

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	7
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	15
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากร	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	48
ตอนที่ 3 ผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	120
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	123
สรุปผลการวิจัย	123
อภิปรายผล	129
ข้อเสนอแนะ	136
บรรณานุกรม	139
ภาคผนวก	143
แบบสอบถาม	145
แบบสัมภาษณ์	151
ประวัติผู้วิจัย	155

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ความสามารถประจำตำแหน่งงานของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับของพนักงาน	36
4.1	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	46
4.2	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	46
4.3	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.4	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน	47
4.5	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอายุงาน	47
4.6	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในภาพรวมและรายด้าน	48
4.7	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านความรู้ (Knowledge)	49
4.8	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านทักษะ (Skill)	50
4.9	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute)	52
4.10	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามเพศ	53
4.11	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามอายุ	62
4.12	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามระดับการศึกษา	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามตำแหน่งงาน	94
4.14	ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามอายุงาน	109

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	องค์ประกอบของสมรรถนะ	10
2.2	หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร	21
2.3	โครงสร้างองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	31

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี