

พฤติกรรมและปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงาน
บริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000
จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd

บทคัดย่อ
ของ
สุนันยา สุริยะฉายมงคล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

สุนันยา สุริยะฉายฉล. (2546). พฤติกรรมและปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 11.5 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า พบว่าผู้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ แผนงานที่สังกัดอยู่เป็นแผนกทรัพยากรมนุษย์ ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) จะอยู่ในช่วงระยะเวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี และประเภทธุรกิจที่มีการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มากที่สุด คือ ธุรกิจด้านพาณิชย์

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

1. เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้ โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook ที่แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้ โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access ที่แตกต่างกัน แต่อายุแตกต่างกันมีผลต่อการใช้โปรแกรม Microsoft Excel, Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook ที่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการใช้โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook ที่แตกต่างกัน แต่ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้โปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. แผนงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook ที่แตกต่างกัน

6. อายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access ที่แตกต่างกัน แต่อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook ที่แตกต่างกัน แต่ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, Microsoft Outlook ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งาน แต่ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรม Microsoft PowerPoint มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. พฤติกรรมการใช้โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Behavior and Problem in Using Microsoft Office Version 2000 of Private Company
Employee Who Were Trained By Iverson Computer Associate (Thailand)Ltd.,

AN ABSTRACT

BY

Sunanya Suriyachaimongkol

Presented in partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University

2546

Sunanya Suriyachaimongkol. (2004). *Behavior and Problem in Using Microsoft Office Version 2000 of Private Company Employee Who Were Trained By Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.*, Master Thesis, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor. Dr. Warangkana Adisornprasert.

The purpose of this research is to study behavior and problem in using Microsoft office version 2000 of private company employees who were trained by Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd., .The sample consisted of 400 employees who were trained by Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.,. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way Analysis of variance and Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis were used as statistical method to analyze data The analysis was conducted by using SPSS for Window Version 11.5.

The majority of sample group is female, aged between 21 – 30 years old, the highest education level is bachelor degree, working as officer in HR department, working experience is less than or equal to 1 year and business type is in Commences

Results from the research are as follows:

1. Difference gender is not affecting in using behavior of program Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook.
2. Difference age is not affecting in using behavior of program Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access but difference age affecting in using behavior of program Microsoft Excel, Microsoft Outlook at the statistical significant level of 0.05
3. Difference education is not affecting in using behavior of program Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook but difference education affecting in using behavior of program Microsoft Word, Microsoft Excel at the statistical significant level of 0.05
4. Difference working position is not affecting in using behavior of program Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook but difference working position affecting in using of program Microsoft Access at the statistical significant level of 0.05
5. Difference department is not affecting in using behavior of program Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook.
6. Difference working experience is not affecting in using behavior of program Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access but difference working experience affecting in using behavior of program Microsoft Word, Microsoft Outlook at the statistical significant level of 0.05
7. Difference business type is not affecting in using behavior of program Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook but business type affecting in using behavior of program Microsoft Word, Microsoft Excel at the statistical significant level of 0.05
8. Knowledgeable in program Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, Microsoft Outlook has no relationship with using but knowledgeable program Microsoft PowerPoint has relationship with using behavior at the statistical significant level of 0.05

9. Knowledgeable in program Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook has relationship with problem in using at the statistical significant level of 0.05

10. Using behavior of program Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook has relationship with problem in using at the statistical significant level of 0.05

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่งของคณาจารย์ และผู้มีพระคุณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ ดร.วรางคณา อติสรประเสริฐ ที่คอยให้คำปรึกษา และคำแนะนำ อีกทั้งยังชี้แนะแนวทางและให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ จนงานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลงได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่ให้ความกรุณาในการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการทำวิจัยและความกรุณาในการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ลูกศิษย์

ผู้วิจัยขอขอบเพื่อนๆในกลุ่ม X-MBA ที่คอยให้กำลังใจ มิตรภาพและความทรงจำที่ดี อีกทั้งและเจ้าหน้าที่ห้องโครงการที่ให้คำแนะนำ มีอัธยาศัยที่ดีและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นางสาวศิริวรรณ สุริยะฉายมงคล และนายสมภพ สุริยะฉายมงคล ที่คอยสนับสนุนช่วยเหลือทางด้านการศึกษามาโดยตลอด คนในครอบครัว โกศลศิริสุขกุล ที่ช่วยให้คำแนะนำ คำปรึกษา อีกทั้งคุณพ่อ และคุณแม่ และท้ายสุดขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้

สุนันยา สุริยะฉายมงคล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมุติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์	9
ความหมายของพฤติกรรมศาสตร์	10
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	11
ความหมายการเรียนรู้	11
พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้	12
การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่	12
แนวปฏิบัติสำหรับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่	13
แนวทางการเรียนรู้	14
ระดับความรู้ความจริง	14
ความเข้าใจ	14
ทฤษฎีการแสวงหาความรู้ของมนุษย์	15
ทฤษฎีการสร้างความรู้	15
ความหมายประชากรศาสตร์	15
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	16
MICROSOFT WORD	16
MICROSOFT EXCEL	17
MICROSOFT POWERPOINT	18
MICROSOFT ACCESS	19
MICROSOFT OUTLOOK	19
บทบาทของการใช้คอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน	20
พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในงานต่างๆ	21
ข้อดีของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	22

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ประวัติบริษัท IVERSON COMPUTER ASSOCIATES (THAILAND) LTD.....	23
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	28
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	28
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	74
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	74
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	78
อภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก.....	94
ภาคผนวก ก	95
ภาคผนวก ข	102
ประวัติย่อผู้วิจัย	108

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปรับกลุ่มใหม่.....	41
3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลพฤติกรรมการใช้ โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000	43
4 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	46
5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000.....	47
6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เวอร์ชัน 2000	50
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ความเข้าใจการใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000	50
8 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เวอร์ชัน 2000 จำแนกตามเพศและประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	51
9 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เวอร์ชัน 2000 จำแนกตามอายุและประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	53
10 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel จำแนกเป็น รายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ	54
11 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook จำแนกเป็น รายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ	55
12 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จำแนกตามระดับการศึกษาและประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	57
13 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word จำแนกเป็น รายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
14 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel จำแนกเป็น รายคู่ด้วย วิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
15 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันและประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	60
16 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จำแนกตามแผนงานและประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จำแนกตามอายุงานและประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	63
18 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word จำแนกเป็น รายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุงาน	65
19 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook จำแนกเป็น รายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุงาน	66
20 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จำแนกตามประเภทธุรกิจและประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	68
21 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word จำแนกเป็นราย คู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ	69
22 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel จำแนกเป็นราย คู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ	70
23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 กับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	71
24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ.....	72
25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ.....	73

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี ดังนั้นเราจึงต้องนำเทคโนโลยีมารองรับการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขององค์กร เพื่อให้วิถีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ในทิศทางที่ถูกต้อง แต่เดิมการตัดสินใจหาอาจมีหนทางให้เลือกได้น้อย เช่น มีคำตอบเดียว ใช่ และ ไม่ใช่ แต่ด้วยข้อมูลข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจ ทำให้วิถีความคิดในการตัดสินใจเปลี่ยนไป ผู้ตัดสินใจมีทางเลือกได้มากขึ้น มีความละเอียดอ่อนในการตัดสินใจได้ดีขึ้น ซึ่งด้วยมูลเหตุข้างต้นเราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าเราต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ เข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำงานด้านการประมวลผล การเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆขององค์กร เพื่อใช้ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ นอกจากนี้ปัจจุบันองค์กรต่างๆในภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญต่อการใช้งานในด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จาก การนำคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บงานด้านงานเอกสาร, งานพิมพ์, การจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า, การติดต่อกันภายในองค์กรเอง ทำให้ระบบการทำงานภายในองค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนงานบางอย่างในการทำงานลงได้ เช่น งานด้านเอกสารที่ต้องเก็บเป็นกระดาษ (Paper work) ก็มีการจัดเก็บลงในแผ่น Disket เพื่อช่วยลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในองค์กรลงไปได้ ลดระยะเวลาในการค้นหาและเรียกใช้ข้อมูล ทั้งนี้ข้อความข้างต้นจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมออฟฟิศได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นบุคลากรขององค์กรก็นับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง ที่จะต้องมีการพัฒนาฝึกอบรมความรู้ด้าน IT เพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ซึ่งทางบริษัท Iverson Computer Associates (Thailand) Ltd. เป็นศูนย์อบรมมาตรฐานทางด้าน IT ที่มีสาขาทั้งในสิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฮองกง และ ไทย โดยในประเทศไทยได้รับการแต่งตั้งเป็น Microsoft Certified Technical Education Center (CTEC) คือ เป็นศูนย์อบรมผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งทางบริษัทฯ ประกอบธุรกิจในด้าน Training เพราะได้เล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรขององค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญ เพราะการทำงานในปัจจุบันจะเป็นลักษณะ Any one any where และ any time หมายถึง ทุกคนเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบในฐานะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ และใช้ได้ทุกคนเพราะระบบง่ายต่อการเรียนรู้ การใช้งานก็ใช้จากที่ใดก็ได้ เพราะการนำพีซีเชื่อมต่อกับเครือข่ายทำให้เราสามารถทำงานจากที่ห่างไกลกันได้ และยังทำงานเมื่อใดก็ได้เช่นกัน การพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าและสามารถตอบสนองการทำงานขององค์กรที่มีการปรับเปลี่ยน และแข่งขันตลอดเวลา เป้าหมายที่สำคัญสำหรับการทำงานในองค์กรก็เพื่อต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มคุณภาพของงาน สร้างบรรยากาศ สร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว และเอื้ออำนวยต่อสภาพการแข่งขันที่ต้องลดต้นทุนโดยรวมขององค์กร นอกจากนี้บุคลากรที่มีความสำคัญ อุปกรณ์การทำงานหรือที่เราเรียกว่า พีซีจึงเป็นฮาร์ดแวร์ที่ตอบสนองระบบข้อมูลข่าวสารในองค์กร ซึ่งบุคลากรสามารถใช้พีซีเพื่อเตรียมเอกสาร เตรียมข้อมูลข่าวสาร ช่วยเรียกค้น คำนวณ สร้างรายงาน หรือช่วยงานในเรื่องที่ต้องทำซ้ำหลาย ๆ อย่างได้ดี พีซีจึงเป็นอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่สนับสนุนในการทำงานได้อย่างดียิ่ง และการพัฒนาด้านซอฟต์แวร์บนพีซีก็สนับสนุนให้เกิดการทำงานลักษณะสารสนเทศส่วนบุคคล ซอฟต์แวร์บนพีซีเป็นการใช้งานง่าย เรียนรู้เร็ว ใช้ระบบเชื่อมต่อกับบุคคล และยังเชื่อมต่อในลักษณะที่เป็นอุปกรณ์สื่อสารได้เป็นอย่างดี การใช้งานซอฟต์แวร์เหล่านี้จึงเป็นที่รู้จักกันในชื่อที่เรียกว่า โปรแกรมสำเร็จรูป(โปรแกรมออฟฟิศ) ซึ่งแต่

ละโปรแกรมก็มีลักษณะการสนับสนุนทำงานที่แตกต่างกันไป ซึ่งได้แก่ โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด จะสนับสนุนการทำงานด้านเอกสารการพิมพ์ การทำจดหมายเวียนๆ โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล จะสนับสนุนการทำงานด้านตารางคำนวณหรือสเปรดชีต ฯ ยิ่งเทคโนโลยีในปัจจุบันพัฒนามากขึ้น การใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพยังทำได้อีกมากมาย แนวโน้มการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ส่วนตัวก็มีการพัฒนาควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้ผู้ใช้ใช้งานได้ง่าย ลดระยะเวลาการเรียนรู้ ซึ่งโปรแกรมออฟฟิศมีการพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากโปรแกรมออฟฟิศได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ออกมาสนับสนุนการทำงานในสำนักงานโดยเฉพาะโดยเรียกผลิตภัณฑ์เหล่านี้ว่า “ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ” ซึ่งในอดีตมีการพัฒนาเริ่มต้นมาจากออฟฟิศ 4.2 มาเป็น 4.3 ซึ่งทั้ง 2 เวอร์ชันนี้ตั้งใจนำมาใช้กับวินโดวส์ 3.1 แต่เมื่อมีการพัฒนาวินโดวส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นเวอร์ชัน 95, 98, 2000, 2002 (Windows XP) จึงต้องมีการพัฒนาโปรแกรมออฟฟิศให้มีประสิทธิภาพในการทำงานควบคู่ไปกับตัวโปรแกรมวินโดวส์ด้วย โดยมีการพัฒนาเวอร์ชันของออฟฟิศ ดังนี้ ออฟฟิศ 95, ออฟฟิศ 97, ออฟฟิศ 2000, ออฟฟิศ 2002 (Office XP) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทางบริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานในสำนักงานในยุคปัจจุบัน

โปรแกรมสำเร็จรูปที่จะนำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกล่าวถึง การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปของบริษัทไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผลิตภัณฑ์ที่นำมาศึกษาคือ โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งสนใจไปที่บริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยจะศึกษาถึงพฤติกรรม และปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ว่า บุคลากรที่ทำงานในบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ว่าประสบปัญหากับการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 อย่างไรบ้าง ประสิทธิภาพของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ รวมถึงศึกษาความต้องการทางการตลาดเพื่อทราบ Market Opportunity ในกลุ่มธุรกิจ Training เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการ Training และปรับปรุงการดำเนินงานของผู้ประกอบการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัญหาของพนักงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อต้องการทราบ Market Opportunity ในกลุ่มธุรกิจ Training ของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

5. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานในบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.

ความสำคัญของการวิจัย

ความสำคัญในการวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. เพื่อให้สามารถใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 อีกประการหนึ่งคือ เพื่อเป็นข้อมูลในการหา Market Opportunity ในธุรกิจการ Training ของผลิตภัณฑ์โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาพฤติกรรม และปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตการศึกษาค้นคว้าดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทที่ได้ผ่านการอบรมคอมพิวเตอร์จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ซึ่งมีจำนวน 754 บริษัท โดยทำการเลือกบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 เท่านั้น ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 139 บริษัท ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 278,000 คน (บริษัท Iverson Computer Associates (Thailand) : 2545)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. จำกัด โดยวิธีการหาค่าจากตารางขนาดประชากรของยามาเน่ (ลัวน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน โดยการเลือกตัวอย่างด้วยวิธี การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling), การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น

1.1. แบ่งตามข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1.1. เพศ
- 1.1.2. อายุ
- 1.1.3. ระดับการศึกษา
- 1.1.4. ตำแหน่งงาน

- 1.1.5. แผนงานที่สังกัดอยู่
- 1.1.6. ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน)
- 1.1.7. ประเภทของธุรกิจ

1.2. ความรู้ความเข้าใจ

2. ตัวแปรตาม

2.1 พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานในบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. จำกัด

2.2 ปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานในบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พฤติกรรมการใช้งาน หมายถึง การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ในการทำงานด้านต่างๆขององค์กร เช่น การสร้าง เพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อความในเอกสาร, ตารางคำนวณอิเล็กทรอนิกส์,การนำเสนอผลงานผ่านทางจอภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์, การจัดเก็บฐานข้อมูล, การบริหารจัดการข่าวสารและข้อมูลต่างๆในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ปัญหา (Problem) หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ในการทำงานด้านต่างๆขององค์กรไม่สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ เช่น การไม่ทราบถึงวิธีการใช้ Tools อย่างถูกต้องของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

3. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง เครื่องมือที่จะเข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกในการทำงาน การวางรากฐานการใช้เครื่องมือสมัยใหม่ ใช้ระบบการประมวลผลที่ทำให้ทำงานได้รวดเร็ว แม่นยำ มีระบบการเชื่อมโยงสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเดินทางไปถึง และประสานการทำงานเป็นระบบได้ ฮาร์ดแวร์จึงรวมไปถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ (ยีน ภูววรรณ : www.web.ku.ac.th)

4. ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นสิ่งที่จะทำให้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ขององค์กรที่ได้จัดหามา มีประโยชน์และทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ การที่องค์กรลงทุนจัดหาอุปกรณ์การประมวลผลมาใช้ จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับซอฟต์แวร์ จึงจะทำให้เครื่องอุปกรณ์นั้นมีคุณค่าซอฟต์แวร์จึงมีความสำคัญเช่นกัน

5. โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 (Professional) เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่มีใช้งานกันทั่วไป โดยโปรแกรมที่ใช้ในการทำงานจะประกอบด้วย 5 โปรแกรมหลัก ซึ่งแต่ละโปรแกรมมีชื่อและหน้าที่ดังนี้

5.1 Program Microsoft Word เป็นโปรแกรมที่ใช้สร้าง เพิ่มเติม หรือแก้ไขข้อความในเอกสาร นอกจากนี้ยังสามารถจัดรูปแบบข้อความ ใส่ตารางภาพประกอบ และอื่นๆอีก

5.2 Program Microsoft Excel เป็นโปรแกรมประเภท สเปรดชีต (Spreadsheet) หรือตารางคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ คือ เป็นโปรแกรมที่เราใช้สำหรับการบันทึกข้อมูลต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นตัวเลข ลงตารางสี่เหลี่ยมที่แบ่งออกเป็นช่องเล็กๆมากมาย ซึ่งเรียกว่า เซล (cell) พร้อมทั้งสามารถใส่สูตรลงในเซลล์บางเซลล์เพื่อให้โปรแกรมคำนวณหาผลลัพธ์จากข้อมูลที่บันทึกออกมาได้ตามต้องการ เช่น เราอาจบันทึกยอดขายของพนักงานขายทุกรายการไว้ในตารางคำนวณ แล้วให้โปรแกรมหาผลรวมของยอดขายทั้งหมดออกมา เป็นต้น

5.3 Program Microsoft PowerPoint เป็นโปรแกรมการนำเสนอผลงานผ่านทางจอภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์โดยตรงซึ่งสามารถใส่ภาพเสียง ตลอดจนภาพเคลื่อนไหวในลักษณะวีดิโอลงในสไลด์ได้นอกเหนือจาก

ข้อความทั่วไป หรือถ้าจำเป็นต้องบรรยายหลายๆ ครั้ง ก็อาจบันทึกคำบรรยายประกอบสไลด์แต่ละแผ่นไว้แล้วปล่อยให้โปรแกรม PowerPoint ฉายสไลด์แต่ละแผ่นให้เองก็ได้

5.4 Program Microsoft Access เป็นโปรแกรมจัดเก็บฐานข้อมูลอย่างที่เราเรียกว่า DBMS หรือ Database Management System สำหรับคำว่า “ฐานข้อมูล” หรือ database ในที่นี้ก็หมายถึงแหล่งที่เก็บข้อมูล จำนวนมาก ๆ ไว้ที่รวมกัน ในรูปแบบที่จัดไว้เป็นระบบระเบียบ เช่นสมุดรายชื่อผู้ใช้โทรศัพท์ หรือทะเบียนรายชื่อนักศึกษา เป็นต้น ที่มีการจัดแบ่งเรียงตามตัวอักษร เพื่อช่วยให้การเปิดหาโดยใช้ชื่อผู้ใช้ หรือชื่อนักศึกษาทำได้สะดวกขึ้น แต่การเก็บข้อมูลบนกระดานนั้น ถ้าจะหาข้อมูลบางลักษณะ เช่น หาโดยใช้เบอร์โทรศัพท์หรือนามสกุลก็ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากสมุดรายชื่อไม่ได้ถูกจัดเรียงตามเบอร์โทรศัพท์ หรือนามสกุลไว้ก่อน ดังนั้นจึงต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ และใช้ DBMS เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ค้นหาข้อมูลโดยใช้วิธีการแบบต่างๆ ที่พลิกแพลงได้ตามต้องการ นอกจากนี้การดูแลรักษาข้อมูล เช่น การแก้ไข เพิ่ม ลบข้อมูล ตลอดจนการออกรายงาน ก็ทำได้ง่ายขึ้นด้วย

5.5 Program Microsoft Outlook เป็นโปรแกรมสำหรับช่วยบริหารจัดการข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “desktop information manager” ทั้งนี้ข่าวสารและข้อมูลที่อยู่ในขอบเขตการดูแลของ Outlook นั้นกว้างขวางมาก คือมีทั้งพวกจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล (E-mail) ที่คุณรับและส่งกับบุคคลอื่น, บันทึกการนัดหมาย, ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่คุณติดต่อด้วย, รายการของงานที่จะต้องทำ และโน้ตย่อเกี่ยวกับเรื่องเบ็ดเตล็ดต่างๆ

6. สถานภาพการใช้งานคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

6.1. ระดับที่หนึ่ง คือผู้บริหารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการวิเคราะห์ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการติดตามและวิเคราะห์ผลงานขององค์กร

6.2. ระดับที่สอง คือบุคลากรที่มีการใช้ข้อมูลแบบกลุ่มหรือที่เรียกว่า เวิร์กกรุ๊ป เป็นการนำข้อมูลเพื่อการทำงานร่วมกันในหมู่คณะหนึ่ง

6.3. ระดับที่สาม คือบุคลากรทุกคนในองค์กรที่ต้องเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลของตนเอง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

7. ความรู้ (Knowledge) คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่มีมองเห็นกับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม นำมาผ่านกระบวนการด้านความคิดของตัวบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นโครงสร้างทางปัญญา

8. ความเข้าใจ (Comprehension) คือ ที่เกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ เมื่อมีความเข้าใจที่ถูกต้อก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆตามมา

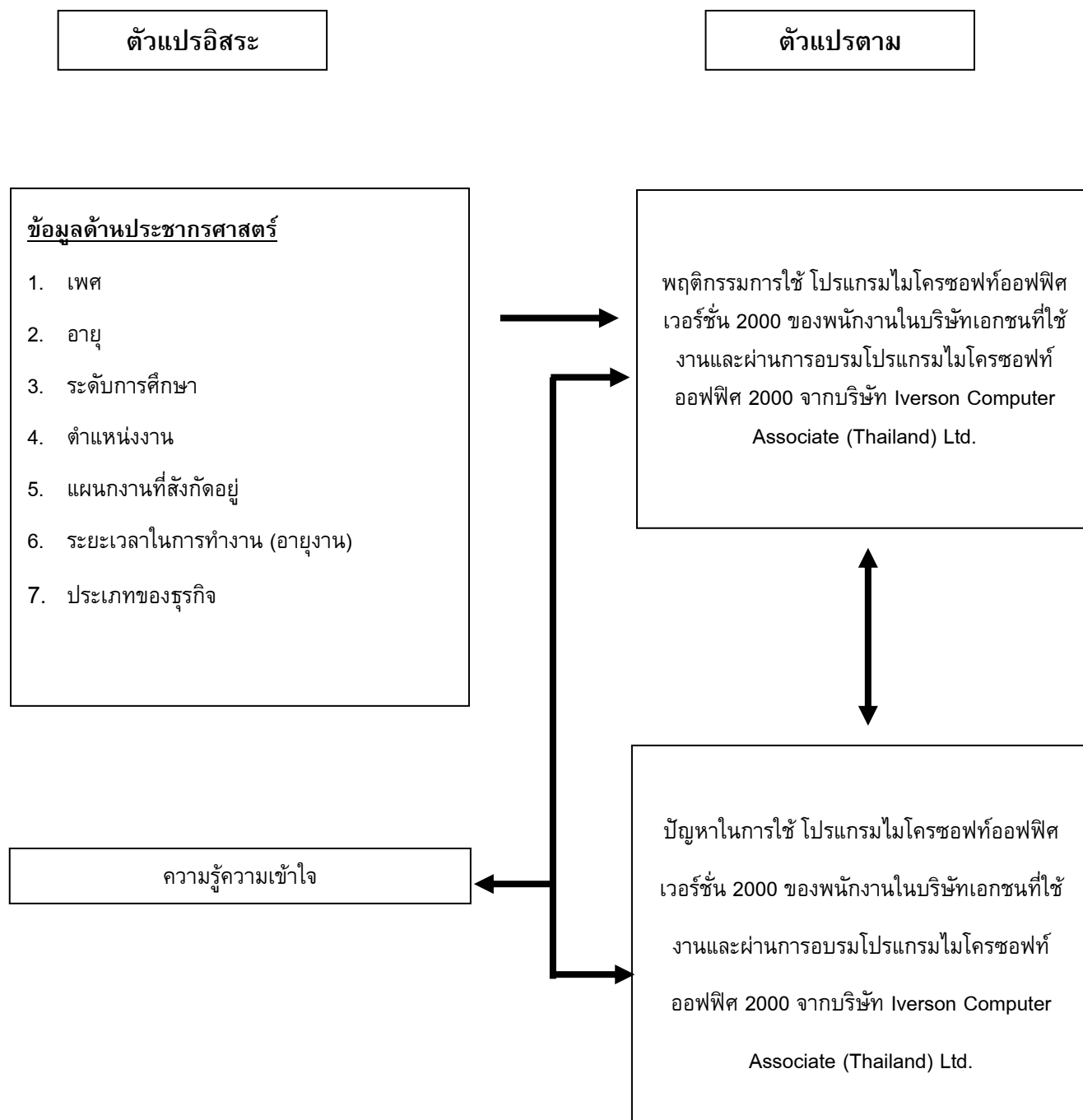
9. พนักงานบริษัทเอกชน หมายถึง พนักงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

10. ประเภทธุรกิจ หมายถึง ลักษณะกิจกรรมการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อหาผลกำไรให้กับองค์กร

11. บริษัท Iverson Computer Associate(Thailand) Ltd. เป็นศูนย์อบรมมาตรฐานทางด้าน IT ที่มีสาขาทั้งในสิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฮองกง และไทย โดยในประเทศไทยเราได้รับการแต่งตั้งเป็น

1. Microsoft Certified Technical Education Center (CTEC)
2. Novell Authorized Education Center (NAEC)
3. Citrix Authorized Learning Center (CACL)

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000
3. ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000
4. พฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานในบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในการศึกษาพฤติกรรมและปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยและมองเห็นภาพรวมของเรื่องที่กำลังศึกษา โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์
2. ทฤษฎีด้านการเรียนรู้ความเข้าใจ
3. ทฤษฎี การแสวงหาความรู้ของมนุษย์
4. ทฤษฎี การสร้างความรู้
5. ความหมายของประชากรศาสตร์

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. ความสามารถในการทำงานของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000
2. พฤติกรรมการใช้ IT (Information Technology)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์

กระบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรม คือ

1. กิริยาที่แสดงออก
2. ความคิดเกี่ยวกับกิริยานั้น
3. ความรู้สึกที่มีอยู่ขณะนั้น

ฉะนั้นการศึกษาพฤติกรรมจึงเป็นกระบวนการ ศึกษาเพื่อให้ทราบถึงต้นเหตุของการกระทำนั้นให้มากที่สุด และชัดเจนที่สุด

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ มี 2 ปัจจัย คือ

1. กรรมพันธุ์ปัจจัยด้านตัวบุคคล
 - อิทธิพลของบุคลิกภาพ
 - อิทธิพลทางสังคม
 - อิทธิพลทางวัฒนธรรม
2. สิ่งแวดล้อม
 - การส่งเสริม การขัดเกลาจากสภาพแวดล้อม
 - คุณสมบัติ จากสภาพแวดล้อม
 - ตำแหน่งที่ตั้ง ของสภาพแวดล้อม

กระบวนการเกิดพฤติกรรม

- กระบวนการรับรู้ เนื่องจากการได้รับข่าวสาร
- กระบวนการคิด เข้าใจ
- กระบวนการแสดงออก

- การลงมือ การลงมือทดลอง การเลียนแบบ

ประเภทของพฤติกรรม

1. พฤติกรรมภายนอก (External or Overt Behavior) ผู้อื่นสามารถเห็นได้
2. พฤติกรรมภายใน (Internal or Covert Behavior) พฤติกรรมภายในใจ ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่สามารถใช้เครื่องมือวัดได้ ผู้กระทำพฤติกรรมเท่านั้นที่จะรู้ (ดาร์ลตัน คัยสนิท และประสาน หอมพล. 2538)

ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำ การแสดงอาการ ที่แสดงออกถึงความรู้สึก ความคิด และจินตนาการ ซึ่งเจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ได้ และในส่วนที่บุคคลอื่นก็สามารถรู้ได้ก็เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) การกระทำหรือการแสดงออกที่บุคคลอื่นนอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรมที่รู้ โดยบุคคลอื่นต้องอาศัยการสังเกต (Observation) พฤติกรรมภายใน หรือพฤติกรรมปกปิด (Covert Behavior) พฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นหรือสังเกตเห็นได้ยาก เช่น ความคิด (Idea) อารมณ์ (Emotion) การเลียนแบบ

พฤติกรรม หมายถึง กิริยาของสิ่งมีชีวิตทุกรูปแบบที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ทั้งสิ่งเร้าที่อยู่ภายในและภายนอกร่างกายเพื่อเป็นไปอย่างเหมาะสมในการอยู่รอดของชีวิต โดยสิ่งมีชีวิตทุกชนิดต้องมีการปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมตลอดเวลา เพราะสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอพฤติกรรมจึงเกิดการประสานงานกันระหว่างระบบประสาท ระบบกล้ามเนื้อ และระบบต่อม

พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ก็ตาม เช่น การทำงานของหัวใจ การทำงานของกล้ามเนื้อ การพูด การแสดงความรู้สึกเป็นต้น

พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมใดๆ ของร่างกายที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับกระบวนการทางจิตซึ่งถูกจูงใจด้วยสิ่งเร้าต่างๆ เช่น ความคิด ความฝัน อารมณ์ เป็นต้น

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกในลักษณะต่างๆ ของสิ่งมีชีวิตซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งมนุษย์ สัตว์ พืช จุลินทรีย์ ฯลฯ ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นจากภายในร่างกายหรือภายนอกร่างกาย พฤติกรรมนี้สามารถสังเกตได้โดยตรงหรือใช้เครื่องมือวัดได้ หรืออาจสังเกตได้ในทางอ้อม เช่น การพูด การเคลื่อนไหว การทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย การจำ การคิด ตลอดจนความรู้สึก ทัศนคติ เป็นต้น (ลักขณา สรวิวัฒน์. 2544 :18 -19)

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่สิ่งมีชีวิตแสดงออกทางด้านการกระทำ ความคิด และรู้สึก ซึ่งรวมถึงการกระทำที่สังเกตได้ และไม่ได้ (เริงชัย หมื่นชนะ .2532)

พฤติกรรม มีความหมาย ใน 2 ด้าน

- การกระทำต่างๆ ซึ่งสิ่งมีชีวิตกระทำขึ้นและผู้อื่นสังเกตได้ จากการกระทำนั้น เช่น หัวเราะ ร้องไห้

- กระบวนการต่างๆ ที่บุคคลปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นโดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง และอยู่ภายใต้ความรู้สึก นึกคิด (ดาร์ลตัน คัยสนิท. 2538)

จากความหมายต่างๆ ที่ได้รวบรวมพอจะสรุปได้ว่า

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การนึกคิด ความต้องการของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าซึ่งอาจสังเกตเห็นได้โดยตรงหรือทางอ้อม ซึ่งบางลักษณะอาจสังเกตได้โดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยหรือต้องใช้เครื่องมือช่วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้และความเข้าใจ

การเรียนรู้

2. การเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข (Conditioned reflex) เป็นพฤติกรรม ที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า 2 ชนิด คือสิ่งเร้าที่แท้จริง และสิ่งเร้าไม่แท้ จริง ติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ ผลที่สุดแม้จะใช้เพียงสิ่งเร้าไม่แท้ จริงก็สามารถกระตุ้นให้สัตว์แสดงการตอบสนองได้

3. การเรียนรู้โดยการลองผิดลองถูก (Trial and error learning) เป็นพฤติกรรมที่อาศัยการทดลองทำดูก่อนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าผลการกระทำเป็นที่พอใจ ก็จะทำพฤติกรรมนั้นอีกหากไม่เป็นที่พอใจ ก็จะไม่ทำอีก

4. การฝังใจ (Imprinting) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมา จากประสบการณ์แรก ๆ ของชีวิต เกิดความผูกพันและโต้ตอบกับ สิ่งเร้าชนิดแรกที่รับรู้ได้ในขณะที่เกิดใหม่ ๆ เป็นพฤติกรรมที่ ช่วยให้สิ่งมีชีวิตนั้น ๆ มีชีวิตอยู่รอดต่อไปได้โดยได้รับการดูแล และคุ้มครองอันตรายจากแม่ของมันในขณะที่ยังช่วยเหลือตัวเองไม่

การใช้เหตุผล (Reasoning) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกิดกับสัตว์ที่มีสมองส่วนหน้า(cerebrum) เจริญดี โดยอาศัยประสบการณ์เดิมมา (ประยุกต์พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้. 2003)

การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ เป็นการเรียนรู้ที่เน้นให้ ผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นที่จะช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ แทนที่จะมุ่งไปที่วิธีการสอน เหมือนที่สอนเด็ก (เพ็ญศรี ทวีสุวรรณ และนฤมล ตันสุเรศ 2544: 183-184) มัลคอล์ม โนลส์ (Knowles, 1970: 38) ได้นำคำว่า andragogy มาใช้กับการเรียนสำหรับผู้ใหญ่แทนคำว่า pedagogy ที่ใช้กับการเรียนการสอนสำหรับเด็ก โดยโนลส์ได้ให้คำนิยามของ andragogy ว่าเป็น "ศิลปะและศาสตร์ของการช่วยให้ผู้ใหญ่เรียนรู้" (สุรเชษฐ เวชชพิทักษ์. 2003)

ลักษณะกิจกรรมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ พบว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นมักจะเกี่ยวข้องกับ การงาน ความเป็นอยู่ บทบาท และภารกิจของบุคคลนั้น ฉะนั้นลักษณะของกิจกรรมที่เหมาะสม สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใหญ่และผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ดี ได้แก่

1. กิจกรรมการเรียนรู้ที่สนองความต้องการของผู้ใหญ่โดยตรง เช่น การเรียนรู้ที่ เกี่ยวกับงานอาชีพ ซึ่งหมายรวมถึงทักษะ ความรู้ และเจตคติที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในอาชีพ

2. กิจกรรมการเรียนรู้ที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนรู้สึกได้ว่าตนเองประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

3. กิจกรรมที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา เพราะการเร่งในเรื่องของเวลา ทำให้ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ลดน้อยลงตามอายุที่มากขึ้น

4. กิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในชีวิตประจำวัน ที่ผู้ใหญ่เห็นว่าจำเป็น สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เช่น การซ่อมแซมบ้าน การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

5. กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้เหตุผล ผู้ใหญ่มีประสบการณ์มาก สามารถวิเคราะห์ให้เหตุผลได้ดีกว่าการให้จดจำ

6. กิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ต้องใช้พลังกำลังมาก

7. เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลง ของชีวิตในแต่ละช่วงวัย เพื่อการปรับตัว ต่อบทบาทใหม่ เจ.อาร์.คิตต์ (Kidd, 1976: 16 อ้างถึงใน เพ็ญศรี ทวีสุวรรณ 2544: 97-98)

แนวปฏิบัติสำหรับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ตามความเชื่อพื้นฐานของแอนดราโกยีสามารถนำมาสู่การปฏิบัติได้ โดยการพิจารณาจากมโนทัศน์ ประสบการณ์ ความพร้อมที่จะเรียนรู้ และแนวทางในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ดังนั้นมโนทัศน์ของผู้เรียน

ข้อพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับมโนทัศน์ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มีดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ นอกจากการประชาสัมพันธ์ชักชวนให้สนใจมาร่วมกิจกรรมการเรียนรู้แล้ว การจัดสภาพศูนย์การเรียนรู้ให้ดึงดูดใจ

2. อำนวยความสะดวกสบาย มีวัสดุอุปกรณ์ อนุภูมิ และแสงสว่างที่เหมาะสมกับสภาพความต้องการด้านร่างกายของผู้ใหญ่ รวมทั้งบริการที่จำเป็นทั่วไป เช่น เครื่องดื่ม ที่นั่งพักผ่อน สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองที่สำคัญคือควรสร้างบรรยากาศที่ไม่ทำให้ผู้ใหญ่รู้สึกว่าเขาด้อยความสามารถและสูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง

3. การวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ ปกติการเรียนรู้ของเด็ก ครูมักจะเป็นผู้บอกว่าเขาควรจะต้องเรียนรู้เรื่องอะไร แต่ในผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่จะสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรม การเรียนรู้ในสิ่งที่เขาเห็นว่ามีประโยชน์และมีความจำเป็นสำหรับเขาเท่านั้น การเรียนการสอนผู้ใหญ่จึงต้องเน้นการวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ

4. การวางแผนการเรียนรู้ ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่สามารถวางแผนการเรียนรู้ร่วมกับผู้สอน และผู้ร่วมเรียนคนอื่นๆ เพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

5. การดำเนินการเรียนการสอน ผู้สอนและผู้เรียนจะรับผิดชอบร่วมกัน โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้ที่คอยช่วยให้ผู้ใหญ่เรียน คอยแนะนำเกี่ยวกับเนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนรู้ และวัสดุอุปกรณ์

6. การประเมินผลการเรียน ผู้ใหญ่ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาตัดสินว่าเขาเป็นอย่างไรเป็นอย่างไร หรือเขารู้หรือไม่รู้อะไรสิ่งนี้ ฉะนั้นงานในขั้นนี้ของผู้สอนผู้ใหญ่คือการช่วยให้ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ของตนเองอีกครั้ง (redagnosis of learning needs) เพื่อเปรียบเทียบกับความสามารถของตนเองก่อนเข้าโปรแกรมเรียน เป็นการวัดความเจริญก้าวหน้าและประสิทธิภาพของการเรียน และหากพบว่าตนเองยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้ใหญ่จะยอมรับและเต็มใจที่จะปรับปรุงแก้ไขมากกว่าการที่ตนถูกประเมินและบอกให้แก้ไขประสิทธิภาพของผู้เรียน

ข้อพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มีดังต่อไปนี้

- นำประสบการณ์ของผู้เรียนมาใช้ในการเรียนการสอน ผู้ใหญ่เข้ามาสู่การเรียนการสอนพร้อมกับประสบการณ์อันมากมายหลากหลาย ต่างจากการเข้าสูการเรียนการสอนของเด็ก ผู้สอนใช้เทคนิคการสอนต่างๆ ที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เข้ามามีส่วนร่วม ได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เช่น การประชุม การอภิปราย การสาธิต กิจกรรมกลุ่ม ซึ่งนอกจากจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แล้ว ยังเป็นการสนองความต้องการด้านสังคม ให้ความรู้สึกภาคภูมิใจ เป็นที่ยอมรับ เป็นผู้รู้ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้

- มุ่งเน้นการนำประสบการณ์การเรียนรู้ไปสู่การประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาและปรับปรุงตนเอง โดยพิจารณาจากความสามารถของตนเองเป็นที่ตั้ง หลีกเลี่ยงการทำให้ผู้เรียนเกิดการแข่งขันกันโดยมิได้ตระหนักถึงความสามารถของตนเอง (แนวปฏิบัติสำหรับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. 2003)

ความพร้อมที่จะเรียนข้อพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมที่จะเรียนของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มีดังต่อไปนี้

1. การกำหนดเวลาและกิจกรรมการเรียนรู้ ควรสอดคล้องกับบทบาทภารกิจของบุคคลในวัยหรือเวลานั้น
2. การกำหนดกลุ่มผู้เรียนและกิจกรรมการเรียนรู้ ควรกำหนดให้แกกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่มีบทบาทภารกิจทางสังคมเหมือนกันจะเกิดประสิทธิภาพสูง เพราะผู้เรียนมีความสนใจ ความต้องการที่จะเรียนรู้ในสิ่งเดียวกัน

3. การให้การเสริมแรง ในระหว่างที่การเรียนการสอนดำเนินอยู่ การเสริมแรงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งจะมีผลต่อการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น วิธีเสริมแรงที่เหมาะสมสำหรับผู้ใหญ่ ได้แก่ การสนับสนุน การแสดงความยอมรับ การยกย่อง การช่วยให้คำติชม หรือช่วยสรุปตอนท้ายว่าชั่วโมงที่ผ่านมาได้เรียนรู้อะไรไปแล้วบ้าง

4. การกำหนดเวลาพัก ในการสอนผู้ใหญ่ ความเหนื่อยล้าและผลกระทบของความเหนื่อยล้ามีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การพัก 10 ถึง 15 นาที ช่วยให้ผู้เรียนได้ออกไปยืดเส้นยืดสาย ดื่มน้ำ ดื่ม

กาแฟ สูดอากาศ สูดบุหรื หรือคุยกับเพื่อน เป็นการผ่อนคลายความล้า การบังคับหรือฝืนผู้เรียนมากมักพบว่าจะมีการขาดเรียน และอาจจะออกกลางคันไปได้ เพราะเมื่อร่างกายไม่พร้อมที่จะรับ ผู้เรียนจะไม่เข้าใจ ความท้อแท้เบื่อหน่ายจะตามมา และในที่สุดก็อาจจะหายไป (การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. 2003)

แนวทางในการเรียนรู้ ข้อพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มีดังต่อไปนี้

1. ปฐมนิเทศหรือให้การอบรมครูผู้สอนผู้ใหญ่ สภาพการเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างไปจากการเรียนรู้ของเด็ก ดังนั้น ผู้สอนผู้ใหญ่ควรได้รับการอบรม นิเทศให้เข้าใจถึงความแตกต่างดังกล่าว รวมทั้งการคำนึงถึงผู้เรียนเป็นหลัก และช่วยให้ผู้ใหญ่เรียนมากกว่าการมุ่งสอนเนื้อหาวิชาการ
2. หลักสูตรการเรียนการสอนควรมุ่งเน้นประโยชน์ การนำไปใช้จริง เนื่องจากผู้ใหญ่มีแนวโน้มยึดการแก้ปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้มากกว่าเนื้อหาวิชาการ
3. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ควรยึดปัญหาและกระบวนการแก้ปัญหาเป็นหลัก (เพ็ญศรี ทวีสุวรรณ และณฤมล ตันธสุเรษฐ .2544)

ระดับของความรู้ความจริง

ความรู้ความจริงแบ่งได้ 3 ระดับ คือ

1. ระดับที่ได้จากการรับรู้ของประสาทสัมผัสโดยตรงทันทีทันใด เรียกว่า ความรู้ความจริงดิบ(Raw Fact)
2. ระดับที่ได้จากการแปลหรือตีความหมายในระดับแรก เพื่อให้ได้ความจริงเพิ่มขึ้นจากเดิมความรู้ความจริงในระดับนี้จะเชื่อถือได้หรือไม่เพียงใด ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้แปล หรือ การตีความสำคัญ
3. ระดับที่เป็นเหตุเป็นผล และความคิดรวบยอด (High Level of Reasoning Process and Conceptual in Nature) เป็นความรู้ความจริงที่ผ่านการค้นคว้า วิจัย โดยอาศัยสมมติฐานที่เชื่อถือได้มีการจัดระบบของความรู้เป็นอย่างดี ความรู้ความจริงในระดับนี้เป็นที่พึงปรารถนาในการวิจัย (กาญจนา มณีแสง. 2522)

ความเข้าใจ

ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง การที่ผู้เรียนสามารถมองเห็นถึงความหมายและความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองรับรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลายในระดับที่สามารถอธิบายเชิงเหตุผลได้ (สุวิทย์ มูลคำ และ อรรถวิทย์ มูลคำ.2544)

ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และสามารถแปล สรุป หรือขยายความสื่อความหมายนั้นได้ (Bloom 1956 : 89-96)

ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถที่เกิดจากการเรียนรู้แล้วนำมาขยายความให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นจากเดิม โดยอยู่บนพื้นฐานอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมา (สุนันท์ สลโกสม (2524: 196).

จากความหมายต่างๆ กล่าวโดยสรุปว่า

ความเข้าใจ (Comprehension) ที่เกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ เมื่อมีความเข้าใจที่ถูกต้องก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆตามมา

ทฤษฎีการแสวงหาความรู้ของมนุษย์

Carl Roger กล่าวว่า การแสวงหาความรู้ของมนุษย์นั้นจะมีองค์ประกอบดังนี้

1. การตื่นตน (Awareness)
2. การสนใจ (Interest)
3. การไตร่ตรอง (Evaluate)
4. การทดลองดู (Trail)

5. การรู้ การทำและการนำไปใช้ (Adoption)

David McClelland การแสวงหาความรู้ของมนุษย์นั้นเป็นการกระทำเพื่อให้เกิดสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ให้เกิดความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Security)
 2. มีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีคุณค่า (Recognition of our efforts or reassurance of our worth as individual)
 3. มีการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ (Create Outlets)
 4. ความเป็นอมตะ (Immortality)
 5. มีความรักในสรรพสิ่ง (Love in all its Forms)
 6. มีความหยิ่งมีทิฐิมาณะแห่งตน (Ego Gratification)
 7. มีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging)
 8. มีความรู้สึกถึงการมีอำนาจ (Sense of Power)
 9. ทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่ (New Experience)
- (ทฤษฎีการแสวงหาความรู้ของมนุษย์. 2003)

ทฤษฎีการสร้างความรู้

ทฤษฎี Constructivism เป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะเป็นผู้สร้าง (construct) ความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่มองเห็นกับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม นำมาผ่านกระบวนการด้านความคิดของตัวบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นโครงสร้างทางปัญญา (วัฒนาพร ระเบียบทุกข์. 2542)

ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructionism) ทฤษฎีการเรียนรู้ คือ การพัฒนาให้เข้าถึงจิตใจของคน เน้นว่าความรู้เป็นแค่เพียงส่วนหนึ่ง ที่ได้รับจากประสบการณ์ การทำกิจกรรมช่วยสร้างความรู้ การสร้างระบบความคิด ที่น่าเชื่อถือจากประสบการณ์ต่างๆ ในโลก (วิมล ก่อเกิด. 2003)

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากร โดยรากศัพท์ Demo แปลว่า People หรือ Human หรือภาษาไทยเรียกว่า ประชากร ส่วน Graph แปลว่า Writing up หรือ Description ซึ่งหมายถึงการบรรยายหรือการพรรณนา (ประชากรศาสตร์. 2003)

ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง การศึกษาถึงขนาด (Size) จำนวนหน่วยในการนับประชากร การกระจาย (Distribution)การจัดกลุ่มของประชากรในพื้นที่หนึ่งๆ และองค์ประกอบของประชากร (Composition) คุณลักษณะต่างๆของประชากรที่รวมกลุ่มกัน ณ. พื้นที่ใดที่หนึ่ง เช่น อายุ เพศ รายได้ อาชีพ เป็น (ตันศิริ ฮามสุโพธิ์ . 2539 : 3-4)

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาประชากรเกี่ยวกับสถานะของประชากรและการเปลี่ยนแปลงสถานะของประชากร(เพ็ญพร วีระสวัสดิ์. 2539 :1-2)

จากความหมายต่างๆ กล่าวโดยสรุปว่า

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะต่างๆของประชากร ณ. พื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง โดยจะศึกษาในเรื่องของ อายุ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ฯ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันองค์กรต่างๆได้นำคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้นรวมถึงศักยภาพการทำงานของคอมพิวเตอร์ก็สูงขึ้นไปด้วย เพื่อประโยชน์ในการทำงานสูงสุด ซึ่งซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้งานกับคอมพิวเตอร์ก็มีการพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย โดยซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการทำงานในองค์กรนั้นจะเป็น Microsoft Office ในเวอร์ชันต่าง ๆ ซึ่งมีการพัฒนาซอฟต์แวร์ดังนี้

Version ของ Microsoft Office

- Microsoft Office 4.3
- Microsoft Office 95
- Microsoft Office 97
- Microsoft Office 2000
- Microsoft Office 2002 (Office XP)

โดยโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน2000(Professional) จะประกอบด้วยโปรแกรมหลักๆ 5 โปรแกรมด้วยกัน ในการทำงาน คือ

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft PowerPoint
- Microsoft Access
- Microsoft Outlook

ซึ่งแต่ละโปรแกรมจะมีความสามารถในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้จะต้องทราบถึงคุณลักษณะงานที่ทำเพื่อที่จะเลือกใช้โปรแกรมให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะการที่เราเลือกโปรแกรมได้เหมาะสมกับงานก็จะทำให้เราสามารถทำงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งความสามารถในการทำงานของโปรแกรมต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้

Program Microsoft Word

Microsoft Word 2000 เป็นเครื่องมือประมวลผลคำที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสร้างเอกสารที่สวยงาม ไม่ว่าจะเป็นไปพิมพ์หรือนำออกแสดงบนเว็บ นอกจากนี้การผสานการทำงานเป็นหนึ่งในเดียวกับโปรแกรมอื่นใน Microsoft Office 2000 จะช่วยให้ผู้ใช้ผสมผสานข้อความเข้ากับข้อมูล ตลอดจนกราฟิกจากโปรแกรมอื่นของ Office เพื่อสร้างสรรค์งานที่น่าประทับใจได้

คุณสมบัติของ Microsoft Word 2000

- ใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างง่ายดายด้วยรูปแบบแฟ้มข้อมูล HTML ซึ่งมากับโปรแกรม Word อยู่แล้ว ทำให้ผู้ใช้สามารถบันทึกเอกสารเป็น HTML ที่มีความคมชัดสูงเพื่อให้ผู้อื่นที่มีเว็บเบราว์เซอร์สามารถเปิดดูและแก้ไขเอกสารนั้นได้โดยใช้คุณสมบัติทั้งหมดที่มีใน Word ได้
- การพัฒนาเนื้อหาบนเว็บเพจ Word Design Theme และเครื่องมือ HTML ที่มาให้พร้อมกับโปรแกรม Word 2000 จะทำให้การสร้างเว็บเพจให้เป็นที่สุดตา และน่าประทับใจเป็นเรื่องที่แสนง่ายดาย
- ลดเวลาที่ระบบหยุดทำงานคุณสมบัติการซ่อมแซมตัวเองในการหาแฟ้มที่เสียหายหรือตกหล่นและทำการซ่อมแซมโดนอัตโนมัติ นอกจากนี้ตัวตรวจจับไวรัสจะตรวจสอบแฟ้มใหม่ทุกแฟ้มเพื่อรักษาข้อมูลให้ปลอดภัยอยู่เสมอ

- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการใช้งานที่ง่าย การตัดแปลงให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล และการปรับปรุงประสิทธิภาพ เช่นคุณสมบัติ การ Collect และ Paste ซึ่งผู้ใช้สามารถคัดลอกข้อมูลได้ถึง 12 ชั้น และวางลงในเอกสาร Office ได้ ๑ ก็ได้ ซึ่งนับเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างแท้จริง
- เมนูจะตัดแปลงตัวเองให้เข้ากับลักษณะการใช้งานได้โดยอัตโนมัติ โดยแสดงคำสั่งที่ใช้เป็นประจำก่อน
- Word 2000 สนับสนุนตารางซ้อน (ตารางที่อยู่ในเซลล์ตาราง) ตารางลอย (ตารางที่มีข้อความล้อมรอบ) และตารางที่วางตำแหน่งตามต้องการ (รวมถึงตารางแบบด้านต่อด้าน)
- พิกเซลและเปอร์เซ็นต์ของหน้าสามารถใช้เป็นหน่วยวัดได้
- แก์อัตโนมัติจะมองหาการสะกดผิดที่เด่นชัดซึ่งอาจไม่มีระบุในรายการแก์อัตโนมัติและทำการแก์ให้ในทันที
- สามารถนำรูปภาพและกราฟิกอื่น ๆ มาใช้เป็นสัญลักษณ์แสดงหัวข้อย่อยในเอกสารได้
- คุณสมบัติของโปรแกรมจะถูกรักษาไว้เมื่อบันทึกจากแฟ้ม Word เป็น HTML และนำกลับมาเปิดใน Word อีกครั้ง

