดยตรง นอกจากนี้ หากต้องการกลุ่มเป้าหมายในการอบรมที่เน้นเฉพาะบางหน่วยงาน สามารถใช้สื่ออื่นผสมผสานด้วยกัน แตกต่างกันไป ดังนี้ หน่วยงานราชการอื่น ๆ เพิ่มการ

ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ส่วนสถาบันการศึกษา สามารถเพิ่มการประชาสัมพันธ์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัวโดยตรง และแผ่นปลิว ทั้งนี้ไม่ควรใช้สื่อวิทยุในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการฝึกอบรมถึงหน่วยงานราชการ

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของวิธีการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน

วิธีการฝึกอบรม	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมอื่น ๆ แล้วนำไปประยุกต์ใช้งานเอง	65	54.6	45	78.9	62	63.3
เรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าจะทำอะไร แล้วเรียนเฉพาะคำสั่งที่ทำสิ่งนั้นได้	54	45.4	12	21.1	36	36.7
รวม	119	100.0	57	100.0	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=9.725		df=2		Sig.=0.006	

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความต้องการวิธีการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในสังกัด อปท. ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.6 มีความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้งานเอง และร้อยละ 45.4 ต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าต้องการทำอะไร เช่นต้องการทำแผ่นพับได้ ก็จะเรียนรู้เฉพาะคำสั่งที่สามารถนำไปทำแผ่นพับได้ โดยอาจจะเรียนรู้หลาย ๆ โปรแกรมในหลักสูตรเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.9 มีความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้งานเอง และร้อยละ 21.1 ต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าต้องการทำอะไร เช่นต้องการทำแผ่นพับได้ ก็จะเรียนรู้เฉพาะคำสั่งที่สามารถนำไปทำแผ่นพับได้ โดยอาจจะเรียนรู้หลาย ๆ โปรแกรมในหลักสูตรเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.3 มีความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้งานเอง และร้อยละ 36.7 ต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าต้องการทำอะไร เช่นต้องการทำแผ่นพับได้ ก็จะเรียนรู้เฉพาะคำสั่งที่สามารถนำไปทำแผ่นพับได้ โดยอาจจะเรียนรู้หลาย ๆ โปรแกรมในหลักสูตรเดียวกัน

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการวิธีการจัดฝึกอบรมกับหน่วยงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งถึงแม้ว่า ทุกประเภทหน่วยงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้งานเอง แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความต้องการวิธีการจัดฝึกอบรมแต่ละวิธีระหว่างหน่วยงาน พบว่า สถาบันการศึกษา ให้ความเห็นว่ามีความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้งานเอง สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในขณะที่ หน่วยงานสังกัดอปท. มีความต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าต้องการทำอะไร สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของจำนวนวันในการจัดฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน

จำนวนวัน	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 วัน	20	16.9	9	15.8	21	21.4
3-4 วัน	46	38.7	13	22.9	36	36.4
5 วัน	47	39.5	24	42.1	34	34.7
มากกว่า 5 วัน	6	5.0	11	19.3	7	7.1
รวม	119	100.0	57	100.0	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=13.837		df=6		Sig.=0.032	

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความต้องการจำนวนวันในการจัดอบรมต่อ 1 หลักสูตร จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด อปท. ส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.5 ต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน รองลงมาร้อยละ 38.7 ต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วัน อันดับสาม ร้อยละ 16.9 ต้องการอบรมหลักสูตร 1-2 วัน และน้อยที่สุด ร้อยละ 5.0 ต้องการอบรมหลักสูตรที่มากกว่า 5 วัน

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.1 ต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน รองลงมาร้อยละ 22.8 ต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วัน อันดับสาม ร้อยละ 19.3 ต้องการอบรมหลักสูตรที่มากกว่า 5 วัน และน้อยที่สุด ร้อยละ 15.8 ต้องการอบรมหลักสูตร 1-2 วัน

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงานราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 36.4 ต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วัน รองลงมาร้อยละ 34.7 ต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน อันดับสาม ร้อยละ 21.4 ต้องการอบรมหลักสูตร 1-2 วัน และน้อยที่สุด ร้อยละ 7.1 ต้องการอบรมหลักสูตรที่มากกว่า 5 วัน

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการจำนวนวันในการจัดอบรมต่อ 1 หลักสูตร กับหน่วยงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยจะเห็นได้ว่า หน่วยงานสังกัด อปท. และสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่ต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน ในขณะที่หน่วยงานราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความต้องการด้านจำนวนวันระหว่างหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานสังกัด อปท. มีความต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วันสูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในขณะที่สถาบันการศึกษา มีความต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน หรือมากกว่า 5 วันสูงกว่าหน่วยงานอื่น ส่วนหน่วยงานราชการอื่น ๆ มีความต้องการอบรมหลักสูตร 1-2 วัน สูงกว่า หน่วยงานสังกัด อปท. และสถาบันการศึกษา

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของรูปแบบการจัดฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน

รูปแบบการฝึกอบรม	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน	3	2.5	9	15.8	9	9.2
มาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	65	54.6	36	63.2	61	62.2
อบรมนอกสถานที่ทำงาน	49	41.2	12	21.1	24	24.5
สอนทางไกล แบบ e-learning	2	1.7	0	0.0	4	4.1
รวม	119	100.0	57	100.0	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=20.159		df=6		Sig.=0.003	

จากตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบรูปแบบการจัดฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในสังกัด อปท. ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.6 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ รองลงมาร้อยละ 41.2 ต้องการอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ใดก็ได้ อันดับสาม ร้อยละ 2.5 ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน ส่วนการสอนทางไกล แบบ e-learning ได้รับความสนใจน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 1.7

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.2 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ รองลงมาร้อยละ 21.1 ต้องการอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ใดก็ได้ อันดับสาม ร้อยละ 15.8 ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน ส่วนการสอนทางไกล แบบ e-learning ไม่ได้ได้รับความสนใจเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดหน่วยงานราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.2 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ รองลงมาร้อยละ 24.5 ต้องการอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ใดก็ได้ อันดับสาม ร้อยละ 9.2 ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน และน้อยที่สุด ร้อยละ 4.1 ต้องการรูปแบบการสอนทางไกล แบบ e-learning

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการรูปแบบในการจัดอบรม กับหน่วยงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยหน่วยงานทุกประเภท ส่วนใหญ่ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ และรูปแบบที่มีความต้องการรองลงมาคือการอบรมนอกสถานที่ทำงาน จะเป็นที่ใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน พบว่า สถาบันการศึกษา ให้ความเห็นต่อความต้องการรูปแบบให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน และการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ สูงกว่าหน่วยงานอื่น ในขณะที่ หน่วยงานสังกัด อปท. ให้ความเห็นต่อความต้องการรูปแบบการไปอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ใดก็ได้ สูงกว่าหน่วยงานอื่น ส่วนรูปแบบการสอนทางไกลแบบ e-learning ถึงแม้จะเป็นรูปแบบที่ได้รับความสนใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับรูปแบบอื่น ๆ แต่จะเห็นได้ว่า หน่วยงานราชการอื่น ๆ ให้ความเห็นว่าต้องการรูปแบบนี้สูงกว่า หน่วยงานสังกัด อปท. และสถาบันการศึกษา

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบ จำนวน ร้อยละ ของความต้องการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงาน

ประเภทโปรแกรม*	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Word Processing	83	15.6	39	14.8	58	13.2
Spread Sheet	89	16.7	41	15.6	72	16.3
ด้านการนำเสนอ	88	16.5	35	13.3	66	15.0
การจัดการฐานข้อมูล	62	11.6	45	17.1	63	14.3
การประมวลผลทางสถิติ	34	6.4	32	12.2	36	8.2
ด้านกราฟิก	44	8.3	17	6.5	40	9.1
ด้านการทำเว็บไซต์	47	8.8	18	6.8	37	8.4
ด้านการดูแลเครื่อง	74	13.9	32	12.2	64	14.5
อื่น ๆ	12	2.3	4	1.5	5	1.1
รวม		100.0		100.0		100.0
Pearson chi-Square	Value=18.240		df=16		Sig.=0.310	

* = เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.22 ศึกษาถึงความต้องการในการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการทำงาน พบว่า ความต้องการสูงสุด 3 อันดับแรก ของแต่ละหน่วยงาน เป็นดังนี้

หน่วยงานโนสังกัด อปท. ความต้องการอันดับหนึ่ง ร้อยละ 16.7 คือโปรแกรมด้าน Spread Sheet เพื่อช่วยงานคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลข อันดับสอง ร้อยละ 16.5 คือ โปรแกรมด้านการนำเสนอ อันดับสาม ร้อยละ 15.6 คือโปรแกรมด้าน Word Processing เพื่อช่วยงานด้านเอกสาร

