

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำนักงานใหญ่ การประสานครหลวง

ชื่อผู้เขียน นางเนตยา วจิณญกุล

ชื่อปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. อาจารย์ ดร. สุนา จระสมบุรณ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย | |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภาภรณ์ มูลแสง | |

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะ เจตคติ ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและ ทำการเปรียบเทียบความรู้ ทักษะเจตคติ และ ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวงที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของการประสานครหลวงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของการประสานครหลวงสำนักงานใหญ่ จำนวน 202 คน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นและ หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยแบบวัดความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ค่า KR-20 เท่ากับ .86 ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .95 ด้านเจตคติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .81 และ ด้านปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .93

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Window (statistical package for the social sciences) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าที (t-test) ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน พนักงานการประสานนครหลวง มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีอายุ ระดับการศึกษาและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศและ ระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน พนักงานการประสานนครหลวง มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอทำได้แต่ต้องอาศัยการแนะนำ นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีอายุ ระดับการศึกษาและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศและ ระดับตำแหน่งต่างกันมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เจตคติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน พนักงานการประสานนครหลวง มีเจตคติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ ระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีเจตคติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน พนักงานการประสานนครหลวง มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานการประสานนครหลวง ที่มีเพศต่างกันมีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติ และระดับตำแหน่งต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

177877

Thesis Title Utilization of Information Technology for Work
Operations by Employees of the Metropolitan
Waterworks Authority

Student's Name Mrs. Nedtaya Vinitchaikul

Degree Sought Master of Education

Major Human Resources Development

Academic Year 2005

Advisory Committee

1. Dr. Sumana Charanasomboon Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Boonmee Punthai
3. Asst. Prof. Prapaporn Moonsadang

The purpose of this study is to investigate the knowledge, skills, attitudes and difficulties of employees of the Metropolitan Waterworks Authority (MWA) in using information technology for work operations, and to compare the said aspects among employees of different status. The findings of the study can be used as the basis for developing or improving the Metropolitan Waterworks Authority's policy on information technology development.

A random sample of 202 employees of Metropolitan Waterworks Authority's head office was selected to answer the questionnaires developed by the researcher. The questionnaire was tested for reliability coefficients. In the part concerning employees' level of knowledge, the reliability coefficient (KR-20) was 0.86. Based on the Alfa Coefficient Test, reliability coefficients in terms of skills, attitudes and difficulties were 0.95, 0.81 and 0.93 respectively.

SPSS (Statistical Package for Social Science) was used as a tool for data analysis. The data was analyzed by using different statistical methods, such as frequencies, percentages, means, standard deviation, at-test, a one-way ANOVA, and Scheffe's method for testing significant differences between and among different groups.

The findings of this study can be summarized as follows:

1. In general, the knowledge of Metropolitan Waterworks Authority's employees regarding the use of information technology for work operations was at a "medium" level. While no significant difference was found in terms of gender and position/rank, with regard to age, educational background and years of service, there was found to be a statistically significant difference of 0.05.

2. In general, the skills of Metropolitan Waterworks Authority's employees in the use of information technology for work operations were at a "fair" level. While no significant difference was found in terms of gender and position classification, with regard to age, educational background and years of service, there was found to be a statistically significant difference of 0.05.

3. In general, the attitudes of Metropolitan Waterworks Authority's employees regarding the use of information technology for work operations were at a "medium" level. No significant difference was found with regard to gender, age, educational background, years of service and position classification.

4. In general, the difficulties of Metropolitan Waterworks Authority's employees in using information technology for work operations were at a "medium" level. While no significant difference was found in terms of gender, with regard to age, educational background, years of service and position classification, there was found to be a statistically significant difference of 0.05.