Program Microsoft Excel

Microsoft Excel 2000 เป็น spreadsheet ที่ง่ายต่อการเข้าถึง จัดการ เลือกดูและวิเคราะห์ ผู้ใช้จะสามารถสร้าง spreadsheet ที่บรรจุข้อมูลไว้มากมายด้วยการใช้คุณสมบัติการจัดรูปแบบอัตโนมัติ จากนั้นก็ผนวกข้อมูลเข้ากับแผนภูมิ มุมมองและกราฟต่าง ๆ ได้โดยตรง นอกจากนี้เครื่องมือชุดใหม่ช่วยในการจัดพิมพ์ Spreadsheet ลงบนเว็บสำหรับการเรียกดูและใช้งานร่วมกับผู้อื่นได้ทั่วโลก Excel 2000 ช่วยเปลี่ยนข้อมูลดิบให้เป็นข้อมูลสารสนเทศที่มีค่าต่อธุรกิจต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย ไม่ว่าสำหรับผู้ใช้ที่มีประสบการณ์หรือผู้ที่เพิ่งเริ่มเรียนรู้ก็ตาม

คุณสมบัติของ Microsoft Excel 2000

- ใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างได้ผล Excel 2000 เชื่อมโยงการทำงานของชุดเครื่องมือพื้นฐานสำหรับธุรกิจเข้ากับเทคโนโลยีเว็บเพื่อลดขั้นตอนการใช้ข้อมูลและการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- การเข้าถึงได้ง่ายขึ้น Excel 2000 ช่วยให้สามารถสร้าง จัดพิมพ์ และวิเคราะห์ข้อมูลบนเว็บได้อย่างง่ายดาย จึงเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมอย่างยิ่งกับการทำงานกับข้อมูลแบบตารางบนอินเทอร์เน็ต
- เครื่องมือเพื่อช่วยในการตัดสินใจเครื่องมือสร้างแผนภูมิและมุมมองหลากหลาย PivotTable และ PivotChart ที่ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจทางธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น
- ลดปริมาณเวลาที่ระบบหยุดทำงาน คุณลักษณะการซ่อมแซมตัวเองโดยจะมองหาแฟ้มที่เสียหายหรือตกหล่น และทำการซ่อมแซมโดยอัตโนมัติ ช่วยรักษาข้อมูลให้ปลอดภัยอยู่เสมอ
- ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้นคุณลักษณะใหม่ ๆ ใช้งานง่าย เช่น การเติมรายการอัตโนมัติ จัดรูปแบบเซลล์อย่างง่าย แก์สูตรอัตโนมัติ และเครื่องมือช่วยเหลือ (Help) อีกมากมายทำให้ผู้ใช้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาให้น้อยลง
- ปุ่มอีเมล Office ทำให้ส่งกระดาษ Spreadsheet เป็นข้อความอีเมลจากภายใน Excel ได้
- มุมมองแบบ See Through จะแลเงาเซลล์ที่เลือกบาง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถทำการเปลี่ยนแปลงและมองเห็นผลลัพธ์โดยไม่ต้องยกเลิกการเลือกเซลล์ได้

- คุณสมบัติ โหลด/บันทึก HTML ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสร้างเอกสารใน Excel 2000 แล้วบันทึกเป็น HTML ไปวางลงในอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ต จากนั้นนำกลับมาเปิดใน Excel ได้อีกครั้ง โดยไม่สูญเสียหน้าที่การใช้งานของ Excel แต่อย่างใด
- สามารถปรับแต่งเซลล์ต่าง ๆ ด้วยการหมุนหรือเอียงข้อความ เพื่อการนำเสนอ Spreadsheet ที่ดึงดูด น่าสนใจ
- คุณสมบัติขององค์ประกอบของ spreadsheet ช่วยย้าย Excel Worksheet ไปยังบราวเซอร์ได้ และช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทำการคำนวณในบราวเซอร์

Program Microsoft PowerPoint

Microsoft PowerPoint 2000 เป็นโปรแกรมกราฟิกในงานนำเสนอที่ดึงดูดความสนใจ คุณสมบัติใหม่และคุณสมบัติที่ได้รับการปรับปรุงจะช่วยให้การจัดระเบียบ รูปแบบ และการแก้ไขชิ้นงานแสดงภาพประกอบข้อมูลสำคัญด้วยรูปหรือภาพตัดปะ รวมทั้งออกอากาศงานนำเสนอผ่านทางเว็บได้อย่างง่ายดาย

คุณสมบัติของ Microsoft PowerPoint 2000

- ใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างได้ผลด้วยการสนับสนุนเว็บที่ดียิ่งขึ้น และด้วยซอฟต์แวร์เพื่อการประชุม Microsoft NetShow และ NetMeeting ทำให้ผู้ใช้สามารถแสดงงานนำเสนอแบบ Real-time ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรืออินเทอร์เน็ต และเก็บงานนำเสนอไว้เรียกดูเมื่อต้องการได้
- ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้นคุณสมบัติใหม่ ๆ ทำให้การใช้งานง่ายขึ้น เช่นการจัดหน้าและเนื้อหาให้พอดีโดยอัตโนมัติของ AutoFit Text และ Tri-Pane และเครื่องมือวาดตาราง จะช่วยให้ผู้ใช้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาให้น้อยลง
- ลดปริมาณเวลาที่ระบบหยุดทำงานคุณลักษณะการซ่อมแซมตัวเองใน PowerPoint จะมองหาแฟ้มที่เสียหายหรือตกหล่น และทำการซ่อมแซมให้โดยอัตโนมัติ
- รวมภาพนิ่ง โครงร่าง และบันทึกย่อไว้ในหน้าจอเดียวที่สามารถดูและแนะนำทางได้ง่าย
- PowerPoint 2000 สนับสนุนการสร้างตารางที่แก้ไขง่ายใน OfficeArt โดยไม่ต้องใช้ Word หรือ Excel
- สามารถใช้กราฟิกจากที่ใดก็ได้มาเป็นสัญลักษณ์แสดงหัวข้อย่อย
- ปรับขนาดภาพนิ่งอัตโนมัติให้เข้ากับรายละเอียดของหน้าจอและหน้าต่าง ผู้ใช้จึงไม่ต้องคอยปรับแต่งภาพนิ่งหรือความละเอียดของหน้าจอด้วยตัวเอง
- ด้วย Microsoft Outlook ซึ่งเป็นโปรแกรมข้อความและการร่วมมือกัน ผู้ใช้ PowerPoint สามารถจัดตารางเวลาการออกอากาศออนไลน์ ตั้งระบบเตือน และคลิกปุ่มเพื่อเข้าร่วมการออกอากาศได้

Program Microsoft Access

Microsoft Access 2000 เป็นเครื่องมืออันทรงประสิทธิภาพ ที่ช่วยให้พนักงานในองค์กรสามารถจัดระเบียบ และใช้ฐานข้อมูลร่วมกันได้ ตลอดจนพบคำตอบจากข้อมูลที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้สามารถดึงข้อมูลจากโปรแกรม Spreadsheet และฐานข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งร่วมใช้ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต คุณลักษณะใหม่ que เพิ่มเข้ามาจะเปิดโอกาสให้กับผู้ใช้ปรับบันทึกยอดขายได้จากทุก ๆ ที่ สามารถปรับแต่งมุมมอง และรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแสดงข้อมูลสำคัญ รวมทั้งสร้างฐานข้อมูลที่เติบโตไปพร้อมกับธุรกิจได้ด้วย Microsoft SQL Server ในตัวโปรแกรม

คุณสมบัติของ Microsoft Access 2000

- ใช้ข้อมูลร่วมกันได้ผลยิ่งขึ้นด้วย Access 2000 ผู้ใช้สามารถสร้างและจัดพิมพ์เว็บเพจให้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลได้อย่างง่ายดาย ฐานข้อมูลสามารถเลือกบันทึกเป็น Access รุ่นเก่าได้เพื่อให้ผู้ใช้คนอื่นที่ยังไม่ได้ปรับรุ่นเป็น Access 2000 สามารถร่วมใช้งานจากแฟ้มข้อมูลได้
- การตัดสินใจที่ดียิ่งขึ้น Access 2000 ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลใน SQL Server หรือฐานข้อมูลที่คล้ายคลึงกันได้ และแสดงข้อมูลสำคัญได้รวดเร็วยิ่งขึ้นด้วยเครื่องมือ “กรองข้อมูลตามสิ่งที่เลือก (Filter by Selection)” และ “จัดรูปแบบตามเงื่อนไข (Conditional Formatting)”
- ลดปริมาณเวลาที่ระบบหยุดทำงานคุณลักษณะการซ่อมตัวเองใน Access 2000 จะมองหาแฟ้มที่เสียหายหรือตกหล่นและทำการซ่อมแซมให้โดยอัตโนมัติ ช่วยรักษาข้อมูลให้ปลอดภัยอยู่เสมอ ใช้งานง่าย ผู้ใช้สามารถส่งข้อมูลออกจาก Microsoft Access ไปยัง Microsoft Excel ได้โดยเพียงแต่ลากแล้วปล่อยตารางแบบสอบถามและวัตถุอื่น ๆ ที่สร้างขึ้นใน Access จากที่เก็บฐานข้อมูลลงใน Microsoft Excel
- สามารถบันทึกฐานข้อมูลเป็น Access รุ่นเก่าได้ เพื่อให้ผู้ใช้รุ่นอื่น สามารถร่วมกันใช้แฟ้มข้อมูลได้
- Access จะพิมพ์ไดอะแกรมในลักษณะ Relationship Windows เพื่อดูโครงสร้างของฐานข้อมูลได้ง่าย
- ผู้ใช้สามารถขยายฐานข้อมูล Access ไปยังอินเทอร์เน็ตได้โดยสร้างข้อมูลให้เป็นเพจ HTML
- เพิ่มประสิทธิภาพการสร้างงานโดยลดระยะเวลาการออกแบบลงได้ 25 เปอร์เซ็นต์
- Access 2000 ผสานคุณสมบัติอินเทอร์เน็ตใน Access ที่ใช้งานง่าย เข้ากับความสามารถในการรองรับการขยายระบบของฐานข้อมูล Back-end ขององค์กร อย่างเช่น Microsoft SQL Server ได้

Program Microsoft Outlook

Microsoft Outlook 2000 เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถจัดระเบียบค้นหา และเรียกดูข้อมูลส่วนบุคคลได้ในที่เดียวกัน รวมถึงการจัดการอีเมลและข้อมูลข่าวสารที่รวมเป็นหนึ่งเดียว ซึ่งช่วยให้ง่ายต่อการเข้าถึงและจัดระเบียบอีเมล การนัดหมายงาน ตลอดจนข้อมูลที่ติดต่อกับอินเทอร์เน็ตที่เข้าใจง่ายและมีลักษณะคล้ายคลึงกับโปรแกรม Office อื่น ๆ Outlook 2000 จึงช่วยให้ผู้ใช้สามารถดูสรุปกิจกรรมประจำวันเมื่อเริ่มใช้โปรแกรมและใช้เว็บเพื่อทำงานและใช้ข้อมูลร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติของ Microsoft Outlook 2000

- ใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างได้ผล Outlook 2000 สนับสนุนมาตรฐานอินเทอร์เน็ตเมล ปฏิทิน ไคเรกทอรีและความปลอดภัยต่าง ๆ ที่นิยมใช้กันแพร่หลาย และยังง่ายในการถ่ายโอนข้อมูลไปมาระหว่าง Outlook และโปรแกรม Office อื่น ๆ ด้วย
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ Outlook 2000 ช่วยให้ผู้ใช้สามารถจัดการประชุมผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งจัดตารางเวลา และการสนทนาแบบ Real-time โดยใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการประชุม Microsoft Netmeeting® ผู้ใช้สามารถต่อโทรศัพท์ ส่งอีเมลจัดตารางการประชุม หรือเข้าไปยังเว็บไซต์ได้ใน Outlook
- ลดปริมาณเวลาที่ระบบหยุดทำงาน ด้วยคุณลักษณะการซ่อมแซมตัวเอง โปรแกรมจะมองหาในแฟ้มที่ตกหล่นหรือเสียหายและทำการซ่อมแซมให้โดยอัตโนมัติ
- Outlook 2000 จะสรุปรายการอีเมล ตารางเวลา และงานต่าง ๆ ไว้ในหน้าต่างเดียวเพื่อให้มองเห็นกิจกรรมประจำวันได้อย่างรวดเร็วตั้งแต่เริ่มใช้โปรแกรม
- Startup Wizard ตัวช่วยการสร้างการเริ่มต้น จะตรวจหาและนำเข้าบัญชีผู้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล โฟล์เดอร์ และสมุดรายชื่อต่าง ๆ จาก Outlook, Netscape Messenger และ Endora รุ่นก่อนหน้าโดยอัตโนมัติ

- สามารถส่งและรับข้อความ HTML หรือเว็บเพจเป็นข้อความอีเมลได้
- สามารถใช้สีและรูปแบบตัวอักษรที่ต้องการใช้กับข้อความที่ต้องการเน้นได้
- Tracking เป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงอีเมล งานการนัดหมาย รวมถึงเอกสารต่าง ๆ เข้าไว้ในจุดเดียว
- ข้อความอีเมลจะดาวน์โหลดได้เร็วขึ้น และผู้ใช้อย่างสามารถทำงานได้ต่อไปขณะกำลังดาวน์โหลดจดหมาย (ประสิทธิภาพสำเร็จด้วย Office 2000. 2003)

บทบาทของการใช้คอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน

ประมาณปี พ.ศ. 2500 คอมพิวเตอร์มีอยู่ในโลกนี้ไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องในระบบเมนเฟรม ซึ่งมีขนาดใหญ่และราคาแพง ส่วนมากจะใช้งานทางด้านวิทยาศาสตร์เท่านั้น ซึ่งจะไม่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันมากนัก แต่ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้มีขนาดเล็กลง และ ราคาก็ไม่แพงนัก คนทั่วไปสามารถซื้อหามาใช้ได้เหมือนกับเครื่องใช้ไฟฟ้าโดยทั่วไป

ในหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ก็มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานขึ้น และมีแนวโน้มที่จะมีการใช้สูงขึ้น เหตุผลที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น คือ

- คอมพิวเตอร์สามารถจัดเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก เช่น เก็บข้อมูลงานทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยซึ่งสามารถตรวจสอบประวัติของบุคคลต่างๆได้ เป็นต้น
- คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้รวดเร็ว งานบางอย่างคอมพิวเตอร์จะทำได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่ถ้าให้คนทำอาจจะต้องใช้เวลานาน
- คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องหยุดพัก คือทำงานได้ตลอดเวลา ในขณะที่ยังต้องมีไฟฟ้าอยู่
- คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ถ้ามีการกำหนดโปรแกรมทำงานที่ถูกต้อง จะไม่มีการทำงานผิดพลาดขึ้นมา
- คอมพิวเตอร์สามารถทำงานแบบคนได้ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกาย เช่น ที่มีก๊าซพิษ แก๊สมันดราฟรังสี หรือในงานที่มีความเสี่ยงสูงในโรงงานอุตสาหกรรม เป็น (มันทนา ไปเร็ว. 2546)

พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในงานต่าง ๆ

1 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในสถานศึกษา

ปัจจุบันตามสถานศึกษาต่างๆ ได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอนอย่างมากมาย รวมทั้งใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารของโรงเรียน เช่น การจัดทำประวัตินักเรียน ประวัติครูอาจารย์ การคัดคะแนนสอบ การจัดทำตารางสอน ใช้คอมพิวเตอร์ ในงานห้องสมุด การจัดทำตารางสอน เป็นต้น

2 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในงานวิศวกรรม

คอมพิวเตอร์สามารถจะทำงานในด้านวิศวกรรมได้ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ จนกระทั่งถึงการออกแบบโครงสร้างของสถาปัตยกรรมต่างๆ ตลอดจน ช่วยคำนวณโครงสร้าง ช่วยในการวางแผน และควบคุมการสร้าง

3 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในงานวิทยาศาสตร์

คอมพิวเตอร์สามารถทำงานร่วมกับเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ต่างๆ เช่น เครื่องมือวิเคราะห์สารเคมี เครื่องมือการทดลองต่างๆ แม้กระทั่งการเดินทางของยานอวกาศต่างๆ การถ่ายพื้นผิวโลกบนดาวอังคาร เป็นต้น

4 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจ

คอมพิวเตอร์สามารถจัดเก็บข้อมูลได้มากมาย มีความรวดเร็ว และถูกต้อง ทำให้สามารถได้ข้อมูลที่ช่วยให้สามารถตัดสินใจในการ ดำเนินธุรกิจ ตลอดจนงานทางด้านเอกสารงานพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

5 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในงานธนาคาร

ในแวดวงธนาคารนับได้ว่าคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทมากที่สุด เพราะธนาคารจะมีการนำข้อมูล (Transaction) เป็นประจำทุกวัน การหาอัตราดอกเบี้ยต่างๆ นอกจากนี้การใช้บริการ ATM ซึ่งลูกค้าสามารถฝากถอนเงินได้จากเครื่องอัตโนมัติ ซึ่งทำให้สะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง และเป็นที่นิยมแพร่หลายในปัจจุบัน