หน่วยงานสถาบันการศึกษา ความต้องการอันดับหนึ่ง ร้อยละ 17.1 คือโปรแกรมด้านฐานข้อมูล อันดับสอง ร้อยละ 15.6 คือโปรแกรมด้าน Spread Sheet เพื่อช่วยงานคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลข อันดับสาม ร้อยละ 14.8 คือโปรแกรมด้าน Word Processing เพื่อช่วยงานด้านเอกสาร

หน่วยงานราชการอื่น ๆ ความต้องการอันดับหนึ่ง ร้อยละ 16.3 คือโปรแกรมด้าน Spread Sheet เพื่อช่วยงานคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลข อันดับสอง ร้อยละ 15.0 คือโปรแกรมด้านการนำเสนอ อันดับสาม ร้อยละ 14.5 คือโปรแกรมด้านการดูแลและรักษาเครื่อง

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการทำงาน กับหน่วยงาน ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบ จำนวน ร้อยละ ของวันเวลาที่สะดวกจะเข้าอบรม จำแนกตามหน่วยงาน

วันเวลา*	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์ 09.00-16.00 น.	104	63.8	33	38.4	68	42.8
จันทร์-ศุกร์ 17.00 น.เป็นต้นไป	4	2.5	9	10.5	12	7.5
เสาร์ 09.00-12.00 น.	16	9.8	10	11.6	15	9.4
อาทิตย์ 09.00-12.00 น.	7	4.3	7	8.1	11	6.9
เสาร์ 13.00-16.00 น.	6	3.7	4	4.7	7	4.4
อาทิตย์ 13.00-16.00 น.	5	3.1	3	3.5	5	3.1
เสาร์ 09.00-16.00 น.	10	6.1	13	15.1	24	15.1
อาทิตย์ 09.00-16.00 น.	11	6.8	7	8.1	17	10.7
รวม		100.0		100.0		100.0
Pearson chi-Square	Value=27.316		df=14		Sig.=0.018	

* = เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สะดวกเข้าอบรมวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. และวันเวลาที่สะดวกในการมาเข้าอบรมสูงสุด 3 อันดับแรก ของแต่ละประเภทหน่วยงานพบว่า หน่วยงานในสังกัด อปท. วันเวลาที่สะดวก อันดับหนึ่ง ร้อยละ 63.8 คือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับสอง ร้อยละ 9.8 คือวันเสาร์ เวลา 09.00-12.00 น. อันดับสาม ร้อยละ 6.8 คือวันอาทิตย์ เวลา 09.00-16.00 น.

หน่วยงานสถาบันการศึกษา วันเวลาที่สะดวก อันดับหนึ่ง ร้อยละ 38.4 คือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับสอง ร้อยละ 15.1 คือวันเสาร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับสาม ร้อยละ 11.6 คือวันเสาร์ เวลา 09.00-12.00 น.

หน่วยงานราชการอื่น ๆ วันเวลาที่สะดวก อันดับหนึ่ง ร้อยละ 42.8 คือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับสอง ร้อยละ 15.1 คือวันเสาร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับสาม ร้อยละ 10.7 คือวันอาทิตย์ เวลา 09.00-16.00 น.

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของวันเวลาที่สะดวกจะเข้าอบรม กับ หน่วยงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยถึงแม้ว่าหน่วยงานทุกประเภท ส่วนใหญ่สะดวกจะเข้ารับการอบรมวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. แต่จะพบว่า สถาบันการศึกษา มีความสะดวกในการเข้าอบรมวันเสาร์ สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม จำแนกตามหน่วยงาน

ชวนเพื่อนมาอบรมด้วยหรือไม่	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ชวน ชอบมาคนเดียว	10	8.4	5	8.8	15	15.3
ชวนมาด้วย	109	91.6	52	91.2	83	84.7
รวม	119	100.0	57	100.0	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=2.976		df=2		Sig.=0.226	

จากตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหน่วยงาน ส่วนใหญ่ไม่ชวนมาอบรมคนเดียว ชอบที่จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วยกัน โดย หน่วยงานสังกัด อปท. ร้อยละ 91.6 ชวนเพื่อนมาอบรมด้วย และร้อยละ 8.4 ชอบมาคนเดียว ในขณะที่ หน่วยงานสถาบันการศึกษา ร้อยละ 91.2 ชวนเพื่อนมาอบรมด้วย และร้อยละ 8.8 ชอบมาคนเดียว สำหรับ หน่วยงานราชการอื่น ๆ ร้อยละ 84.7 ชวนเพื่อนมาอบรมด้วย และร้อยละ 15.2 ชอบมาคนเดียว

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม กับหน่วยงาน ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด จำแนกตามหน่วยงาน

ช่องทางการสมัคร	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กรอกใบสมัครและส่งกลับมาทางจดหมาย	26	21.8	11	19.3	19	19.4
กรอกใบสมัคร และแฟกซ์กลับมา	59	49.6	6	10.5	28	28.6
โทรมาจองทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่กรอกใบสมัครให้	14	11.8	10	17.5	16	16.3
สมัครเองทางอินเทอร์เน็ต	18	15.1	20	35.1	22	22.4
สมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	2	1.7	10	17.5	13	13.3
รวม	119	100.0	57	100.0	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=40.544		df=8		Sig.=0.000	

จากตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงาน อปท. ส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.6 สะดวกที่จะกรอกใบสมัคร แล้วส่งแฟกซ์กลับมา รองลงมา ร้อยละ 21.8 สะดวกที่จะกรอกใบสมัครและส่งกลับมาทางจดหมาย ส่วนการมาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จะเป็นวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 1.7 เท่านั้น

หน่วยงานสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 35.1 สะดวกที่จะสมัครเองทางอินเทอร์เน็ต รองลงมา ร้อยละ 19.3 สะดวกที่จะกรอกใบสมัครและส่งกลับมาทางจดหมาย ส่วนการกรอกใบสมัคร แล้วส่งแฟกซ์กลับมา จะเป็นวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 10.5 เท่านั้น

หน่วยงานราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 28.6 สะดวกที่จะกรอกใบสมัคร แล้วส่งแฟกซ์กลับมา รองลงมา ร้อยละ 22.4 สะดวกที่จะสมัครเองทางอินเทอร์เน็ต สำหรับช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด ร้อยละ 13.3 คือ การมาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด กับหน่วยงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยหน่วยงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่สะดวกที่จะกรอกใบสมัคร และแฟกซ์กลับมา ในขณะที่หน่วยงานสถาบันการศึกษาสะดวกที่จะสมัครทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความต้องการบริการหลังการขาย จำแนกตามหน่วยงาน

ความต้องการ บริการหลังการขาย	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีบริการให้คำปรึกษาในการใช้งาน โปรแกรม แบบมีค่าใช้จ่าย	3	2.5	1	1.8	3	3.1
มีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้ โปรแกรมฟรี สำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการ อบรม	111	93.3	55	96.5	94	95.9
ไม่ต้องการ	5	4.2	1	1.8	1	1.0
รวม	119	100.0	57	100.0	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=2.610		df=4		Sig.=0.625	

จากตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความต้องการบริการหลังการขาย จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสังกัดหน่วยงาน ส่วนใหญ่ ต้องการให้มีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้งานโปรแกรม โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม โดยหน่วยงานสังกัด อปท. มีความต้องการร้อยละ 93.3 หน่วยงานสถาบันการศึกษา มีความต้องการร้อยละ 96.5 หน่วยงานราชการอื่น ๆ มีความต้องการร้อยละ 95.9

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการบริการหลังการขาย กับหน่วยงาน ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความสะดวกในการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง

ช่องทางการรับข่าวสาร	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายราชการไปถึงองค์กร	20	80.0	65	70.7	57	69.5	59	78.7
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว วิทยุ	0	0.0	7	7.6	9	11.0	7	9.3
เว็บไซต์	4	16.0	11	12.0	9	11.0	6	8.0
แผ่นปลิว	1	4.0	9	9.8	6	7.3	3	4.0
อื่น ๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	25	100.0	92	100.0	82	100.0	75	100.0
Pearson chi-Square			Value=9.532		df=12		Sig.=0.657	

จากตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความสะดวกในการรับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้บริหาร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 80.8 สะดวกรับข่าวสารทางจดหมายราชการไปถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 16.0 สะดวกรับข่าวสารทางเว็บไซต์ สำหรับสื่อวิทยุและการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว เป็นช่องทางที่ไม่สะดวกเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.7 สะดวกรับข่าวสารทางจดหมายราชการไปถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 12.0 สะดวกรับข่าวสารทางเว็บไซต์ สำหรับวิทยุ เป็นช่องทางที่ไม่สะดวกเลย

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.5 สะดวกรับข่าวสารทางการส่งจดหมายราชการไปถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 11.0 สะดวกรับข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว และทางเว็บไซต์ สำหรับวิทยุ เป็นช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 1.2

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งธุรการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.7 สะดวกรับข่าวสารทางจดหมายราชการไปถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 9.3 สะดวกรับข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว สำหรับวิทยุ เป็นช่องทางที่ไม่สะดวกเลย

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความสะดวกในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรม กับตำแหน่ง ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของวิธีการฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง

วิธีการฝึกอบรม	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมอื่น ๆ แล้วนำไปประยุกต์ใช้งานเอง	18	72.0	57	62.0	52	63.4	45	60.0
เรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าจะทำอะไร แล้วเรียนเฉพาะคำสั่งที่ทำสิ่งนั้นได้	7	28.0	35	38.0	30	36.6	30	40.0
รวม	25	100.0	92	100.0	82	100.0	75	100.0
Pearson chi-Square			Value=1.198		df=3		Sig.=0.753	

จากตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความต้องการวิธีการฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้บริหาร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.0 มีความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้งานเอง และร้อยละ 28.0 ต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าต้องการทำอะไร เช่น ต้องการทำแผ่นพับได้ ก็จะเรียนรู้เฉพาะคำสั่งที่สามารถนำไปทำแผ่นพับได้ โดยอาจจะเรียนรู้หลาย ๆ โปรแกรมในหลักสูตรเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.0 มีความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้งานเอง และร้อยละ 38.0 ต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าต้องการทำอะไร เช่น ต้องการทำแผ่นพับได้ ก็จะเรียนรู้เฉพาะคำสั่งที่สามารถนำไปทำแผ่นพับได้ โดยอาจจะเรียนรู้หลาย ๆ โปรแกรมในหลักสูตรเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.4 มีความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้งานเอง และร้อยละ 36.6 ต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าต้องการทำอะไร เช่น ต้องการทำแผ่นพับได้ ก็จะเรียนรู้เฉพาะคำสั่งที่สามารถนำไปทำแผ่นพับได้ โดยอาจจะเรียนรู้หลาย ๆ โปรแกรมในหลักสูตรเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งธุรการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.0 มีความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้คำสั่งโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่ง แล้วนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้งานเอง และร้อยละ 40.0 ต้องการที่จะเรียนรู้แบบมีเป้าหมายว่าต้องการทำอะไร เช่น ต้องการทำแผ่นพับได้ ก็จะเรียนรู้เฉพาะคำสั่งที่สามารถนำไปทำแผ่นพับได้ โดยอาจจะเรียนรู้หลาย ๆ โปรแกรมในหลักสูตรเดียวกัน

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการวิธีการจัดฝึกอบรม กับตำแหน่ง ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของจำนวนวันในการจัดฝึกอบรม จำแนกตามตำแหน่ง

จำนวนวัน	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 วัน	11	44.0	16	17.4	14	17.1	9	12.0
3-4 วัน	12	48.0	37	40.2	27	32.9	19	25.3
5 วัน	1	4.0	32	34.8	34	41.5	38	50.7
มากกว่า 5 วัน	1	4.0	7	7.6	7	8.5	9	12.0
รวม	25	100.0	92	100.0	82	100.0	75	100.0
Pearson chi-Square			Value=27.713		df=9		Sig.=0.001	

จากตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความต้องการจำนวนวันในการจัดอบรมต่อ 1 หลักสูตร จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้บริหาร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.0 ต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วัน รองลงมาร้อยละ 44.0 ต้องการอบรมหลักสูตร 1-2 วัน และน้อยที่สุด ร้อยละ 4.0 ต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน และหลักสูตรที่มากกว่า 5 วัน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.2 ต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วัน รองลงมาร้อยละ 34.8 ต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน อันดับสาม ร้อยละ 17.4 ต้องการอบรมหลักสูตร 1-2 วัน และน้อยที่สุด ร้อยละ 7.6 ต้องการอบรมหลักสูตรที่มากกว่า 5 วัน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 41.5 ต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน รองลงมาร้อยละ 32.9 ต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วัน อันดับสาม ร้อยละ 17.1 ต้องการอบรมหลักสูตร 1-2 วัน และน้อยที่สุด ร้อยละ 8.5 ต้องการอบรมหลักสูตรที่มากกว่า 5 วัน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งธุรการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.7 ต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน รองลงมา ร้อยละ 25.3 ต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วัน และน้อยที่สุด ร้อยละ 12.0 ต้องการอบรมหลักสูตร 1-2 วัน และหลักสูตรที่มากกว่า 5 วัน

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการจำนวนวันในการจัดอบรมต่อ 1 หลักสูตร กับตำแหน่ง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพบว่า ผู้บริหาร และกลุ่มผู้ที่มีตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ส่วนใหญ่มีความต้องการอบรมหลักสูตร 3-4 วัน ส่วนนักวิชาการ และธุรการ ต้องการอบรมหลักสูตร 5 วัน เมื่อเปรียบเทียบความต้องการจำนวนวันในการเข้าอบรมแบบเดียวกันระหว่างตำแหน่งพบว่า ผู้บริหารให้ความเห็นถึงความต้องการหลักสูตร 1-2 วัน และ 3-4 วันมากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ในขณะที่ธุรการ ให้ความเห็นถึงความต้องการหลักสูตร 5 วัน และมากกว่า 5 วันมากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของรูปแบบการอบรม จำแนกตามตำแหน่ง

รูปแบบการอบรม	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน	2	8.0	10	10.9	5	6.1	4	5.3
มาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	16	64.0	55	59.8	44	53.7	47	62.7
อบรมนอกสถานที่ทำงาน	5	20.0	26	28.3	31	37.8	23	30.7
สอนทางไกล แบบ e-learning	2	8.0	1	1.1	2	2.4	1	1.3
รวม	25	100.0	92	100.0	82	100.0	75	100.0
Pearson chi-Square	Value=9.776				df=9		Sig.=0.369	

จากตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความต้องการรูปแบบการจัดอบรม จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้บริหาร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.0 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ รองลงมา ร้อยละ 20.0 ต้องการอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ใดก็ได้ สำหรับการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน และ การสอนทางไกล แบบ e-learning ได้รับความสนใจน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 8.0

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.8 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ รองลงมา ร้อยละ 28.3 ต้องการอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ใดก็ได้ อันดับสาม ร้อยละ 10.9 ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน และน้อยที่สุด ร้อยละ 1.1 ต้องการอบรมรูปแบบการสอนทางไกล แบบ e-learning

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.7 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ รองลงมา ร้อยละ 37.8 ต้องการอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ใดก็ได้ อันดับสาม ร้อยละ 6.1 ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน และน้อยที่สุด ร้อยละ 2.4 ต้องการอบรมรูปแบบการสอนทางไกล แบบ e-learning

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งธุรการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.7 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ รองลงมา ร้อยละ 30.7 ต้องการอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ใดก็ได้ อันดับสาม ร้อยละ 5.3 ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน และน้อยที่สุด ร้อยละ 1.3 ต้องการอบรมรูปแบบการสอนทางไกล แบบ e-learning

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการรูปแบบในการจัดอบรม กับตำแหน่ง ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบ จำนวน ร้อยละ ของความต้องการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง

ประเภทโปรแกรม*	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Word Processing	15	13.9	59	13.7	51	14.5	55	15.9
Spread Sheet	19	17.6	69	16.0	57	16.2	57	16.5
ด้านการนำเสนอ	18	16.7	66	15.3	49	13.9	57	16.2
การจัดการฐานข้อมูล	15	13.9	58	13.5	52	14.8	45	13.0
การประมวลผลทางสถิติ	9	8.3	37	8.6	36	10.2	20	5.8
ด้านกราฟฟิก	6	5.6	39	9.0	27	7.7	29	8.4
ด้านการทำเว็บไซต์	11	10.2	27	6.3	32	9.1	32	9.2
ด้านการดูแลเครื่อง	14	13.0	63	14.6	45	12.8	48	13.9
อื่น ๆ	1	0.9	13	3.0	3	0.9	4	1.2
รวม		100.0		100.0		100.0		100.0
Pearson chi-Square				Value=18.405		df=24		Sig.=0.783

* = เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.31 ศึกษาถึงความต้องการในการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการทำงาน พบว่า ความต้องการสูงสุด 3 อันดับแรก ของแต่ละตำแหน่ง เป็นดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหาร ความต้องการอันดับ 1 ร้อยละ 17.6 คือโปรแกรมด้าน Spread Sheet เพื่อช่วยงานคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลข อันดับ 2 ร้อยละ 16.7 คือ โปรแกรมด้านการนำเสนอ อันดับ 3 ร้อยละ 13.9 คือโปรแกรมด้าน Word Processing เพื่อช่วยงานด้านเอกสาร และโปรแกรมด้านการจัดการฐานข้อมูล

ตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ความต้องการอันดับ 1 ร้อยละ 16.0 คือโปรแกรมด้าน Spread Sheet เพื่อช่วยงานคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลข อันดับ 2 ร้อยละ 15.3 โปรแกรมด้านการนำเสนอ อันดับ 3 ร้อยละ 14.6 คือโปรแกรมด้านการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

ตำแหน่งนักวิชาการ ความต้องการอันดับ 1 ร้อยละ 16.2 คือโปรแกรมด้าน Spread Sheet เพื่อช่วยงานคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลข และ อันดับ 2 ร้อยละ 14.8 คือโปรแกรมด้านการจัดการฐานข้อมูล อันดับ 3 ร้อยละ 14.5 คือโปรแกรมด้าน Word Processing เพื่อช่วยงานด้านเอกสาร

ตำแหน่งธุรการ ความต้องการอันดับ 1 ร้อยละ 16.5 คือโปรแกรมด้าน Spread Sheet เพื่อช่วยงานคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลข อันดับ 2 ร้อยละ 16.2 คือโปรแกรมด้านการนำเสนอ อันดับ 3 ร้อยละ 15.9 คือ โปรแกรมด้าน Word Processing เพื่อช่วยงานด้านเอกสาร

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความถี่ของความต้องการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการทำงาน กับตำแหน่ง ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของวันเวลาที่สะดวกจะเข้าอบรม จำแนกตามตำแหน่ง

วันเวลา*	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์ 09.00-16.00 น.	15	45.5	69	48.9	66	57.4	55	46.2
จันทร์-ศุกร์ 17.00 น. เป็นต้นไป	3	9.1	10	7.1	7	6.1	5	4.2
เสาร์ 09.00-12.00 น.	6	18.2	11	7.8	9	7.8	15	12.6
อาทิตย์ 09.00-12.00 น.	1	3.0	6	4.3	6	5.2	12	10.1
เสาร์ 13.00-16.00 น.	2	6.1	5	3.5	5	4.3	5	4.2
อาทิตย์ 13.00-16.00 น.	1	3.0	4	2.8	4	3.5	4	3.4
เสาร์ 09.00-16.00 น.	3	9.1	20	14.2	13	11.3	11	9.2
อาทิตย์ 09.00-16.00 น.	2	6.1	16	11.3	5	4.3	12	10.1
รวม		100.0		100.0		100.0		100.0
Pearson chi-Square			Value=18.557		df=21		Sig.=0.614	

* = เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.32 พบว่า วันเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่ง สะดวกมาเข้าอบรมที่สุด คือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. และวันเวลาที่สะดวกในการมาเข้าอบรมสูงสุด 3 อันดับแรก ของแต่ละตำแหน่ง พบว่า

ตำแหน่งผู้บริหาร วันเวลาที่สะดวกที่สุด อันดับ 1 ร้อยละ 45.5 คือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับ 2 ร้อยละ 18.2 คือวันเสาร์ เวลา 09.00-12.00 น. อันดับ 3 ร้อยละ 9.1 คือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00 น. เป็นต้นไป และวันเสาร์ เวลา 09.00-16.00 น.

ตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา วันเวลาที่สะดวกที่สุด อันดับ 1 ร้อยละ 48.9 คือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับ 2 ร้อยละ 14.2 คือวันเสาร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับ 3 ร้อยละ 11.3 คือวันอาทิตย์ เวลา 09.00-16.00 น.

ตำแหน่งนักวิชาการ วันเวลาที่สะดวกที่สุด อันดับ 1 ร้อยละ 57.4 คือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับ 2 ร้อยละ 11.3 คือวันเสาร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับ 3 ร้อยละ 7.8 คือวันเสาร์ เวลา 09.00-12.00 น.

ตำแหน่งธุรการ ช่วงเวลาที่สะดวกที่สุด อันดับ 1 ร้อยละ 46.2 คือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น. อันดับ 2 ร้อยละ 12.6 คือวันเสาร์ เวลา 09.00-12.00 น. อันดับ 3 ร้อยละ 10.1 คือวันอาทิตย์ เวลา 09.00-12.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 09.00-16.00 น.

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของวันเวลาที่สะดวกจะเข้าอบรม กับ ตำแหน่ง ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม จำแนกตาม ตำแหน่ง

ชวนเพื่อนมาอบรมด้วยหรือไม่	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ชวน ชอบมาคนเดียว	1	4.0	10	10.9	10	12.2	9	12.0
ชวนมาด้วย	24	96.0	82	89.1	72	87.8	66	88.0
รวม	25	100.0	92	100.0	82	100.0	75	100.0
Pearson chi-Square			Value=1.454		df=3		Sig.=0.693	

จากตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ทุกตำแหน่งชอบที่จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วย มากกว่าการที่จะมาคนเดียว โดยผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้บริหาร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 96.0 จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วย และร้อยละ 4.0 ชอบมาอบรมคนเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.1 จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วย และร้อยละ 10.9 ชอบมาอบรมคนเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.8 จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วย และร้อยละ 12.2 ชอบมาอบรมคนเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งธุรการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 88.0 จะชวนเพื่อนมาอบรมด้วย และร้อยละ 12.0 ชอบมาอบรมคนเดียว

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของพฤติกรรมในการมาเข้ารับการอบรม กับตำแหน่ง ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด จำแนกตาม ตำแหน่ง

ช่องทางการสมัคร	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กรอกใบสมัครและส่งกลับมาทางจดหมาย	5	20.0	21	22.8	18	22.0	12	16.0
กรอกใบสมัคร และ แฟกซ์กลับมา	11	44.0	23	25.0	26	31.7	33	44.0
โทรมาจองทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่กรอกใบสมัครให้	1	4.0	18	19.6	7	8.5	14	18.7
สมัครเองทางอินเทอร์เน็ต	6	24.0	17	18.5	26	31.7	11	14.7
มาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	2	8.0	13	14.1	5	6.1	5	6.7
รวม	25	100.0	92	100.0	82	100.0	75	100.0
Pearson chi-Square			Value=22.552		df=12		Sig.=0.032	

จากตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้บริหาร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.0 สะดวกที่จะกรอกใบสมัคร แล้วส่งแฟกซ์กลับมา รองลงมา ร้อยละ 24.0 สะดวกที่จะสมัครด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ต สำหรับช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด ร้อยละ 4.0 คือ การสมัครทางโทรศัพท์ แล้วให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์ กรอกใบสมัครให้

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 25.0 สะดวกที่จะกรอกใบสมัคร แล้วส่งแฟกซ์กลับมา รองลงมา ร้อยละ 22.8 สะดวกที่จะกรอกใบสมัคร และส่งกลับมาทางจดหมาย สำหรับช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด ร้อยละ 14.1 คือ การมาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งนักวิชาการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.7 สะดวกที่จะกรอกใบสมัครในกระดาษ แล้วส่งแฟกซ์กลับมา รองลงมา ร้อยละ 31.7 สะดวกที่จะสมัครด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ต สำหรับช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด ร้อยละ 6.1 คือ การมาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งธุรการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.0 สะดวกที่จะกรอกใบสมัคร แล้วส่งแฟกซ์กลับมา รองลงมา ร้อยละ 18. สะดวกที่จะสมัครทางโทรศัพท์ แล้วให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์ กรอกใบสมัครให้ สำหรับช่องทางที่สะดวกน้อยที่สุด ร้อยละ 6.7 คือ การมาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของช่องทางการสมัครที่สะดวกที่สุด กับตำแหน่ง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยทุกตำแหน่ง ส่วนใหญ่ สะดวกที่จะกรอกใบสมัครและแฟกซ์กลับมา และนักวิชาการ ให้ความคิดเห็นว่ามีความสะดวกในการสมัครด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ตสูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ สำหรับการมาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ให้ความเห็นว่าเป็นช่องทางที่สะดวกสูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของความต้องการบริการหลังการขาย จำแนกตาม ตำแหน่ง

ช่องทางการสมัคร	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีบริการให้คำปรึกษาในการใช้งานโปรแกรม แบบมีค่าใช้จ่าย	2	8.0	2	2.2	3	3.7	0	0.0
มีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้โปรแกรม (ฟรี สำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม)	23	92.0	87	94.6	77	93.9	73	97.3
ไม่ต้องการ	0	0.0	3	3.3	2	2.4	2	2.7
รวม	25	100.0	92	100.0	82	100.0	75	100.0
Pearson chi-Square			Value=6.166		df=6		Sig.=0.405	

จากตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบความต้องการบริการหลังการขาย จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่ง ส่วนใหญ่ ต้องการให้มีระบบสมาชิก เพื่อให้คำปรึกษาในการใช้งานโปรแกรม โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม โดยตำแหน่งผู้บริหาร มีความต้องการร้อยละ 92.0 ตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา มีความต้องการร้อยละ 94.6 ตำแหน่งนักวิชาการ มีความต้องการร้อยละ 93.9 ตำแหน่งธุรการ มีความต้องการร้อยละ 97.3

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการบริการหลังการขาย กับตำแหน่ง ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของรูปแบบการอบรม จำแนกตามการมี/ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์

รูปแบบการฝึกอบรม	มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์		ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน	8	15.7	13	5.8		
มาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	31	60.8	131	58.7		
อบรมนอกสถานที่ทำงาน	12	23.5	73	32.7		
สอนทางไกล แบบ e-learning	0	0.0	6	2.7		
รวม	51	100.0	223	100.0		
Pearson chi-Square	Value=7.797		df=3		Sig.=0.050	

จากตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบความต้องการรูปแบบการอบรม จำแนกตามการมีหรือไม่มีห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ พบว่า หน่วยงานที่มีห้องอบรม ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.8 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์

คอมพิวเตอร์ รองลงมาร้อยละ 23.5 ต้องการอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ได้ก็ได้ อันดับสาม ร้อยละ 15.7 ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน สำหรับการสอนทางไกล แบบ e-learning ไม่ได้รับความสนใจเลย

ส่วนหน่วยงานที่ไม่มีห้องอบรม ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.7 ต้องการมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ รองลงมาร้อยละ 32.7 ต้องการอบรมนอกสถานที่ทำงาน ที่ได้ก็ได้ อันดับสาม ร้อยละ 5.8 ต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน สำหรับการสอนทางไกล แบบ e-learning ได้รับความสนใจน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 2.7

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความต้องการรูปแบบการอบรมกับการมีหรือไม่มีห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยหน่วยงานที่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ มีความต้องการให้วิทยากรไปสอนที่หน่วยงาน และมาอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ มากกว่าหน่วยงานที่ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ในขณะที่หน่วยงานที่ไม่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ มีความต้องการไปอบรมนอกสถานที่ ที่ได้ก็ได้ และต้องการรูปแบบการสอนทางไกล แบบ e-learning มากกว่าหน่วยงานที่มีห้องอบรมคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 4 ผลประเมินการดำเนินการให้บริการฝึกอบรมของศูนย์คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.37 จำนวน ร้อยละ ของการรับทราบข่าวสารการจัดอบรม

แหล่งข่าว*	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายถึงหน่วยงาน	194	43.5
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว	24	5.4
วิทยุ	1	0.2
เว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์	79	17.7
แผ่นปลิวประชาสัมพันธ์	73	16.4
ทราบข่าวจากคนอื่น	57	12.8
อื่น ๆ	18	4.0
รวม		100.0

* คอบได้มากกว่า 1 แหล่งข่าว

จากตารางที่ 4.37 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.5 รับทราบข่าวสารการฝึกอบรมทางจดหมายประชาสัมพันธ์ที่ส่งถึงหน่วยงาน รองลงมา ร้อยละ 17.7 ทราบข่าวจากเว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ และร้อยละ 16.4 จากแผ่นปลิวประชาสัมพันธ์ สำหรับการรับทราบข่าวสารจากวิทยุน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4.38 จำนวน ร้อยละ ของความรู้สึกคุ้มค่าในการได้รับบริการ

ความรู้สึกค่า	จำนวน	ร้อยละ
คุ้มค่า	263	96.0
ไม่คุ้มค่า	11	4.0
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการฝึกอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 96.0 มีความรู้สึกว่าคุ้มค่าในราคาค่าลงทะเบียนที่จ่ายไปกับบริการที่ได้รับ และร้อยละ 4.0 มีความรู้สึกว่าไม่คุ้มค่า

ตารางที่ 4.39 จำนวน ร้อยละ ของความประทับใจในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

อันดับ*	ความประทับใจด้าน	จำนวน	ร้อยละ
อันดับที่ 1	หลักสูตร	235	28.9
อันดับที่ 2	วิทยาการ	232	28.5
อันดับที่ 3	อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม	150	18.5
อันดับที่ 4	สถานที่	85	10.5
อันดับที่ 5	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	45	5.5
อันดับที่ 6	ผู้ช่วยวิทยาการ	35	4.3
อันดับที่ 7	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอาหาร	27	3.3
	อื่น ๆ	4	0.5
	ไม่มีความประทับใจในด้านใดเลย	0	0.0
รวม			100.0

* ตอบได้มากกว่า 1 อันดับ

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ อันดับหนึ่ง คือด้านหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 28.9 อันดับสอง คือด้านวิทยาการ คิดเป็นร้อยละ 28.5 อันดับสาม คือด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม คิดเป็นร้อยละ 18.5 อันดับสี่ คือด้านสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 10.5 อันดับห้า คือด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 5.5 อันดับหก คือด้านผู้ช่วยวิทยาการ คิดเป็นร้อยละ 4.3 อันดับเจ็ด คือด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านอาหาร คิดเป็นร้อยละ 3.3 สำหรับความประทับใจด้านอื่น ๆ อีกร้อยละ 0.5 คือประทับใจเรื่องรสชาติของอาหารว่าง และอาหารกลางวัน และไม่มีผู้ที่มาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่มีความประทับใจในเรื่องใด ๆ เลย

ตารางที่ 4.40 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ	\bar{X}	SD	แปลความหมาย
พอใจมากที่สุด	48	17.5	4.01	0.60	มาก
พอใจมาก	182	66.4			
พอใจ	42	15.3			
เฉย ๆ	2	0.7			
ไม่พอใจ	0	0.0			
รวม	274	100.0			

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับพอใจมาก ร้อยละ 66.4 โดยเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$ SD = 0.60)

ตารางที่ 4.41 จำนวน ร้อยละ ของการตัดสินใจเข้าอบรมในครั้งต่อไป

การตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
เข้าร่วมอีกแน่นอน	221	80.7
ไม่แน่ใจ	52	19.0
ไม่เข้าร่วมอีกแน่นอน	1	0.4
รวม	274	100.0

จากตารางที่ 4.41 พบว่า เมื่อมีหลักสูตรที่ตรงความต้องการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 80.7 จะเข้าร่วมอบรมอีกแน่นอน ร้อยละ 19.0 ไม่แน่ใจว่าจะเข้าร่วมอบรมอีกหรือไม่ และ อีกร้อยละ 0.4 ไม่เข้าร่วมอีกแน่นอน

ปัญหา ข้อบกพร่องจากการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม 115 ราย จาก 274 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.97 ระบุปัญหาและข้อบกพร่องจากการให้บริการ แยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม 47 ราย ระบุถึงปัญหาของเวลาที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างเนื้อหาหลักสูตรกับเวลาที่ใช้ในการจัดอบรม โดยให้รายละเอียดว่าเนื้อหาดีมาก แต่จัดเวลาอบรมน้อย ทำให้วิทยากรต้องบรรยายเร็ว เพื่อให้สอนได้ทันเวลา ผู้เข้าอบรมไม่มีเวลาในการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดความชำนาญ และความเข้าใจในโปรแกรมที่เรียนรู้อย่างถ่องแท้ นอกจากนี้ ยังไม่มีโอกาสซักถามเรื่องที่ไม่เข้าใจ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากหลักสูตรอีกด้วย

