

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ทักษะคิดและความพึงพอใจของพนักงานแผนกบริการเทคนิคที่มีต่อสื่อการเรียนรู้ผ่านเว็บไอเทค ของบริษัทริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ประชากรทั้งหมดจำนวน 260 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.8609 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS + เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า ในด้านสภาพปัญหา 1) ประชากรส่วนใหญ่มีปัญหามากที่สุด ในด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.23$) คือ มีภาระหน้าที่งานประจำมากและมีเวลาในการใช้สื่อน้อย 2) ปัญหาในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=3.14$) คือ ความพอเพียงของเครื่องคอมพิวเตอร์ 3) ปัญหาด้านเนื้อหาสาระ ($\bar{X}=3.09$) คือ ความทันสมัย และความถูกต้องของข้อมูล 4) ปัญหาด้านองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ ($\bar{X}=2.68$) คือ ตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์บริการ ประชากรที่มีเพศต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยสภาพปัญหาในด้านองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ประชากรที่มีอายุต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยสภาพปัญหาในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe's Test พบว่า ประชากรที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยสภาพปัญหาในด้านเนื้อหาสาระแตกต่างกัน ประชากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยสภาพปัญหาในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน ประชากรที่มีตำแหน่งต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยสภาพปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์กับด้านเนื้อหาสาระแตกต่างกัน ประชากรที่มีรายได้ต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยสภาพปัญหาด้านเครื่องมือและ

อุปกรณ์และด้านองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทุกข้อมูล ส่วนในด้านทัศนคติพบว่า 1) ประชากรส่วนใหญ่มีทัศนคติในด้านความรู้ ($\bar{X}=3.49$) คือ มีการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน 2) ทัศนคติในด้านความรู้สึก ($\bar{X}=3.48$) คือ สื่อไอเทคมีความสำคัญมากในบริษัท 3) ทัศนคติด้านแนวโน้มการนำไปใช้ ($\bar{X}=3.47$) คือ สามารถนำไปใช้ฝึกอบรมพนักงานใหม่ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe's Test พบว่า ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยทัศนคติในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจพบว่า 1) ประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาสาระ ($\bar{X}=3.27$) คือ ข้อมูลตรงกับความต้องการ 2) ความพึงพอใจในด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.15$) คือ มีการให้คำแนะนำและปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3) ความพึงพอใจในด้านองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ ($\bar{X}=3.10$) คือ ความเหมาะสมของเวลา ความสะอาด 4) ความพึงพอใจในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X}=3.02$) คือ การเข้าถึงข้อมูล ความเร็วในการประมวลผล เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe's Test พบว่า ทุกคู่มีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาสาระแตกต่างกัน ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านเนื้อหาสาระ และด้านองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สภาพปัญหา / ทัศนคติ / ความพึงพอใจ / สื่อการเรียนรู้ผ่านเว็บ

Abstract

173530

Purposes of this research were to study problems, attitude and satisfaction of employees in Technical Service Division, towards the educational media through I-TECH website of RICOH (Thailand) Co.,Ltd. Total population was 260 persons. Tool for data collection was a questionnaire with reliability of 0.8609. Data was analyzed by SPSS + for percentage, average, standard deviation and one-way analysis of variance. The results of research were as follows. In terms of the problems, it found that 1) the majority problem was personnel ($\bar{X}=3.23$) thereby they had a lot of regular jobs then they had limited time in using the media. 2) The problem in tools and equipments was $\bar{X}=3.14$ such as the sufficiency of computer. 3) The problem in information was $\bar{X}=3.09$ such as update and accuracy of information. 4) The problem in other support was $\bar{X}=2.68$ such as location of service center. The different sex of population had different average value in problems of other support related in statistic difference of 0.05. The different age of population had the different average value in problems of tools and equipments and personnel related in statistic difference of 0.05. When the test for difference was done in pair of Scheffe's Test, it found that the different condition of population had the different average value in problems of information. The different income of population had the different average value in problems of tools and equipments and other support related in statistic difference of 0.05. In terms of the attitude, it found that 1) the majority attitude in terms of knowledge was $\bar{X}=3.49$ such as giving necessary information for working.

2) The attitude in terms of feeling was $\bar{X} = 3.48$ such as I-TECH media which was very important for the company. 3) The attitude in terms of trend for usage was $\bar{X} = 3.47$ such as to be able to use in training for new employees. When the test for difference was done in pair of the Scheffe's Test, it found that the different educational level of population and different working experience had the different average value in attitude related in statistic difference of 0.05. In terms of satisfaction, it found that 1) the majority satisfaction in information was $\bar{X} = 3.27$ such as useful information. 2) The satisfaction in personnel was $\bar{X} = 3.15$ such as providing the instruction and advise from experts. 3) The satisfaction in other support was $\bar{X} = 3.10$ such as appropriated time, clean. 4) The satisfaction in tools and equipments was such as information access, speed. When the test for difference was done in pair of Scheffe's Test, it found that every pair had the different satisfaction in information. The difference of educational level of population had the different average value in satisfaction of tools and equipments and other support related in statistic difference of 0.05.

Keywords: Problem Status / Attitude / Satisfaction / Educational Media Website