6 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในร้านค้าปลีก

ปัจจุบันเห็นได้ว่า ได้มีธุรกิจร้านค้าปลีกหรือที่เรียกว่า " เฟรนไชน์" เป็นจำนวนมาก ได้มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการ ให้บริการลูกค้า เช่น ให้บริการชำระ ค่าน้ำ - ไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น จะเห็นได้ว่ามีการ online ระหว่างร้านค้าเหล่านั้นกับหน่วยงานนั้นๆ เพื่อสามารถตัดยอดบัญชีได้ เป็นต้น

7 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในวงการแพทย์

คอมพิวเตอร์ได้ถูกนำมาใช้ในการเก็บประวัติของคนที่ไข้ ควบคุมการรับ และจ่ายยา ตลอดจนยังอยู่ในอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ เช่น เครื่องมือผ่าตัด บันทึกการเต้นของหัวใจ ตรวจคลื่นสมอง และด้านการหาตำแหน่งของอวัยวะก่อนการผ่าตัด เป็นต้น

8 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในการคมนาคม และการสื่อสาร

ในยุคปัจจุบัน เราเรียกว่าเป็นยุคที่เป็นการสื่อสารแบบไร้พรมแดน จะเห็นได้ว่าการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ในเครือข่ายสาธารณะที่เรียกว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถที่จะสื่อสารกับทุกคนได้ทั่วทุกมุมโลก โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้ และยังมีโปรแกรม Web Browser ที่สามารถจะใช้ในการพูดคุยกันได้ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกันใช้คุยกัน หรือจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์สื่อสารกับเครื่องโทรศัพท์ที่บ้านหรือที่ทำงาน หรือแม้กระทั่งการส่ง pager สำหรับการใช้อุปกรณ์ในทางโทรคมนาคมจะเห็นว่าปัจจุบันการจองตั๋วเครื่องบินจะมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นจำนวนมาก รวมถึงการจองตั๋วผ่านทาง Internet ด้วยตนเอง เห็นได้ว่าคอมพิวเตอร์ได้เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ และนอกจากนี้ ยังมีเครือข่ายของสายการบินทั่วโลก ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกจองได้ตามสายการบินต่างๆ เป็นต้น

9 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในงานด้านอุตสาหกรรม

ในวงการอุตสาหกรรมนับได้ว่าคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก ตั้งแต่การวางแผนการผลิต กำหนดเวลาการผลิต จนกระทั่งถึงการผลิตสินค้า ควบคุมระบบ การผลิตทั้งหมด ในวงการทางอุตสาหกรรมได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการควบคุมการ ทำงานของเครื่องจักร เช่น การเจาะ ตัด ไส กลึง เป็นต้น ตลอดจนโรงงานผลิตรถยนต์ ก็จะใช้ หุ่นยนต์คอมพิวเตอร์ในการทาสี พ่นสี รวมถึงการประกอบรถยนต์ เป็นต้น

10 . พฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ในวงราชการ

คอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ในงานทะเบียนราษฎร ช่วยในการนับคะแนนการ เลือกตั้ง และการประกาศผลเลือกตั้ง การคิดภาษีอากร การเก็บข้อมูล สถิติสัมมนาประชากร การเก็บเงินค่าไฟฟ้า น้ำประปา ค่าใช้โทรศัพท์ เป็นต้น (มันทนา ไปเร็ว. 2546)

ข้อดีของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การกำเนิดของคอมพิวเตอร์เมื่อประมาณห้าสิบกว่าปีที่แล้ว เป็นก้าวสำคัญที่นำไปสู่ยุคสารสนเทศ ในช่วงแรกมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องคำนวณ แต่ต่อมาได้มีความพยายามพัฒนาให้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์สำคัญสำหรับการจัดการข้อมูล เมื่อเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ได้ก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้สามารถสร้าง

คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กกลง แต่ประสิทธิภาพสูงขึ้น สภาพการใช้งานจึงใช้งานกันอย่างแพร่หลาย ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อชีวิตความเป็นอยู่และสังคมจึงมีมาก มีการเรียนรู้และใช้สารสนเทศกันอย่างกว้างขวาง ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมกล่าวได้ดังนี้

- การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สภาพความเป็นอยู่ของสังคมเมือง มีการพัฒนาใช้ระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อติดต่อสื่อสารให้สะดวกขึ้น มีการประยุกต์มาใช้กับเครื่องอำนวยความสะดวกภายในบ้าน เช่น ใช้ควบคุมเครื่องปรับอากาศ ใช้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายในบ้าน เป็นต้น

- เสริมสร้างความเท่าเทียมในสังคมและการกระจายโอกาส เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการกระจายไปทั่วทุกหนแห่ง แม้แต่ถิ่นทุรกันดาร ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล การกระจายการเรียนรู้ไปยังถิ่นห่างไกล นอกจากนี้ในปัจจุบันมีความพยายามที่ใช้ระบบการรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร

- สารสนเทศกับการเรียนการสอนในโรงเรียน การเรียนการสอนในโรงเรียนมีการนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือประกอบช่วยในการเรียนรู้ เช่น วีดิทัศน์ เครื่องฉายภาพ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน คอมพิวเตอร์ช่วยจัดการศึกษา จัดตารางสอน คำนวณระดับคะแนน จัดชั้นเรียน ทำรายงานเพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาและการแก้ปัญหาในโรงเรียน ปัจจุบันมีการเรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนมากขึ้น

- เทคโนโลยีสารสนเทศกับสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหลายอย่างจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เช่น การดูแลรักษาป่า จำเป็นต้องใช้ข้อมูล มีการใช้ภาพถ่ายดาวเทียม การติดตามข้อมูลสภาพอากาศ การพยากรณ์อากาศ การจำลองรูปแบบสภาวะสิ่งแวดล้อมเพื่อปรับปรุงแก้ไข การเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพน้ำในแม่น้ำต่าง ๆ การตรวจวัดมลภาวะ ตลอดจนการใช้ระบบการตรวจวัดระยะไกลมาช่วย ที่เรียกว่าโทรมาตร เป็นต้น

- เทคโนโลยีสารสนเทศกับการป้องกันประเทศ กิจการทางด้านการทหารมีการใช้เทคโนโลยี อาวุธยุทโธปกรณ์สมัยใหม่ล้วนแต่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และระบบควบคุม มีการใช้ระบบป้องกันภัย ระบบเฝ้าระวังที่มีคอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงาน

- การผลิตในอุตสาหกรรม และการพาณิชย์กรรม การแข่งขันทางด้านการผลิตสินค้าอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีการในการผลิตให้ได้มาก ราคาถูกลงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมาก มีการใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารและการจัดการ การดำเนินการและยังรวมไปถึงการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้ซื้อสินค้าได้สะดวกขึ้น

- เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลเกี่ยวข้องกับทุกเรื่องในชีวิตประจำวัน บทบาทเหล่านี้มีแนวโน้มที่สำคัญมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้เยาวชนคนรุ่นใหม่จึงควรเรียนรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะได้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ก้าวหน้าและเกิดประโยชน์ต่อประเทศต่อไป (ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2003)

บริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.

Iverson Computer Associates (Thailand) Ltd.

12th Floor, One Pacific Place, 140 Sukhumvit Road, Klongtoey, Bangkok 10110

Tel: 0 2653 3337-9 Fax: 0 2254 3630

Iverson เป็นศูนย์อบรมมาตรฐานทางด้าน IT ที่มีสาขาทั้งในสิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฮองกง และไทย โดยในประเทศไทยเราได้รับการแต่งตั้งเป็น

1. Microsoft Certified Technical Education Center (CTEC)
2. Novell Authorized Education Center (NAEC)

3. Citrix Authorized Learning Center (CACL)

เราดำเนินการสอนโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้รับ Certified ใน Product ต่าง ๆ ที่เปิดสอน โดยเปิดสอนทั้งที่เป็นหลักสูตรมาตรฐานของแต่ละ Product และ สามารถ Customize ได้ตามความต้องการของลูกค้า ทั้งในและนอกสถานที่ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

Authorized Prometric Testing Center

Iverson เป็นศูนย์สอบมาตรฐานโดยความร่วมมือกับ Prometric ซึ่งเป็นผู้เปิดให้บริการสอบวิชาต่าง ๆ ทางด้าน IT มากมาย เช่น Microsoft, Novell, Cisco, Citrix, Lotus, CompTIA, HP, IBM, Intel, Oracle, Sun, Sybase, Symantec, NCR, Nokia, Nortel, Lucent ฯลฯ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลลอม ธารา. (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีพนักงานสายวิชาการ สำนักงานใหญ่ การประปาส่วนภูมิภาค ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 40.7 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งนายช่าง รองลงมาเป็นตำแหน่งวิศวกร มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท งานที่รับผิดชอบเป็นงานวิศวกรรม ร้อยละ 44.0 และงานธุรการทั่วไป ร้อยละ 29.3 มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีความรู้ความเข้าใจ เนื่องจากมีความจำเป็นในการปฏิบัติงานและการศึกษา โดยมีระยะเวลาในการศึกษาและเริ่มสนใจ 0-3 ปี มีความเข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ และเคยใช้คอมพิวเตอร์เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.4 และไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 21.6 การสนใจต่อการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างสูง ส่วนการสนับสนุนของหน่วยงานต่อการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับสูง โดยให้ความสำคัญการพัฒนาบุคลากร บัณฑิตที่มีความสัมพันธ์ต่อการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ อายุ และรายได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ส่วนตัว การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 23.9) อยู่ในระดับน้อย ส่วนงานที่รับผิดชอบเป็นงานธุรการ เพื่อใช้ในการพิมพ์เอกสาร ได้แก่ โปรแกรม Microsoft Office for Windows 95 , 98 (ร้อยละ 67.2) อยู่ในระดับสูง และมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการทำบัญชี ได้แก่ โปรแกรม Microsoft Office for Windows 95 , 98 (ร้อยละ 56.0) อยู่ในระดับปานกลาง การพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 49.9) อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์ คือ การขาดงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และขาดแคลนบุคลากรที่ช่วยในการแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ และขาดการอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่พนักงานในสังกัดสายวิชาการ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับ งานวิศวกรรม-สถาปัตยกรรม.

ดำรง วัฒนา. (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สถานการณ์ด้านไอทีภาครัฐ ภาครัฐได้มีการนำไอทีมาใช้งานก่อนภาคเอกชน การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในภาครัฐในยุคแรกๆ เมื่อประมาณปี 2513 ได้แก่ การจัดการข้อมูลสำมะโนประชากรของประเทศไทย จากนั้นการพัฒนาการใช้ไอทีภาครัฐ ก็เป็นไปอย่างเชื่องช้า เมื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาการด้านไอทีของภาคเอกชน หรือ พัฒนาการไอทีของโลก ได้มีความพยายามปรับปรุงแก้ไขการใช้ไอทีมากขึ้นในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา ได้แก่ การบรรจุเรื่องการใช้ไอทีที่ภาครัฐไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฯ ฉบับที่ 7 และ 8 การออกมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2537 ที่สนับสนุนและเร่งรัดให้ข้าราชการพัฒนาความรู้ การใช้ไอที จากการเร่งรัดการใช้ไอทีภาครัฐ ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้พยายามดำเนินการพัฒนาระบบงาน และนำไอทีมาใช้งาน ปัญหาไอทีภาครัฐ โดยข้อเท็จจริงแล้ว การดำเนินการภาครัฐมีการจัดเก็บข้อมูลอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่

ไม่ได้ใช้ไอทีในการจัดการข้อมูลที่เป็นระบบที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นการใช้นำเสนอข้อมูลจึงไม่เกิดประโยชน์เต็มที่ การใช้ไอทีเป็นเครื่องมือในการจัดการข้อมูลเพื่อการบริหารและการวางแผนมีความสำคัญยิ่ง ปัญหาในการพัฒนาไอทีจึงเป็นเรื่องของการสนับสนุนให้มีการจัดระบบและบริหารข้อมูลของประเทศ เพื่อการวางแผนและการบริหารให้เพียงพอ ถูกต้อง และทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค โดยมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพของการวางระบบข้อมูล การจัดองค์กร บุคลากร ระบบคอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม เพื่อสื่อสารข้อมูลที่เป็นระบบครบวงจรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อบรรลุภารกิจของรัฐ ลักษณะการบริหารยุคใหม่ที่พึงประสงค์ของหน่วยงานภาครัฐ ประเทศไทยได้ก้าวไปพร้อมโลก เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ด้วยการนำไอทีมาใช้ เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ผู้บริหารยุคใหม่จำเป็นต้องใช้ระบบบริหารแบบ MIS ที่ช่วยในการวางแผนและการบริหารที่ตอบสนองการดำเนินการตามภารกิจ โดยการใช้ทรัพยากรการบริหาร (Man Money Material) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน การวางแผน ตลอดจนสามารถวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และต่อเนื่อง คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ทันสมัยและมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐ แนวทางการพัฒนาไอทีภาครัฐ การศึกษาความต้องการใช้ข้อมูลที่ใช้ให้เห็นโครงสร้างการใช้ และการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยแรกที่ควรคำนึงก็คือ การวางแผนหลักด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงาน เริ่มจากการศึกษาระบบข้อมูลของหน่วยงาน ออกแบบโครงสร้างการใช้และการวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงาน นักบริหารและนักวางแผนมีความจำเป็นที่จะได้รับสารสนเทศที่มีลักษณะสรุปการใช้ไอทีที่จะต้องสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ การจัดเก็บและบริหารข้อมูล ให้มีการเร่งรัดระบบและการบริหารข้อมูล รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกสาขาเพียงพอต่อการใช้งานของประเทศ ระบบการดำเนินงานขององค์กร ควรให้ไปสู่รูปแบบของการบริหารสมัยใหม่ ที่จะเป็นยุทธศาสตร์ของความอยู่รอด และเจริญงอกงามของหน่วยงานภาครัฐ การพัฒนาไอทีให้สอดคล้องกับนโยบายของชาติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการกระจายความเจริญ การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม และระบบการสื่อสารคมนาคม การปรับปรุงไอทีภาครัฐจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆดังต่อไปนี้ ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบซอฟต์แวร์ เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ข้อมูลและฐานข้อมูล การบริหารและการปฏิบัติงานราชการ การจัดการด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคคล เทคโนโลยีสมัยใหม่ งบประมาณและอุปกรณ์ด้านสารสนเทศ กฎหมาย ระเบียบบังคับ และนโยบายเกี่ยวกับระบบข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ.

จิตติกรณ์ รณชิตสมบุญ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมและความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษาได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายและหญิง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานจริงในทวีปเอเชีย โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติหน้าที่ในระบบคอมพิวเตอร์ทั้ง 5 ระบบอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยเรียงลำดับการใช้บริการจากมากไปหาน้อย โดยมีลำดับดังนี้ ระบบรายงานตัวเพื่อปฏิบัติงาน (Crew Check in-out System), ระบบแลกเปลี่ยนตารางบินอัตโนมัติ (Crew Exchange Schedule System), ระบบแจ้งขอลาพักผ่อน (Crew Vacation Requisition System), ระบบข่าวสารสำหรับลูกเรือ (Pre-Flight Study System), ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยฝึกอบรมลูกเรือ (Computer Based Training System) , พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งว่า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงให้ พนักงานสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากที่บ้านได้ รวมถึงควรจัดหาข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม เพราะยังเห็นว่าข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่สมควรจะได้รับยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยอำนวยความสะดวก

สะดวกต่อการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนความรู้ต่างๆ ที่ต้องการทราบและที่เป็นประโยชน์ต่อการเตรียมตัวไปปฏิบัติการบิน โดยมีความพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง ในประเด็นความทันสมัยและการใช้งานง่ายของระบบคอมพิวเตอร์ เช่นเดียวกันกับที่มีความคิดเห็นว่าข้อมูลที่ได้จากคอมพิวเตอร์ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพด้านบริการ ช่วยให้เป็นคนทันสมัยตื่นตัวต่อข้อมูลข่าวสารตลอดเวลาและเป็นระบบที่ช่วยให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานแม้ว่าการใช้คอมพิวเตอร์จะอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น ด้านความสะดวกสบายในการค้นหาข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางในด้านความสามารถในการเข้าไปใช้บริการคอมพิวเตอร์ทุกครั้งที่มาปฏิบัติหน้าที่ และความเหมาะสมของสถานที่ตั้งคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่า ปริมาณคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอต่อการใช้ และไม่ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารระหว่างตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยกันเองและกับหน่วยงานอื่นๆ เท่าใดนัก อีกทั้งยังไม่สามารถรักษาข้อมูลความลับส่วนตัวได้เท่าที่ควร , สิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบคอมพิวเตอร์) ในศูนย์ลูกเรือของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 3 อันดับแรกได้แก่ ปัญหาด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในศูนย์ลูกเรือ, ปัญหาด้านความขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์, ปัญหาด้านความสามารถในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบอ่านข้อมูลช้าต้องรอนาน

ฐิติรัตน์ พุทธรสชัย.(2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ เกี่ยวกับพฤติกรรมการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในเขตกรุงเทพมหานคร. โดยทำการศึกษาความแตกต่างด้านลักษณะทางประชากรและระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เปรียบเทียบกับปริมาณการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้รับจากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง มีปริมาณการใช้งานในระดับต่ำ และได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง นอกจากนี้การวิจัยยังพบว่า เพศที่แตกต่าง มีปริมาณการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการได้ประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่มีความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับต่ำ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ศศรินทร์ ไม้ดา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการและความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 199 คน โดยประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหารหน่วยสาธารณสุข จำนวน 38 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจำนวน 161 คน โดยผลการศึกษาพบว่า สถานภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของกลุ่มผู้บริหาร มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านบริหาร ด้านวิชาการ และด้านบริการ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด การนำเสนอผลงาน รวมถึงการติดตามการประเมินผล ส่วนในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงาน มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมและรักษาข้อมูล การจัดเอกสาร การนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูล , ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของกลุ่มผู้บริหาร การไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ ขาดความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ใช้งานขาดความเป็นปัจจุบัน และข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการในการนำมาใช้ประโยชน์ ในส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จะพบปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ในการส่งต่อสื่อสารข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การนำเสนอ การใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางด้านสถิติ และปัญหาปริมาณข้อมูลมากเกินไป ความซ้ำซ้อนของข้อมูล ไม่สามารถประมวลผลได้ทันเวลา บุคลากรขาดความรู้, ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของกลุ่มผู้บริหาร ต้องการใช้ในการจัดระบบฐานข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนการ

ประมวลผล การพัฒนาความรู้ของบุคลากร ในส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานต้องการพัฒนาคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมและรักษาข้อมูลการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การจัดทำคู่มือประกอบการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์.