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม 14 ราย ระบุถึงปัญหาของผู้เข้าอบรมไม่ตรงตามคุณสมบัติของหลักสูตร ขาดการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครมาอบรม ทำให้มีผู้เรียน 2 กลุ่มอยู่ในชั้นเรียนเดียวกัน คือผู้ที่มีความรู้พื้นฐานเหมาะสมกับหลักสูตรนั้น และผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐานสำหรับหลักสูตรนั้น ๆ จึงทำให้การเรียนการสอน ไม่เป็นไปตามเนื้อหาหลักสูตรและระยะเวลาที่วางไว้ และให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการทดสอบก่อนการอบรม เพื่อจัดที่นั่งในการอบรม ซึ่งมีทั้งเสนอให้ผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ดี นั่งคู่กับผู้ที่มีพื้นฐานไม่ดี เพื่อเป็นการช่วยเหลือกันอีกทางหนึ่ง และจะทำให้การเรียนการสอนไม่สะดุดและล่าช้า และเสนอให้แบ่งโซนกันนั่ง เพื่อให้ให้ผู้ช่วยวิทยากร ได้ดูแลกลุ่มที่เรียนรู้อีกได้ง่ายขึ้น

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ราย ระบุถึงปัญหาการจัดชั่วโมงอบรมต่อวันมากเกินไป จากเดิมจัดเวลาตั้งแต่ 9.00-16.00 น. ควรลดลงเหลือเพียง 9.00-15.00 น. เพราะการอบรมคอมพิวเตอร์ เป็นเนื้อหาที่ค่อนข้างเครียด นั่งมองหน้าจอคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา จะเกิดความเหนื่อย เมื่อยล้า และมีเวลาพักผ่อนน้อย

ทำให้เวลาที่ผู้เข้าอบรมจะทำความรู้จักกันน้อยลงไปด้วย นอกจากนี้บางคนจะต้องใช้เวลาในการเดินทางกลับบ้าน

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ราย ระบุถึงปัญหาของหลักสูตรว่าไม่มีความหลากหลาย หลักสูตรที่มีไม่ตรงตามความต้องการ ขาดหลักสูตรทางด้านธุรกิจ คำอธิบายหลักสูตรไม่ชัดเจน ทำให้ไม่น่าดึงดูดใจ และตัดสินใจไม่ได้ว่าควรจะมาอบรมหรือไม่
5. ผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ราย ระบุว่า บางครั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการอบรม มีปัญหาในการใช้งาน ต้องเสียเวลากับการแก้ไขปัญหา ทำให้คนที่เรียนช้าอยู่แล้ว เรียนตามที่วิทยากรสอนไม่ทัน
6. ผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ราย ระบุว่า เอกสารที่ใช้ประกอบการสอนไม่ละเอียด ควรจะมีรูปมากขึ้น เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น และเพิ่มกรณีตัวอย่าง
7. ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จัดอบรม ดังนี้ 10 ราย ระบุว่า สถานที่อยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก โดยเฉพาะคนที่ไม่มีรถส่วนบุคคล 7 ราย ระบุว่าห้องน้ำไม่สะอาด มีน้อย ใช้งานไม่สะดวก 4 รายระบุว่า สถานที่คับแคบ ควรจัดแยกออกจากนักศึกษา โดยเฉพาะสถานที่จัดอาหาร กระทบกับการเดินทางไปมาของนักศึกษา ทำให้ไม่สะดวก ไม่เป็นส่วนตัว 1 ราย ระบุว่าไม่มีที่จอดรถ ห้องเรียนคับแคบ มีกลิ่นอับ ไม่มีที่ละหมาด
8. ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงปัญหาเกี่ยวกับวิทยากร ดังนี้ 5 ราย ระบุว่า จำนวนวิทยากรน้อยเกินไป 1 ราย ระบุว่าวิทยากรไม่ตรงต่อเวลา วิทยากรขาดทักษะในการนำเสนอ ควรเพิ่มสื่อการเรียนให้หลากหลาย เพื่อให้น่าสนใจ วิทยากรไม่สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้
9. นอกจากนี้ ยังมีการระบุถึงปัญหาอื่น ๆ เช่น ทราบข่าวการอบรมล่าช้า ทำให้ไม่สามารถสมัครมาอบรมได้ทัน เพราะราชการมีขั้นตอนการขออนุมัติหลายขั้นตอน ไม่มีแผนโปรแกรมแจก ไม่มีบริการที่พักใกล้ ๆ กับสถานที่อบรม เจ้าหน้าที่บริการขาดจิตใจให้บริการ (Service mind) ระบบการให้บริการหลังการอบรม ไม่ค่อยสะดวก เพราะโทรมาแล้วไม่ค่อยเจอวิทยากร

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นประเด็นต่าง ๆ

ตารางที่ 4.42 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมที่ผ่าน มา จำแนกตามหน่วยงาน

ช่องทางการรับข่าวสาร*	อปท.		สถาบันการศึกษา		หน่วยงานราชการอื่น ๆ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายราชการถึงองค์กร	106	61.6	28	23.9	60	38.2
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว	2	1.2	13	11.1	9	5.7
วิทยุ	0	0.0	1	0.9	0	0.0
เว็บไซต์	23	13.4	23	19.7	33	21.0
แผ่นปลิว	15	8.7	34	29.1	24	15.3
ทราบข่าวจากคนอื่น	20	11.6	12	10.3	25	15.9
อื่น ๆ	6	3.5	6	5.1	6	3.8
รวม		100.0		100.0		100.0

* ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่หน่วยงานที่สังกัด อปท. ส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.6 ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมจากจดหมายราชการถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 13.4 ได้รับข่าวสารทางเว็บไซต์ สำหรับช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับข่าวสารเลย คือ วิทยุ

ส่วนหน่วยงานสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 29.1 ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์จากแผ่นปลิว รองลงมา ร้อยละ 23.9 ได้รับข่าวสารการฝึกอบรมจากจดหมายราชการถึงองค์กร สำหรับช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับข่าวสารน้อยที่สุด คือ วิทยุ มีเพียงร้อยละ 0.9

ส่วนหน่วยงานราชการอื่น ๆ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.2 ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์จากจดหมายราชการถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 21.0 ได้รับข่าวสารการฝึกอบรมจากเว็บไซต์ สำหรับช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับข่าวสารเลย คือ วิทยุ

ตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมที่ผ่าน มา จำแนกตามตำแหน่ง

ช่องทางการรับข่าวสาร*	ผู้บริหาร		ตำแหน่งที่ต้องใช้ ความรู้เฉพาะสาขา		นักวิชาการ		ธุรการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายราชการถึงองค์กร	18	48.6	61	39.1	57	40.7	58	51.3
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงเจ้าตัว	1	2.7	7	4.5	8	5.7	8	7.1
วิทยุ	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0
เว็บไซต์	8	21.6	29	18.6	27	19.3	15	13.3
แผ่นปลิว	5	13.5	31	19.8	24	17.1	13	11.5
ทราบข่าวจากคนอื่น	2	5.4	19	12.2	19	13.6	17	15.0
อื่น ๆ	3	8.1	9	5.8	4	2.9	2	1.8
รวม		100.0		100.0		100.0		100.0

* ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.6 ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมจากจดหมายราชการถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 21.6 ได้รับข่าวสารทางเว็บไซต์ สำหรับช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับข่าวสารเลย คือ วิทยุ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.1 ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมจากจดหมายราชการถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 19.8 ได้รับข่าวสารจากแผ่นปลิว สำหรับช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับข่าวสารเลย คือ วิทยุ

ส่วนตำแหน่งนักวิชาการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.7 ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์จากจดหมายราชการถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 19.3 ได้รับข่าวสารการฝึกอบรมจากเว็บไซต์ สำหรับช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับข่าวสารน้อยที่สุด คือ วิทยุ มีเพียงร้อยละ 0.7

ส่วนตำแหน่งธุรการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.3 ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์จากจดหมายราชการถึงองค์กร รองลงมา ร้อยละ 15.0 ได้รับข่าวสารการฝึกอบรมจากคนอื่น สำหรับช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับข่าวสารเลย คือ วิทยุ

ตารางที่ 4.44 จำนวน ร้อยละ ของความรู้สึกคุณค่าในการรับบริการ จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

	คุ้มค่า		ไม่คุ้มค่า		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	103	95.4	5	4.6	108	100.0
หญิง	160	96.4	6	3.6	166	100.0
Pearson chi-Square	Value=0.175		df=1		Sig.=0.676	
ช่วงอายุ						
21-30 ปี	61	95.3	3	4.7	64	100.0
31-40 ปี	111	96.5	4	3.5	115	100.0
41-50 ปี	74	94.9	4	5.1	78	100.0
51-60 ปี	17	100.0	0	0.0	17	100.0
Pearson chi-Square	Value=1.123		df=3		Sig.=0.772	
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	48	96.0	2	4.0	50	100.0
ปริญญาตรี	186	96.4	7	3.6	193	100.0
สูงกว่าปริญญาตรี	29	93.5	2	6.5	31	100.0
Pearson chi-Square	Value=0.553		df=2		Sig.=0.758	
ตำแหน่ง						
ผู้บริหาร	23	92.0	2	8.0	25	100.0
ตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา	88	95.7	4	4.3	92	100.0
นักวิชาการ	79	96.3	3	3.7	82	100.0
ธุรการ	73	97.3	2	2.7	75	100.0
Pearson chi-Square	Value=1.438		df=3		Sig.=0.697	
หน่วยงาน						
อปท.	117	98.3	2	1.7	119	100.0
สถาบันการศึกษา	53	93.0	4	7.0	57	100.0
หน่วยงานราชการอื่น ๆ	93	94.9	5	5.1	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=3.317		df=2		Sig.=0.190	

	คุ้มค่า		ไม่คุ้มค่า		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน*						
ต่ำกว่า 11 ปี	235	96.3	9	3.7	244	100.0
11 ปี ขึ้นไป	25	92.6	2	7.4	27	100.0
Pearson chi-Square	Value=0.863		df=1		Sig.=0.353	
การสนับสนุนค่าใช้จ่าย						
สนับสนุน 100 เปอร์เซ็นต์	191	96.5	7	3.5	198	100.0
สนับสนุนบางส่วน	72	94.7	4	5.3	76	100.0
รวมถึงไม่สนับสนุนเลย						
Pearson chi-Square	Value=0.425		df=1		Sig.=0.514	
เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น						
เคย	108	94.7	6	5.3	114	100.0
ไม่เคย	155	96.9	5	3.1	160	100.0
Pearson chi-Square	Value=0.790		df=1		Sig.=0.374	

* n = 271

จากตารางที่ 4.44 ศึกษาถึงความรู้สึกคุ้มค่าในการมาใช้บริการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำนวนตามเพศ พบว่า ผู้เข้าอบรมทั้ง 2 เพศที่เข้ารับการอบรมมีความรู้สึกว่าการที่ได้รับความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าลงทะเบียน มากกว่า ความรู้สึกที่ไม่คุ้มค่า โดยมีความรู้สึกคุ้มค่า มากกว่าร้อยละ 95.0

ศึกษาถึงความรู้สึกคุ้มค่าในการมาใช้บริการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุที่เข้ารับการอบรมมีความรู้สึกว่าการที่ได้รับความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าลงทะเบียน มากกว่า ความรู้สึกที่ไม่คุ้มค่า โดยมีความรู้สึกคุ้มค่า มากกว่าร้อยละ 94.0

เมื่อศึกษาถึงความรู้สึกคุ้มค่าในการมาใช้บริการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษาที่เข้ารับการอบรมมีความรู้สึกว่าการที่ได้รับความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าลงทะเบียน มากกว่า ความรู้สึกที่ไม่คุ้มค่า โดยทุกระดับการศึกษามีความรู้สึกคุ้มค่า มากกว่าร้อยละ 93.0

เมื่อศึกษาถึงความรู้สึกคุ้มค่าในการมาใช้บริการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ทุกตำแหน่งที่เข้ารับการอบรมมีความรู้สึกว่าการที่ได้รับความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าลงทะเบียน มากกว่า ความรู้สึกที่ไม่คุ้มค่า โดยทุกตำแหน่งมีความรู้สึกคุ้มค่า มากกว่าร้อยละ 91.0

เมื่อศึกษาถึงความรู้สึกคุ้มค่าในการมาใช้บริการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด พบว่า ผู้ที่เข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ทุกหน่วยงาน มีความรู้สึกว่าการ

ที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าลงทะเบียน มากกว่า ความรู้สึกว่าไม่คุ้มค่า โดยทุกหน่วยงานมีความรู้สึกคุ้มค่า มากกว่าร้อยละ 92.0

เมื่อศึกษาถึงความรู้สึกคุ้มค่าในการมาใช้บริการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน พบว่า ผู้ที่มีประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานไม่ว่ามากหรือน้อย มีความรู้สึกว่าการที่ ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าลงทะเบียน มากกว่า ความรู้สึกว่าไม่คุ้มค่า โดยมีความรู้สึกคุ้มค่า มากกว่าร้อยละ 92.0

เมื่อศึกษาถึงความรู้สึกคุ้มค่าในการมาใช้บริการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามการได้รับสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานต้นสังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งที่ได้รับสนับสนุน 100 เปอร์เซ็นต์ หรือได้รับเป็นบางส่วน รวมถึงไม่ได้รับการสนับสนุนเลย มีความรู้สึกว่าการที่ ได้รับจากศูนย์คอมพิวเตอร์ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าลงทะเบียนที่จ่ายไป มากกว่า ความรู้สึกไม่คุ้มค่า โดยมีความรู้สึกคุ้มค่ามากกว่าร้อยละ 94.0 ทั้ง 2 กลุ่ม

เมื่อศึกษาถึงความรู้สึกคุ้มค่าในการมาใช้บริการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามการเคยเข้าการอบรมคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานอื่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งที่เคย และไม่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น มีความรู้สึกว่าการที่ ได้รับจากศูนย์คอมพิวเตอร์ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าลงทะเบียนที่จ่ายไป มากกว่า ความรู้สึกไม่คุ้มค่า โดยมีความรู้สึกคุ้มค่ามากกว่าร้อยละ 94.0 ทั้ง 2 กลุ่ม

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของความรู้สึกคุ้มค่าในการมาใช้บริการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ กับเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงาน ประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน การสนับสนุนค่าใช้จ่าย การเคยเข้าอบรมกับหน่วยงานอื่น ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของการมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น และผลทดสอบความแตกต่าง

	จำนวน	\bar{X}	SD	t/F	Sig.
เพศ					
ชาย	108	3.97	0.62	0.781	0.435
หญิง	166	4.03	0.59		
รวม	274				

	จำนวน	\bar{X}	SD	t/F	Sig.
ช่วงอายุ					
21-30 ปี	64	3.97	0.59	0.281	0.839
31-40 ปี	115	4.01	0.61		
41-50 ปี	78	4.01	0.61		
51-60 ปี	17	4.12	0.49		
รวม	274				
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	4.10	0.61	0.836	0.435
ปริญญาตรี	193	3.98	0.60		
สูงกว่าปริญญาตรี	31	4.03	0.55		
รวม	274				
ตำแหน่ง					
ผู้บริหาร	25	3.84	0.69	0.792	0.499
ตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา	92	4.00	0.59		
นักวิชาการ	82	4.04	0.60		
เจ้าหน้าที่ธุรการ	75	4.04	0.60		
รวม	274				
หน่วยงาน					
อปท.	119	4.05	0.58	0.627	0.535
สถาบันการศึกษา	57	4.00	0.63		
หน่วยงานราชการอื่น ๆ	98	3.96	0.61		
รวม	274				
ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน					
ต่ำกว่า 11 ปี	244	4.00	0.61	0.068	0.946
11 ปี ขึ้นไป	27	4.00	0.48		
รวม	271				
การสนับสนุนค่าใช้จ่าย					
สนับสนุน 100เปอร์เซ็นต์	198	4.01	0.58	0.125	0.901
สนับสนุนบางส่วนรวมถึงไม่สนับสนุนเลย	76	4.00	0.65		
รวม	274				

	จำนวน	\bar{X}	SD	t/F	Sig.
เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น					
เคย	114	3.91	0.59	2.232	0.026
ไม่เคย	160	4.08	0.60		
รวม	274				

จากตารางที่ 4.45 ศึกษาระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามเพศพบว่า ทุกเพศมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.03 มากกว่าเพศชาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.97

ผลการทดสอบ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามเพศ ไม่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ศึกษาความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามอายุพบว่า ทุกช่วงอายุมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้ที่มีอายุในช่วง 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.12 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และมีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากัน คือ 4.01 สำหรับผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.97

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบผลความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ โดยใช้ One-Way ANOVA ไม่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ศึกษาความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ทุกระดับการศึกษามีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.10 และกลุ่มการศึกษาระดับการปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด เท่ากับ 3.98

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบผลความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้ One-Way ANOVA ไม่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามตำแหน่งพบว่า ทุกตำแหน่งมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มนักวิชาการ และธุรการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.04 และกลุ่มผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด เท่ากับ 3.84

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบผลความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้ One-Way ANOVA ไม่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามหน่วยงานพบว่า ผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ทุกสังกัดหน่วยงานมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

โดยหน่วยงาน อปท. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.05 และหน่วยงานราชการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด เท่ากับ 3.96

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบผลความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงาน โดยใช้ One-Way ANOVA ไม่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 11 ปี กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน คือ 4.00