นพรัตน์ วรรณคำ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 86 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 23 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและวางแผน จำนวน 63 คน โดยผลการศึกษาพบว่า ทางมหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ระหว่างมีการจัดทำแม่บทที่ชัดเจน มีการสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร , ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องของการขาดแคลนครุภัณฑ์และการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์, ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ในการจัดระบบสารสนเทศ, ปัญหาด้านการดำเนินงาน ขาดการวางแผนงานที่ดี ขาดการกำกับติดตามการประเมินผล , ผู้บริหารเห็นว่าการสร้างฐานข้อมูล การแบ่งประเภทและการเร่งสร้างระบบเครือข่ายเป็นปัญหาสำคัญ

อรุณมณี ธรรมสระ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา บริษัท ปีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 190 คน ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ และโรงโหลาฟินส์ จ. ระยอง โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกคน มีความถี่ในการเข้าใช้วันละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 59.68 เข้าใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 40.32 โดยใช้เวลาร้อยละ 5-15 นาที ร้อยละ 67.74 และใช้เวลาครั้งละมากกว่า 15 นาที ร้อยละ 32.26 ปัญหาที่พบจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูล และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

จันทนา ชื่นวิสิทธิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริการงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 138 คน โดยผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำ, ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริการงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ประสพสิน แม้นทิม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ข้าราชการของกลุ่มบัญชี สหกรณ์ 340 คน บุคลากรส่วนกลาง 156 คน ส่วนภูมิภาค 184 คน รวมทั้งสิ้น 680 คน โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภูมิหลังของบุคลากรมีความสัมพันธ์ ต่อศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาการรับราชการในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, บุคลากรในระดับปฏิบัติงานมีความสนใจและให้ความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ โดยเห็นว่าเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบ , บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ โปรแกรมสำเร็จรูปอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัย เช่น Microsoft Excel , Microsoft Access , Microsoft PowerPoint

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่องปัญหาและพฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จาก บริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ คือ การใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมาย โดยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทที่ได้ผ่านการอบรมคอมพิวเตอร์จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ซึ่งมีจำนวน 754 บริษัท โดยทำการเลือกบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 เท่านั้น ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 139 บริษัท ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทที่ได้ผ่านการอบรมคอมพิวเตอร์จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ซึ่งมีจำนวน 754 บริษัท โดยทำการเลือกบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 เท่านั้น ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 139 บริษัท ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 278,000 คน (บริษัท Iverson Computer Associates (Thailand) : 2545) โดยวิธีการหาค่าจากตารางขนาดประชากรของยามานะ (ลัวัน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N แทน	จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
	e แทน	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{278,000}{[1 + (278,000)(0.05)^2]}$$

$$= \frac{399.42528}{400}$$

การเลือกตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่สามารถคำนวณหาความน่าจะเป็นของแต่ละหน่วยในประชากรจะถูกเลือกเป็นตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ให้แต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กันในแต่ละครั้งการเลือก ถ้าประชากรมี N หน่วย และต้องการสุ่มตัวอย่างขนาด n หน่วย โดยสุ่มครั้งละหน่วยเป็นการสุ่มแบบไม่ใส่คืน เป็นการเลือกโดยใช้การจับสลากวิธีนี้จะต้องเขียนชื่อหรือเลขที่ใช้แทนหน่วยต่างๆ ในประชากร โดยเขียนใส่สลากแล้วนำสลากทั้งหมดใส่ภาชนะหรือกล่องเขย่าให้ปะปนกันแล้วหยิบสลากออกมาได้ 14 บริษัทจากจากจำนวน 139 บริษัท ซึ่งเป็นการสุ่มแบบไม่แทนที่ และหมายเลขหรือชื่อที่ถูกเลือกจะตกเป็นตัวอย่าง (กัลยา วาณิชยบัญชา : 2546: 7-8)

ขั้นที่2 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างแบบกำหนดโควตาจะเป็นสัดส่วนกับขนาดประชากรในแต่ละชั้นภูมิ แต่การเลือกตัวอย่างแบบโควตาจะไม่ต้องสร้างกรอบตัวอย่าง เพียงแต่ต้องกำหนดลักษณะของหน่วยประชากรไว้ล่วงหน้า ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เราทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 14 บริษัท โดยมีรายชื่อบริษัทและจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ตกเป็นกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. A-Net Co.,Ltd.	จำนวน	29	คน
2. Ayutdhaya Alliance C.P.	จำนวน	29	คน
3. Bupa Bluecross	จำนวน	29	คน
4. C.P. Seven Eleven Public Co.,Ltd.	จำนวน	29	คน
5. Central Trading Co.,Ltd.	จำนวน	29	คน
6. Epson (Thailand) Co., Ltd.	จำนวน	29	คน
7. Foremost Friesland	จำนวน	28	คน
8. Kang Yong Watana Co.,Ltd.	จำนวน	28	คน
9. Schering – Plough Animal Health Ltd.	จำนวน	28	คน
10. Shiseido	จำนวน	28	คน
11. Effem Thailand Inc.	จำนวน	28	คน
12. The Royal Bangkok Sport Club	จำนวน	28	คน
13. TNT Logistics (Thailand) Ltd.	จำนวน	29	คน
14. Yum Restaurants International (Thailand) Co.,Ltd.	จำนวน	29	คน
รวมทั้งสิ้น		<u>400</u>	คน

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ไม่มีหลักเกณฑ์ใดๆ โดยผู้ถูกเลือกจากกลุ่มตัวอย่างจาก 14 บริษัทจะเป็นพนักงานที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.

การแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการสำรองแบบสอบถามไว้ที่ 5 % จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามบริษัทละ 30 ฉบับ เพื่อเป็นการสำรองแบบสอบถามชุดที่ตอบคำถามที่ไม่สมบูรณ์ โดยคำนวณจาก

$$\begin{aligned} \text{จำนวนแบบสอบถาม / บริษัท} &= \frac{\text{จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด}}{\text{จำนวนบริษัทกลุ่มตัวอย่าง}} \\ &= \frac{400}{14} \\ &= 28.57 \\ &30 \text{ ฉบับ} \end{aligned}$$

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและพฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัด ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จำนวน 30 ข้อโดยแบ่งเป็นดังนี้

Microsoft Word	จำนวน	6	ข้อ
Microsoft Excel	จำนวน	6	ข้อ
Microsoft PowerPoint	จำนวน	6	ข้อ
Microsoft Access	จำนวน	6	ข้อ
Microsoft Outlook	จำนวน	6	ข้อ

โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ชั้น (ล้วน สายยศ และ อังศณา สายยศ : 2536:156)

มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก	4	คะแนน
มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย	2	คะแนน
มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ประกอบด้วยคำถามปลายปิดจำนวน 10 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับ

คุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ชั้น (ล้วน สายยศ และ อังศณา สายยศ : 2536:156)

มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก	4	คะแนน
มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย	2	คะแนน
มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เวอร์ชัน 2000 ประกอบด้วยคำถามปลายปิดจำนวน 15 ข้อ และคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ โดยเป็นคำถามชนิด Simple Category Scale (Dichotomous) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามคำถามคือ

ตอบคำถามถูกต้องให้	1	คะแนน
ตอบคำถามผิดให้	0	คะแนน

ความรู้ความเข้าใจจะเป็นข้อมูลชนิดมาตราวัดแบบอัตราส่วน (Ratio) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ความรู้ความเข้าใจจะเป็นข้อมูลชนิดมาตราวัดแบบจัดอันดับ (Ordinal) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรม ปัญหา ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ โปรแกรมสำเร็จรูปทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามแบบสอบถาม
2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จ นำเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหา ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำกลับไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคคลที่ทำงานกับ บริษัทเอกชน จากบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ในการวิจัยครั้งนี้ค่า $\alpha = 0.9372$
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจาก อาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ จากผู้อ่านแบบสอบถามในการอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากบุคลากรในบริษัท ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัย ได้รับความอนุเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างในการแจกและรับคืนแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เวลาในการ แจกแบบสอบถามระหว่างเดือนธันวาคม 2546 – มกราคม 2547

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้แบบสอบถามคืนมาทั้งหมด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบสมมติฐานของแบบสอบถาม และสร้างคู่มือ ในการลงรหัส (Code book) เพื่ออ่านข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นค่าตัวแปรที่กำหนดชื่อตัวแปรต่าง ๆ

2. นำแบบสอบถามมาดำเนินการถ่ายรหัสลงในฟอร์มถ่ายข้อมูล (Transfer Sheet) บรรจุข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical package for Social Sciences) For Windows Version 11.5

3. นำข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นคำตอบมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนด้านพฤติกรรมและด้านปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ดังนี้

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทการจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อัตราภาคั่น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนมีดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง	พนักงานมีการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง	พนักงานมีการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง	พนักงานมีการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง	พนักงานมีการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง	พนักงานมีการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 2000 ดังนี้

ค่าของคะแนนอยู่ระหว่าง 11 – 15 หมายถึง พนักงานมีระดับความรู้ความเข้าใจมาก

ค่าของคะแนนอยู่ระหว่าง 6 – 10 หมายถึง พนักงานมีระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง

ค่าของคะแนนอยู่ระหว่าง 1 – 5 หมายถึง พนักงานมีระดับความรู้ความเข้าใจน้อย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยการใช้การประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (อกินันท์ จันตะนี. 2538 : 75)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ	P แทน	ร้อยละหรือ % (Percentage)
	f แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

คำนวณจากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:40)

$$S = \sqrt{\frac{\sum n x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

$n - 1$	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
$(x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
x^2	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 สถิติที่ใช้ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha โดยค่า Cronbach's alpha เป็นค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถาม (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546: 449-450) โดยที่

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

k	=	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
$\overline{\text{variance}}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ในกรณีที่มีการ Standardized แต่ละคำถาม ค่า Cronbach's alpha จะกลายเป็น

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \bar{r}}{1 + (k - 1) \bar{r}}$$

$$\bar{r} = \text{ค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคำถามต่าง ๆ}$$

1.5 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

1.5.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (เพศและตำแหน่งงานปัจจุบัน) โดยใช้สถิติ t-test (ล้วน สายยศ. 2538: 134)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ใช้ Degrees of Freedom เป็น

$$df = \frac{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}$$

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
n_1, n_2	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

1.5.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบลักษณะประชากรศาสตร์อื่น ๆ (One-Way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544 : 175)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544 : 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{\frac{2 MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } n_i \quad n_j \\ r = n - k$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
		แทน	ค่าความเชื่อมั่น

1.5.3 การทดสอบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ซูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 314)

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{XY}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ซูศรี วงศ์รัตน์ .2541: 316)

ในเรื่องของสหสัมพันธ์ ผลการคำนวณที่ได้จะแปลเพียงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์หรือไม่ ระดับใดและสัมพันธ์กันอย่างไร แต่จะไม่แปลว่าตัวแปรหนึ่งเป็นสาเหตุของอีกตัวแปรหนึ่งหรือตัวแปร 2 ตัวนั้นเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน

การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ระดับใด เราพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ ซึ่งพิจารณาได้อย่างกว้างๆ ดังนี้

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 - 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 - 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

ถ้าเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จะต้องมีการทดสอบนัยสำคัญของ r ที่คำนวณได้ พิจารณาจากเครื่องหมายซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวก
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000 ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ผู้บริโภที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
r	แทน	ค่าสถิติของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(Pearson Correlation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (Mean of Squares)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
H _o	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H _a	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
Min	แทน	จำนวนน้อยที่สุด (Minimize)
Max	แทน	จำนวนมากที่สุด (Maximum)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000 แตกต่างกัน

1.1 เพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.2 อายุ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.3 ระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.4 ตำแหน่งงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.5 แผนกงานที่สังกัดอยู่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.6 ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.7 ประเภทของธุรกิจ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานในบริษัทเอกชนมีความความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	178	44.5
หญิง	222	55.5
รวม	400	100.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20	46	11.5
21 – 30 ปี	165	41.3
31 – 40 ปี	131	32.8
41 – 50 ปี	51	12.7
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	7	1.7
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	97	24.3
ปริญญาตรี	265	66.3
ปริญญาโท	38	9.4
ปริญญาเอก	0	0
รวม	400	100.00
ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
เจ้าของกิจการ / ผู้บริหารระดับสูง	22	5.5
ผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลาง	68	17.0
พนักงานระดับปฏิบัติการ	310	77.5
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

แผนงานที่สังกัดอยู่		
แผนบัญชี / การเงิน	97	24.3
แผนการตลาด	70	17.5
แผนทรัพยากรมนุษย์ / บุคคล	108	27.0
แผนก IT	99	24.8
แผนกอื่น ๆ	26	6.4
รวม	400	100.00
ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	123	30.8
มากกว่า 1 – 5 ปี	97	24.3
มากกว่า 5 – 10 ปี	83	20.6
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	97	24.3
รวม	400	100.00
ประเภทของธุรกิจ		
ด้านพาณิชย์	164	41.0
ด้านอุตสาหกรรม	125	31.2
ด้านการบริการ	111	27.8
รวม	400	100.00

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าค่าความถี่ของช่วงอายุที่มากกว่า 50 ปีขึ้นไป กลุ่มตำแหน่งงานเจ้าของกิจการ / ผู้บริหารระดับสูง และ กลุ่มแผนงานในอาชีพอื่นๆ มีค่าความถี่น้อยมากทำให้มีช่วงความถี่ห่างมาก ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มในแต่ละช่วงของอายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน และแผนงานที่สังกัดอยู่ใหม่ ดังแสดงในตารางด้านล่างนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปรับกลุ่มใหม่

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20	46	11.5
21 – 30 ปี	165	41.3
31 – 40 ปี	131	32.8
41 ปีขึ้นไป	58	14.4
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	97	24.3
ปริญญาตรี	265	66.3
ปริญญาโท	380	9.4
รวม	400	100.00
ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
ผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลาง	90	22.5
พนักงานระดับปฏิบัติการ	310	77.5
รวม	400	100.00
แผนงานที่สังกัดอยู่		
แผนบัญชี / การเงิน	97	24.3
แผนการตลาดและอื่น ๆ	96	24.0
แผนทรัพยากรมนุษย์ / บุคคล	108	27.0
แผนก IT	99	24.7
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (7 คน) ระดับการศึกษา ปริญญาเอก (0) ตำแหน่งงาน
เจ้าของกิจการ / ผู้บริหารระดับสูง (22 คน) และแผนงานที่สังกัดอยู่ แผนกอื่นๆ (26 คน)

จากตาราง 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จำแนกตามลักษณะทาง
ประชากรศาสตร์ ดังนี้

1. เพศ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 178 คน คิดเป็น
ร้อยละ 44.5 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5

2. อายุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด
จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาก็คือ ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อย
ละ 32.8 ช่วงอายุ 41 – 50 ปีมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 มีจำนวน 46
คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มี
จำนวนมากที่สุด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาก็คือ ระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 97
คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และระดับปริญญาโทจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวนมากที่สุด 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ ผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

5. แผนกงานที่สังกัดอยู่

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่อยู่แผนกทรัพยากรมนุษย์ / บุคคล มีจำนวนมากที่สุด 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือแผนก IT มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 แผนกบัญชี / การเงิน จำนวน 97 คิดเป็นร้อยละ 24.3 แผนกการตลาดและแผนกอื่นๆ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ตามลำดับ

6. ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวนมากที่สุด 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ ผู้ที่ทำงานมากกว่า 1-5 ปีและผู้ทำงานมากกว่า 10 ปี ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และผู้ที่ทำงานมากกว่า 5-10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

7. ประเภทธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่อยู่ในธุรกิจด้านพาณิชย์ มีจำนวนมากที่สุด 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ ผู้ที่ทำงานอยู่ในธุรกิจด้านอุตสาหกรรม มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ผู้ที่ทำงานอยู่ในธุรกิจด้านบริการจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมจากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

พฤติกรรมในการใช้โปรแกรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคยใช้	ระดับการใช้งาน		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
Microsoft Word								
1. การจัดรูปแบบตัวอักษร	103	93	97	69	38	3.39	1.293	ปานกลาง
2. การทำจดหมายเวียน	44	46	55	116	139	2.35	1.348	น้อย
3. การสร้างตาราง	64	49	117	113	57	2.88	1.266	ปานกลาง
4. การใช้สูตรในตารางการคำนวณ	45	25	76	126	128	2.33	1.291	น้อย
5. การตกแต่งเอกสาร เช่น การแทรกรูปภาพ Symbol	41	65	123	114	57	2.80	1.179	ปานกลาง
6. การแทรกสัญลักษณ์หน้าข้อความ Bullet and Numbering	50	52	99	122	77	2.69	1.270	ปานกลาง
รวม						2.74	1.030	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมในการใช้โปรแกรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคยใช้	ระดับการใช้งาน		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
Microsoft Excel								
1. การใช้สูตรคำนวณ	107	61	91	96	45	3.22	1.367	ปานกลาง
2. การสร้างกราฟและตกแต่งกราฟ	49	46	88	128	89	2.60	1.287	น้อย
3. ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล	97	55	86	91	71	3.04	1.431	ปานกลาง
4. การค้นหาข้อมูลในฐานDatabase (Filter)	61	50	76	100	113	2.65	1.407	ปานกลาง
5. การทำ Workbook Protection, Protect Cell	45	37	77	104	137	2.37	1.335	น้อย
6. การกำหนดค่าใน Header & Footer	65	38	102	106	89	2.71	1.349	ปานกลาง
รวม						2.76	1.123	ปานกลาง
Microsoft PowerPoint								
1. การเลือกใช้ Master Slide & Title Slid	18	34	71	150	127	2.17	1.103	น้อย
2. การเลือกรูปแบบสไลด์	20	29	88	144	119	2.22	1.101	น้อย
3. การตกแต่งรูปภาพ เช่น การ Recolor Picture	10	29	77	149	135	2.08	1.021	น้อย
4. การสร้างกราฟในสไลด์	10	19	17	138	162	1.94	.994	น้อย
5. การทำ link ระหว่างสไลด์	8	26	55	154	157	1.94	.984	น้อย
6. การทำ Summary Slide	8	20	53	137	182	1.84	.971	น้อย
รวม						2.03	.926	น้อย
Microsoft Access								
1. การกำหนดคุณสมบัติของ Field	8	21	38	84	249	1.64	.989	น้อยที่สุด
2. การกำหนด Primary Key	11	16	32	88	253	1.61	.985	น้อยที่สุด
3. การสร้างเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูล (Query)	7	18	33	82	260	1.58	.944	น้อยที่สุด
4. การสร้างรูปแบบ Form	8	22	32	83	255	1.61	.985	น้อยที่สุด
5. การกำหนดรูปแบบใน Report	8	23	29	83	257	1.60	.986	น้อยที่สุด
6. การสร้าง Data Access Page	9	10	34	79	268	1.53	.917	น้อยที่สุด
รวม						1.60	.930	น้อยที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมในการใช้โปรแกรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคยใช้	ระดับการใช้งาน		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
Microsoft Outlook								
1. การกำหนดค่าต่างๆในการรับ -ส่ง Mail	71	43	60	55	171	2.47	1.546	น้อย
2. การตอบรับ Mail เช่น การVoting Message	76	39	48	50	187	2.42	1.587	น้อย
3. การสร้าง Contact	35	30	57	68	210	2.03	1.326	น้อย
4. การติดตามงานใน Task	28	25	52	66	229	1.89	1.255	น้อย
5. การกำหนดนัดหมายใน Calendar	17	23	48	64	248	1.74	1.136	น้อยที่สุด
6. การสร้าง Note	17	16	45	61	261	1.67	1.095	น้อยที่สุด
รวม						2.04	1.140	น้อย

จากตาราง 3 พบว่า โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีพฤติกรรมการใช้งานมากที่สุด คือ โปรแกรม Microsoft Excel โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรม โปรแกรม Microsoft Word โดยภาพรวมแล้ว มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมด้านการจัดรูปแบบตัวอักษร การสร้างตาราง การตกแต่งเอกสาร การแทรกสัญลักษณ์หน้าข้อความ มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการทำงานด้านจดหมายเวียนและการใช้สูตรในตารางคำนวณ มีพฤติกรรมในการใช้งานอยู่ระดับน้อย

โปรแกรม Microsoft Excel โดยภาพรวมผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมด้านการใช้สูตรคำนวณ การจัดเก็บฐานข้อมูล การค้นหาข้อมูลในฐานDatabase (Filter) และการกำหนดค่าใน Header & Footer มีการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการสร้างกราฟ และการป้องกันการทำงานของสมุดงาน (Workbook) มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อย

โปรแกรม Microsoft PowerPoint โดยภาพรวมผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมด้านการเลือกใช้ Master Slide & Title Slide การเลือกรูปแบบของสไลด์ การตกแต่งรูปภาพ การสร้างกราฟ การทำการเชื่อมโยงระหว่างสไลด์ และการทำ Summary Slide มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อย

โปรแกรม Microsoft Access โดยภาพรวมผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมด้านการกำหนดคุณสมบัติของฟิลด์ การกำหนดค่า Primary Key ในตาราง การสร้าง Query, Form, Report และ Data Access Page มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โปรแกรม Microsoft Outlook โดยภาพรวมผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมด้านการกำหนดค่าในการรับ-ส่ง Mail, การตอบรับ Mail แบบการ Voting Message, การสร้าง Contact, การทำงานใน Task มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อย ส่วนการกำหนดการนัดหมายใน Calendar และการสร้าง Note ซึ่งมีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ข้อมูลทางด้านปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมจากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.

ตาราง 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผลดังนี้

ปัญหาในการใช้โปรแกรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคยใช้	ระดับการใช้งาน		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ไม่เหมาะสมกับการทำงาน	5	21	100	115	34	2.43	.846	น้อย
2. มีการลงซอฟต์แวร์ในทำงานที่ไม่สมบูรณ์	8	30	86	110	41	2.46	.944	น้อย
3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย	9	40	91	101	34	2.61	.978	ปานกลาง
4. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการถูกรบกวนจากไวรัส	26	53	85	82	29	2.82	1.105	ปานกลาง
5. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	14	25	84	110	42	2.49	1.019	น้อย
6. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับการทำงานของซอฟต์แวร์	23	43	82	86	41	2.71	1.136	ปานกลาง
7. การเข้าถึงคำสั่งในการทำงานค่อนข้างซับซ้อน	5	29	112	91	38	2.58	.903	น้อย
8. จำนวนอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน	22	41	90	81	41	2.72	1.106	ปานกลาง
9. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียบ่อย	12	45	80	87	51	2.56	1.082	น้อย
10. องค์กรขาดบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้งาน	24	47	88	81	35	2.80	1.115	ปานกลาง
รวม						2.618	1.023	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงผลของข้อมูลด้านปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการถูกรบกวนจากไวรัส โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.82 มีปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ องค์กรขาดบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้งาน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม

เท่ากับ 2.80 มีปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง และ จำนวนอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.72 มีปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านซอฟต์แวร์ที่มีการใช้ไม่เหมาะสมกับการทำงาน พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านการลงซอฟต์แวร์ในการทำงานที่ไม่สมบูรณ์ พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้งานไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการถูกรบกวนจากไวรัส พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านซอฟต์แวร์ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับการทำงานของซอฟต์แวร์ พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านการเข้าถึงคำสั่งในการทำงานค่อนข้างซับซ้อน พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านจำนวนอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียหายบ่อย พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านองค์กรขาดบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้งาน พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

4. ข้อมูลทางด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมจากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.

การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

คำถาม	ตอบถูก		ตอบไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. Program Microsoft Word สามารถใช้ฟังก์ชันในการคำนวณในตารางได้	215	53.8	185	46.2
2. Microsoft Word เราสามารถใส่ Comment ในข้อความที่เราต้องการที่จะอธิบายได้	282	70.5	118	29.5

ตาราง 5 (ต่อ)

คำถาม	ตอบถูก		ตอบไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. เราไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในขณะที่เราทำงานอยู่ที่หน้าจอของ Print Preview ได้	116	29.0	284	71.0
4. Microsoft Excel ไม่สามารถจัดตัวอักษรในแนวตั้งได้(90°)	325	81.2	75	18.8
5. เราสามารถสร้างจดหมายเวียนโดยใช้คำสั่ง Mail Merge ใน Program Microsoft Excel	230	57.5	170	42.5
6. เราสามารถ Insert สัญลักษณ์ต่างๆ (Insert ➔ Symbol) ใน Microsoft Excel ได้	131	32.8	269	67.2
7. Microsoft PowerPoint สามารถ Download ภาพเคลื่อนไหวจาก Website ของ Microsoft ได้	285	71.3	115	28.7
8. Microsoft PowerPoint สามารถกำหนดการเปลี่ยนสไลด์ด้วยเสียงได้	188	47.0	212	53
9. เราสามารถใส่เสียงเพลงประกอบการแสดงสไลด์ Show ได้	342	85.5	58	14.5
10. Microsoft Outlook เป็นโปรแกรมทำงานเกี่ยวกับการติดตามงาน (Task)	251	62.8	149	37.2
11. เราไม่สามารถใช้ Microsoft Outlook ในการเก็บข้อมูลที่อยู่ของผู้ที่เราต้องการติดต่อได้	268	67.0	132	33
12. Microsoft Outlook เป็นโปรแกรมที่ใช้ลงเวลานัดหมายแต่ไม่สามารถเตือนก่อนเวลาที่มีการนัดหมายได้	146	61.5	154	38.5
13. Microsoft Access เป็นโปรแกรมที่เกี่ยวกับงานฐานข้อมูลโดยเฉพาะ	325	81.3	75	18.7

คำถาม	ตอบถูก		ตอบไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
14. Microsoft Access เป็นโปรแกรมทำงานเกี่ยวกับการรับส่ง Mail	323	80.7	77	19.3
15. เราสามารถ Insert ข้อมูลจาก File ใน Program Excel มาใส่ในฐานข้อมูลใน Program Access ได้	317	79.3	83	20.7

จากตาราง 5 แสดงผลของข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ ที่ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

คำถามในข้อ 1 Program Microsoft Word สามารถใช้ฟังก์ชันในการคำนวณในตารางได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 215 คิดเป็นร้อยละ 53.8 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2

คำถามในข้อ 2 Microsoft Word เราสามารถใส่ Comment ในข้อความที่เราต้องการที่จะอธิบายได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 282 คิดเป็นร้อยละ 70.5 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

คำถามในข้อ 3 เราไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในขณะที่เราทำงานอยู่ที่หน้าจอของ Print Preview ได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 116 คิดเป็นร้อยละ 29.0 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71

คำถามในข้อ 4 Microsoft Excel ไม่สามารถจัดตัวอักษรในแนวตั้งได้ (90°) มีผู้ตอบถูก จำนวน 325 คิดเป็นร้อยละ 81.2 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

คำถามในข้อ 5 เราสามารถสร้างจดหมายเวียนโดยใช้คำสั่ง Mail Merge ใน Program Microsoft Excel มีผู้ตอบถูก จำนวน 230 คิดเป็นร้อยละ 57.5 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

คำถามในข้อ 6 เราสามารถ Insert สัญลักษณ์ต่างๆ (Insert → Symbol) ใน Microsoft Excel ได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 131 คิดเป็นร้อยละ 32.8 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2

คำถามในข้อ 7 Microsoft PowerPoint สามารถ Download ภาพเคลื่อนไหวจาก Website ของ Microsoft ได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 285 คิดเป็นร้อยละ 71.3 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

คำถามในข้อ 8 Microsoft PowerPoint สามารถกำหนดการเปลี่ยนสไลด์ด้วยเสียงได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 188 คิดเป็นร้อยละ 47.0 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0

คำถามในข้อ 9 เราสามารถใส่เสียงเพลงประกอบการแสดงสไลด์ Show ได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 342 คิดเป็นร้อยละ 85.5 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

คำถามในข้อ 10 Microsoft Outlook เป็นโปรแกรมทำงานเกี่ยวกับการติดตามงาน (Task) มีผู้ตอบถูก จำนวน 251 คิดเป็นร้อยละ 62.8 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2

คำถามในข้อ 11 เราไม่สามารถใช้ Microsoft Outlook ในการเก็บข้อมูลที่อยู่ของผู้ที่เราต้องการติดต่อได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 268 คิดเป็นร้อยละ 67.0 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0

คำถามในข้อ 12 Microsoft Outlook เป็นโปรแกรมที่ใช้ลงเวลานัดหมายแต่ไม่สามารถเตือนก่อนเวลาที่มีการนัดหมายได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 246 คิดเป็นร้อยละ 61.5 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5

คำถามในข้อ 13 Microsoft Access เป็นโปรแกรมที่เกี่ยวกับงานฐานข้อมูลโดยเฉพาะ มีผู้ตอบถูก จำนวน 325 คิดเป็นร้อยละ 81.3 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7

คำถามในข้อ 14 Microsoft Access เป็นโปรแกรมทำงานเกี่ยวกับการรับส่ง Mail มีผู้ตอบถูก จำนวน 323 คิดเป็นร้อยละ 80.7 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3

คำถามในข้อ 15 เราสามารถ Insert ข้อมูลจาก File ใน Program Excel มาใส่ในฐานข้อมูลใน Program Access ได้ มีผู้ตอบถูก จำนวน 317 คิดเป็นร้อยละ 79.3 ตอบไม่ถูกต้อง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

เมื่อนำคะแนนข้อมูลจากตาราง 6 มาปรับตามหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ ได้ผลดังนี้

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

ระดับความรู้ความเข้าใจการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับความรู้ความเข้าใจมาก (ตอบถูก 11 – 15 ข้อ)	34	8.5
2. ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง (ตอบถูก 6 – 10 ข้อ)	190	47.5
3. ระดับความรู้ความเข้าใจน้อย (ตอบถูก 1– 5 ข้อ)	176	44.0

จากตาราง 6 แสดงผลของข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศในระดับความรู้ความเข้าใจมาก มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศในระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศในระดับความรู้ความเข้าใจน้อย มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ความเข้าใจการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

ความรู้ความเข้าใจ	Min.	Max.	$\bar{X}$	S.D.
การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	1	15	9.61	2.739

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยเฉลี่ย พบว่า ความรู้ความเข้าใจการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยเฉลี่ย เท่ากับ 9.61 คะแนน หรือประมาณ 10 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำที่สุดเท่ากับ 1 คะแนน และคะแนนสูงสุด เท่ากับ 15 คะแนน กล่าวคือ ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความรู้ความเข้าใจอยู่ใน ระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office และ ข้อเสนอแนะต่างๆ โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการทำงาน	จำนวน	47	คน
ผู้ต้องการซอฟต์แวร์ที่สามารถ Support การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	จำนวน	24	คน
ผู้ต้องการให้องค์กรจัดอบรมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้กับพนักงาน	จำนวน	31	คน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง งาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ ต่างกันมีผลต่อ พฤติกรรมการใช้ โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ ต่างกันมีผลต่อ พฤติกรรมการใช้ โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยที่สุ่ม ตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน ได้แก่ Independent Sample t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_0 : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งาน โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งาน โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ตาราง 8 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศจำแนกตามเพศ และ ประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

พฤติกรรมการใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	t – test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t-Value	df.	P
Microsoft Word	ชาย	2.733	1.061	-0.090	398	0.265
	หญิง	2.741	1.006			
Microsoft Excel	ชาย	2.938	1.093	2.903	398	0.654
	หญิง	2.613	1.128			

พฤติกรรมกรรมการใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	t – test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t-Value	df.	P
Microsoft PowerPoint	ชาย	2.181	0.963	2.986	398	0.293
	หญิง	1.906	0.878			
Microsoft Access	ชาย	1.695	0.928	1.919	398	0.360
	หญิง	1.515	0.934			
Microsoft Outlook	ชาย	2.161	1.165	1.961	398	0.852
	หญิง	1.936	1.111			

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามเพศ และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ พบว่า

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ทั้งเพศชายและหญิงมีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.733 และ 2.741 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.265 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.265 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ทั้งเพศชายและหญิงมีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.938 และ 2.613 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.654 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.654 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ทั้งเพศชายและหญิงมีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.181 และ 1.906 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.293 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.293 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ทั้งเพศชายและหญิงมีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 1.695 และ 1.515 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.360 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.360 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ทั้งเพศชายและหญิงมีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.161 และ 1.936 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.852 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.852 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม

Microsoft Outlook ที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ตาราง 9 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศจำแนกตามอายุ และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
Microsoft Word	ระหว่างกลุ่ม	3	1.871	.624	0.586	0.624
	ภายในกลุ่ม	396	421.186	1.064		
	รวม	399	423.057			
Microsoft Excel	ระหว่างกลุ่ม	3	26.583	8.861	7.361*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	476.720	1.204		
	รวม	399	503.303			
Microsoft PowerPoint	ระหว่างกลุ่ม	3	2.751	0.917	1.070	0.362
	ภายในกลุ่ม	396	339.502	0.857		
	รวม	399	342.253			
Microsoft Access	ระหว่างกลุ่ม	3	5.934	1.978	2.309	0.076
	ภายในกลุ่ม	396	339.285	0.857		
	รวม	399	345.219			
Microsoft Outlook	ระหว่างกลุ่ม	3	37.140	12.380	10.187*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	481.267	1.215		
	รวม	399	518.407			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามอายุ และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ พบว่า