ผลการทดสอบ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ไม่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามการสนับสนุนค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต้นสังกัดพบว่า ผู้ที่หน่วยงานสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการอบรม 100 เปอร์เซ็นต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.01 ส่วนผู้ที่หน่วยงานสนับสนุนค่าใช้จ่ายเพียงบางส่วนหรือไม่สนับสนุนค่าใช้จ่ายเลย มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผลการทดสอบ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามการสนับสนุนค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต้นสังกัด ไม่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามการเคยเข้าอบรมจากหน่วยงานอื่นพบว่า ผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.91 ส่วนผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์จากหน่วยงานอื่น มีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ผลการทดสอบ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จำแนกตามการเคยเข้าอบรมจากหน่วยงานอื่น พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานอื่น

ตารางที่ 4.46 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ ของการตัดสินใจที่จะมาเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ เมื่อมีหลักสูตรตรงตามความต้องการ จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

	เข้าร่วมอีกแน่นอน		ไม่แน่ใจ รวมทั้ง ไม่เข้าร่วมแน่นอน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	83	76.9	25	23.1	108	100.0
หญิง	138	83.1	28	16.9	166	100.0
Pearson chi-Square	Value=1.654		df=1		Sig.=0.198	
ช่วงอายุ						
21-30 ปี	53	82.8	16	17.2	64	100.0
31-40 ปี	93	80.9	22	19.1	115	100.0
41-50 ปี	63	80.8	15	19.2	78	100.0
51-60 ปี	12	70.6	5	29.4	17	100.0
Pearson chi-Square	Value=1.299		df=3		Sig.=0.729	
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	80.0	10	20.0	50	100.0
ปริญญาตรี	155	80.3	38	19.7	193	100.0
สูงกว่าปริญญาตรี	26	83.9	5	16.1	31	100.0
Pearson chi-Square	Value=0.234		df=2		Sig.=0.890	
ตำแหน่ง						
ผู้บริหาร	19	76.0	6	24.0	25	100.0
ตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา	73	79.3	19	20.7	92	100.0
นักวิชาการ	66	80.5	16	19.5	82	100.0
เจ้าหน้าที่ธุรการ	63	84.0	12	16.0	75	100.0
Pearson chi-Square	Value=0.987		df=3		Sig.=0.804	
หน่วยงาน						
อปท.	99	83.2	20	16.8	119	100.0
สถาบันการศึกษา	47	82.5	10	17.5	57	100.0
หน่วยราชการอื่น ๆ	75	76.5	23	23.5	98	100.0
Pearson chi-Square	Value=1.678		df=23		Sig.=0.432	

	เข้าร่วมอีกแน่นอน		ไม่แน่ใจ รวมทั้ง ไม่เข้าร่วมแน่นอน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน*						
ต่ำกว่า 11 ปี	199	81.6	45	18.4	244	100.0
11 ปี ขึ้นไป	21	77.8	6	22.2	27	100.0
Pearson chi-Square	Value=0.227		df=1		Sig.=0.634	
การสนับสนุนค่าใช้จ่าย						
สนับสนุน 100 เปอร์เซ็นต์	158	81.0	37	19.0	195	100.0
สนับสนุนบางส่วน	62	81.6	14	18.4	76	100.0
รวมถึงไม่สนับสนุนเลย						
Pearson chi-Square	Value=0.011		df=1		Sig.=0.917	
เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น						
เคย	88	77.9	25	22.1	113	100.0
ไม่เคย	132	83.5	26	16.5	158	100.0
Pearson chi-Square	Value=1.385		df=1		Sig.=0.239	

* n=271

จากตารางที่ 4.46 ศึกษาถึงการตัดสินใจที่จะมาเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์อีกครั้ง เมื่อมีหลักสูตรตรงตามความต้องการ จำแนกตามเพศ พบว่า ทุกเพศตัดสินใจจะมาเข้ารับการอบรมอีกอย่างแน่นอน มากกว่า กลุ่มที่ยังตัดสินใจไม่ได้ รวมทั้งตัดสินใจไม่มาเข้าอบรมอีกอย่างแน่นอน ตัดสินใจจะมาอีกอย่างแน่นอน มากกว่าร้อยละ 76.0

เมื่อศึกษาถึงการตัดสินใจที่จะมาเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์อีกครั้ง เมื่อมีหลักสูตรตรงตามความต้องการ จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุตัดสินใจจะมาเข้ารับการอบรมอีกอย่างแน่นอน มากกว่า กลุ่มที่ยังตัดสินใจไม่ได้ รวมทั้งตัดสินใจไม่มาเข้าอบรมอีกอย่างแน่นอน โดยทุกช่วงอายุมีการตัดสินใจจะมาอีกอย่างแน่นอน มากกว่าร้อยละ 70.0

เมื่อศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าทุกระดับการศึกษาตัดสินใจจะมาเข้ารับการอบรมอีกอย่างแน่นอน มากกว่า กลุ่มที่ยังตัดสินใจไม่ได้ รวมทั้งตัดสินใจไม่มาเข้าอบรมอีกอย่างแน่นอน โดยทุกระดับการศึกษามีการตัดสินใจจะมาอีกอย่างแน่นอน มากกว่าร้อยละ 80.0

เมื่อศึกษาจำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าทุกตำแหน่งตัดสินใจจะมาเข้ารับการอบรมอีกอย่างแน่นอน มากกว่า กลุ่มที่ยังตัดสินใจไม่ได้ รวมทั้งตัดสินใจไม่มาเข้าอบรมอีกอย่างแน่นอน โดยทุกตำแหน่งมีการตัดสินใจจะมาอีกอย่างแน่นอน มากกว่าร้อยละ 76.0

เมื่อศึกษาจำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกหน่วยงาน คัดลึนใจจะมาเข้ารับอบรมอีกอย่างแน่นอน มากกว่า กลุ่มที่ยังคัดลึนใจไม่ได้ รวมทั้งคัดลึนใจไม่มาเข้าอบรมอีกอย่างแน่นอน โดยทุกหน่วยงานมีการคัดลึนใจจะมาอีกอย่างแน่นอน มากกว่าร้อยละ 76.0 และหน่วยงานสังกัด อปท. คัดลึนใจจะมาเข้าร่วมอีกแน่นอน สูงที่สุด คือร้อยละ 83.2 ส่วนหน่วยงานราชการอื่น ๆ คัดลึนใจจะมาเข้าร่วมอีกแน่นอน ต่ำที่สุด คือร้อยละ 76.5

เมื่อศึกษาจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่าจะมีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์มากหรือน้อย คัดลึนใจจะมาเข้ารับอบรมอีกอย่างแน่นอน มากกว่า กลุ่มที่ยังคัดลึนใจไม่ได้ รวมทั้งคัดลึนใจไม่มาเข้าอบรมอีกอย่างแน่นอน โดยมีการคัดลึนใจจะมาอีกอย่างแน่นอน มากกว่าร้อยละ 77.0

เมื่อศึกษาจำแนกตามการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการมาอบรมของหน่วยงานต้นสังกัด พบว่า ไม่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับการสนับสนุนเต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ หรือเพียงบางส่วน หรือไม่ได้รับการสนับสนุนเลย คัดลึนใจจะมาเข้ารับอบรมอีกอย่างแน่นอน มากกว่า กลุ่มที่ยังคัดลึนใจไม่ได้ รวมทั้งคัดลึนใจไม่มาเข้าอบรมอีกอย่างแน่นอน โดยมีการคัดลึนใจจะมาอีกอย่างแน่นอน มากกว่าร้อยละ 80.0

เมื่อศึกษาจำแนกตามการเคยเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานอื่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งที่เคย และไม่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น มีการคัดลึนใจจะมาเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ อีกอย่างแน่นอน มากกว่า กลุ่มที่ไม่แน่ใจ รวมทั้งไม่มาอีกอย่างแน่นอน โดยมีการคัดลึนใจที่จะมาเข้ารับการอบรมอีกอย่างแน่นอน มากกว่าร้อยละ 77.0 ทั้ง 2 กลุ่ม โดยผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น มีการคัดลึนใจจะมาเข้ารับการอบรมอีก ร้อยละ 83.5 ซึ่งมากกว่า กลุ่มผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมจากหน่วยงานอื่น ที่มีเพียงร้อยละ 77.9

ผลการทดสอบค่า Pearson chi-Square สำหรับความสัมพันธ์ของการคัดลึนใจที่จะมาเข้ารับการอบรมที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ เมื่อมีหลักสูตรตรงตามความต้องการ กับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงาน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน การสนับสนุนค่าใช้จ่าย การเคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