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .624 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.624 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .362 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.362 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.076 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel และพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 10 และตาราง 11

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	อายุ			
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		2.1159	2.8182	2.9707	2.6207
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	2.1159	-	-0.7023* (.000)	-0.8548* (.000)	-0.5047* (.020)
21 – 30 ปี	2.8182		-	-0.1526 (.235)	0.1975 (.239)
31 – 40 ปี	2.9707			-	0.3500* (.044)
41 ปีขึ้นไป	2.6207				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 10 ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 21 – 30 ปี , 31 – 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 และ .000 และ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (.000 , .000 , 0.020 < 0.05) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 21 – 30 ปี , 31 – 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 21 – 30 ปี , 31 – 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.7023 และ -0.8548 และ -0.5047 ตามลำดับ

2. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.044 < 0.05) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel มากกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.350

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	อายุ			
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		1.5580	1.9061	2.0878	2.6724
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	1.5580	-	-3.481 (.059)	-0.5298* (.005)	-1.1144* (.000)
21 – 30 ปี	1.9061		-	-0.1817 (.160)	-0.7664* (.000)
31 – 40 ปี	2.0878			-	-0.5846* (.001)
41 ปีขึ้นไป	2.6724				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 11 ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .005 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (.005, .000 < 0.05) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 31 – 40 ปีและอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 31 – 40 ปีและอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.5298 และ -1.1144 ตามลำดับ

2. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (.000 < 0.05) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.7664

3. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (.001 < 0.05) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.5846

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามระดับการศึกษา และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
Microsoft Word	ระหว่างกลุ่ม	2	7.061	3.531	3.369*	.035
	ภายในกลุ่ม	397	415.995	1.048		
	รวม	399	423.057			
Microsoft Excel	ระหว่างกลุ่ม	2	10.127	5.064	4.076*	.018
	ภายในกลุ่ม	397	493.175	1.242		
	รวม	399	503.303			
Microsoft PowerPoint	ระหว่างกลุ่ม	2	0.114	0.057	.066	.936
	ภายในกลุ่ม	397	342.138	0.862		
	รวม	399	342.253			
Microsoft Access	ระหว่างกลุ่ม	2	0.245	0.123	.141	.868
	ภายในกลุ่ม	397	344.974	0.869		

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
	รวม	399	345.219			
Microsoft Outlook	ระหว่างกลุ่ม	2	2.682	1.341	1.032	.357
	ภายในกลุ่ม	397	515.725	1.299		
	รวม	399	518.407			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.035 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.018 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .936 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.936 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .868 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.868 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .357 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.357 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word และพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 13 และตาราง 14

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		2.6014	2.7352	3.1096
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	2.6014	-	-0.1338 (.271)	-0.5083* (.010)
ปริญญาตรี	2.7352		-	-0.3744* (.036)
ปริญญาโท	3.1096			-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 13 ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($.010 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.5083

2. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีกับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .036 น้อยกว่า 0.05 ($.036 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.3744

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		2.500	2.8145	3.0307
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	2.500	-	-0.3145*	-0.5307*
			(.018)	(.013)
ปริญญาตรี	2.8145		-	-0.2162
				(.264)
ปริญญาโท	3.0307			-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 14 ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .018 และ .013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (.018 , .013 < 0.05) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.3145 และ -0.5307 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน ได้แก่ Independent Sample t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_0 : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ตาราง 15 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

พฤติกรรมการใช้ โปรแกรมไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ	t – test for Equality of Means					
	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	t-Value	df.	P
Microsoft Word	ผู้จัดการ	2.5944	1.04100	-1.508	398	.835
	ปฏิบัติการ	2.7801	1.02431			
Microsoft Excel	ผู้จัดการ	2.9111	1.18147	1.464	398	.297
	ปฏิบัติการ	2.7145	1.10365			
Microsoft PowerPoint	ผู้จัดการ	2.1704	0.91149	1.651	398	.859
	ปฏิบัติการ	1.9876	0.92778			
Microsoft Access	ผู้จัดการ	1.4296	0.72883	-2.258*	191.034	.006
	ปฏิบัติการ	1.6435	0.97667			
Microsoft Outlook	ผู้จัดการ	2.2630	1.22397	2.034	134.171	0.052
	ปฏิบัติการ	1.9710	1.10768			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผู้จัดการ แสดงถึง ผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลาง

ปฏิบัติการ แสดงถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามตำแหน่งงาน และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ พบว่า

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ทั้งผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.5944 และ 2.7801 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.835 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.835 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ทั้งผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.9111 และ 2.7145 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.297 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.297 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ทั้งผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.1704 และ 1.9876 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.859 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.859 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ทั้งผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 1.4296 และ 1.6435 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.006 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่อยู่ในตำแหน่งผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลางมีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access น้อยกว่า ตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ทั้งผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวนการใช้งาน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.2630 และ 1.9710 ตามลำดับ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.052 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่มีแผนงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

H₀: ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีแผนงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a: ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีแผนงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ตาราง 16 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามแผนงาน และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
Microsoft Word	ระหว่างกลุ่ม	3	8.047	2.682	2.559	.055
	ภายในกลุ่ม	396	415.010	1.048		
	รวม	399	423.057			
Microsoft Excel	ระหว่างกลุ่ม	3	8.264	2.755	2.204	.087
	ภายในกลุ่ม	396	495.039	1.250		
	รวม	399	503.303			
Microsoft PowerPoint	ระหว่างกลุ่ม	3	5.687	1.896	2.230	.084

	ภายในกลุ่ม	396	336.566	0.850		
	รวม	399	342.253			
Microsoft Access	ระหว่างกลุ่ม	3	1.709	0.570	0.657	.579
	ภายในกลุ่ม	396	343.511	0.867		
	รวม	399	345.219			
Microsoft Outlook	ระหว่างกลุ่ม	3	7.861	2.620	2.033	.109
	ภายในกลุ่ม	396	510.545	1.289		
	รวม	399	518.407			

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามแผนงาน และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ พบว่า

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .055 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.055 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีแผนงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .087 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.087 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีแผนงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .084 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.084 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีแผนงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .579 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.579 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีแผนงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .109 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.109 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีแผนงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

H_0 : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a : ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ตาราง 17 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามอายุงานและประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
Microsoft Word	ระหว่างกลุ่ม	3	18.766	6.255	6.127*	.000
	ภายในกลุ่ม	396	404.291	1.021		
	รวม	399	423.057			
Microsoft Excel	ระหว่างกลุ่ม	3	5.589	1.863	1.482	.219
	ภายในกลุ่ม	396	497.714	1.257		
	รวม	399	503.303			
Microsoft PowerPoint	ระหว่างกลุ่ม	3	3.800	1.267	1.482	.219
	ภายในกลุ่ม	396	338.453	0.855		
	รวม	399	342.253			

ตาราง 17 (ต่อ)

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
Microsoft Access	ระหว่างกลุ่ม	3	0.561	0.187	.251	.886
	ภายในกลุ่ม	396	344.658	0.870		
	รวม	399	345.219			
Microsoft Outlook	ระหว่างกลุ่ม	3	36.782	12.261	10.081*	.000
	ภายในกลุ่ม	396	481.625	1.216		
	รวม	399	518.407			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามอายุงาน และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ พบว่า

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .219 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.219 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .219 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.219 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .886 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.886 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word และพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 18 และตาราง 19

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	$\bar{X}$	อายุงาน			
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	มากกว่า 1 - 5 ปี	มากกว่า 5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		2.7954	2.8763	2.3213	2.8849
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	2.7954	-	-0.0809 (.556)	0.4741* (.001)	-0.895 (.515)
มากกว่า 1 - 5 ปี	2.8763		-	0.5550* (.000)	-0.0086 (.953)
มากกว่า 5 - 10 ปี	2.3213			-	-0.5636* (.000)
มากกว่า 10 ปี	2.8849				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 18 ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 5 - 10 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.001 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word มากกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 5 - 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4741

2. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 1 - 5 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 5 - 10 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.00 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 1 - 5 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 1 - 5 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word มากกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 5 – 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.5550

3. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 5 – 10 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.00 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 5 – 10 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 5 – 10 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.5636

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	$\bar{x}$	อายุงาน			
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	มากกว่า 1 - 5 ปี	มากกว่า 5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		1.8618	1.9485	1.7831	2.5636
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	1.8618	-	-0.867 (.563)	0.0787 (.616)	-0.7018* (.000)
มากกว่า 1 - 5 ปี	1.9485		-	0.1653 (.317)	-0.6151* (.000)
มากกว่า 5 – 10 ปี	1.7831			-	-0.804* (.000)
มากกว่า 10 ปี	2.5636				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 19 ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.00 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุมากกว่า 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.7018

2. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 1 - 5 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.00 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 1 - 5 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 1 - 5 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.6151

3. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 5- 10 ปี กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.00 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 5- 10 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 1 - 5 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.804

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่มีประเภทรูทกิจที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

H₀: ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีประเภทรูทกิจที่ต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a: ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีประเภทรูทกิจที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ตาราง 20 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
Microsoft PowerPoint	ระหว่างกลุ่ม	2	2.947	1.473	1.724	.180
	ภายในกลุ่ม	397	339.306	0.855		
	รวม	399	342.253			
Microsoft Access	ระหว่างกลุ่ม	2	1.193	0.596	.688	.503
	ภายในกลุ่ม	397	344.027	0.867		
	รวม	399	345.219			
Microsoft Outlook	ระหว่างกลุ่ม	2	3.494	1.747	1.347	.261
	ภายในกลุ่ม	397	514.913	1.297		
	รวม	399	518.407			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และประเภทของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ พบว่า

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.048 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.003 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .180 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.180 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่อยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .503 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.503 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่อยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .261 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.261 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่อยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word และพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 21 และตาราง 22

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	$\bar{x}$	ประเภทธุรกิจ		
		ด้านพาณิชย์	ด้านอุตสาหกรรม	ด้านบริการ
		2.7947	2.5547	2.8619
ด้านพาณิชย์	2.7947	-	0.2400*	-0.0671
			(.049)	(.594)
ด้านอุตสาหกรรม	2.5547		-	-3.072*
				(.022)
ด้านบริการ	2.8619			-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 21 ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านพาณิชย์ กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.049 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านพาณิชย์ มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านพาณิชย์ มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word มากกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

2. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านบริการ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.022 < 0.05$) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้าน

อุตสาหกรรม มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านบริการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -3.072

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	$\bar{x}$	ประเภทธุรกิจ		
		ด้านพาณิชย์	ด้านอุตสาหกรรม	ด้านบริการ
		2.5325	2.8747	2.9625
ด้านพาณิชย์	2.5325	-	-0.3421*	-0.4299*
			(.010)	(.002)
ด้านอุตสาหกรรม	2.8747		-	-0.0878
				(.544)
ด้านบริการ	2.9625			-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 22 ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านพาณิชย์ กับ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม และประเภทธุรกิจด้านบริการ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .010 และ .002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.010, 0.002 < 0.05) หมายความว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านพาณิชย์ มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel แตกต่างจากผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม และประเภทธุรกิจด้านบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านพาณิชย์ มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม และประเภทธุรกิจด้านบริการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.3421 และ -0.4299 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ กับพฤติกรรมในการใช้งาน โดยการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

H_0 : ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a : ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ กับพฤติกรรมใน

ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	พฤติกรรมในการใช้งาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
Microsoft Word	-0.013	0.788	ไม่มีความสัมพันธ์
Microsoft Excel	-0.074	0.142	ไม่มีความสัมพันธ์
Microsoft PowerPoint	0.107*	0.032	ต่ำ
Microsoft Access	0.022	0.661	ไม่มีความสัมพันธ์
Microsoft Outlook	-0.031	0.794	ไม่มีความสัมพันธ์

การใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ กับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรม พบว่า

ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access และ Microsoft Outlook ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งาน ส่วนผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมในการใช้งาน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint น้อยจะมีพฤติกรรมในการใช้งานในโปรแกรม Microsoft PowerPoint น้อยด้วยเช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000กับปัญหาในการใช้งาน โดยการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

H_0 : ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a : ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	ปัญหาในการใช้งาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
Microsoft Word	0.195*	0.000	ต่ำ
Microsoft Excel	0.170*	0.001	ต่ำ
Microsoft PowerPoint	0.162*	0.001	ต่ำ
Microsoft Access	0.216*	0.000	ต่ำ
Microsoft Outlook	0.116*	0.020	ต่ำ

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศกับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศกับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรม พบว่า

ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปัญหาในการใช้งานของโปรแกรม ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของแต่ละโปรแกรมที่เพิ่มมากขึ้น จะพบกับปัญหาในการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานในบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ ของพนักงานในบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ โดยการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

H_0 : พฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศของพนักงานในบริษัทเอกชนไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

H_a : พฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศของพนักงานในบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

ตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ	ปัญหาในการใช้งาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
Microsoft Word	0.195*	0.000	ต่ำ
Microsoft Excel	0.195*	0.000	ต่ำ
Microsoft PowerPoint	0.162*	0.001	ต่ำ
Microsoft Access	0.216	0.000	ต่ำ
Microsoft Outlook	0.116*	0.20	ต่ำ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรม พบว่า

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook มีพฤติกรรมในการใช้งานของแต่ละโปรแกรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปัญหาในการใช้งานของโปรแกรม ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ มีพฤติกรรมในการใช้โปรแกรมที่มากขึ้น ก็จะพบกับปัญหาในการทำงานของโปรแกรมที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมและปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรม Microsoft Office Version 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. นี้เพื่อเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. เพื่อให้สามารถใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเป็นข้อมูลในการหา Market Opportunity ในธุรกิจการ Training ของผลิตภัณฑ์โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัญหาของพนักงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อต้องการทราบ Market Opportunity ในกลุ่มธุรกิจ Training ของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000
5. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานในบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.

สมมติฐานในการวิจัย

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000 แตกต่างกัน

1.1 เพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.2 อายุ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.3 ระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.4 ตำแหน่งงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.5 แผนงานที่สังกัดอยู่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.6 ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.7 ประเภทของธุรกิจ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานในบริษัทเอกชนมีความความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทที่ได้ผ่านการอบรมคอมพิวเตอร์จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ซึ่งมีจำนวน 754 บริษัท โดยทำการเลือกบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 เท่านั้น ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 139 บริษัท ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทที่ได้ผ่านการอบรมคอมพิวเตอร์จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ซึ่งมีจำนวน 754 บริษัท โดยทำการเลือกบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 เท่านั้น ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 139 บริษัท ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 278,000 คน (บริษัท Iverson Computer

Associates (Thailand) : 2545) โดยวิธีการหาค่าจากตารางขนาดประชากรของยามาเน่ (ล้วน สายยศและ
อังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและพฤติกรรมในการใช้
โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่
มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน
แผนงานที่สังกัด ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน
2000 จำนวน 30 ข้อโดยแบ่งเป็นดังนี้

Microsoft Word	จำนวน	6	ข้อ
Microsoft Excel	จำนวน	6	ข้อ
Microsoft PowerPoint	จำนวน	6	ข้อ
Microsoft Access	จำนวน	6	ข้อ
Microsoft Outlook	จำนวน	6	ข้อ

โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้
คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ขั้น

มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก	4	คะแนน
มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย	2	คะแนน
มีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000
ประกอบด้วยคำถามปลายปิดจำนวน 10 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับ
คุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น
5 ขั้น

มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก	4	คะแนน
มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย	2	คะแนน
มีระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ
เวอร์ชัน 2000 ประกอบด้วยคำถามปลายปิดจำนวน 15 ข้อ และคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ โดยเป็น
คำถามชนิด Simple Category Scale (Dichotomous) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามคำถามคือ

ตอบคำถามถูกต้องให้ 1 คะแนน

ตอบคำถามผิดให้ 0 คะแนน

ความรู้ความเข้าใจจะเป็นข้อมูลชนิดมาตราวัดแบบอัตราส่วน (Ratio) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ความรู้ความเข้าใจจะเป็นข้อมูลชนิดมาตราวัดแบบจัดอันดับ (Ordinal) เพื่อใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ โปรแกรมสำเร็จรูปทั่ว ๆ ไป เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามแบบสอบถาม
2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จ นำเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหา ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำกลับไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Tryout) กับบุคคลที่ทำงานกับบริษัทเอกชน จากบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตัวแปรตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัด ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1-7

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยคิดเป็นค่าความถี่ (Frequency) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 3

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าคะแนนต่ำสุด (Minimize) และค่าคะแนนสูงสุด (Maximize) สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 4

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัด ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ แตกต่างกัน

1.1 เพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.2 อายุ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.3 ระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.4 ตำแหน่งงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.5 แผนงานที่สังกัดอยู่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.6 ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

1.7 ประเภทของธุรกิจ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่า F-test ซึ่งใช้ทดสอบกับพฤติกรรมในการใช้โปรแกรม Microsoft office version 2000

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งาน โดยการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งาน โดยการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานในบริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 โดยการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 ของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการการอบรมโปรแกรม Microsoft Office Version 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอธิบายได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุในช่วง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.3 ตำแหน่งงานปัจจุบัน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 77.5 แผนงานที่สังกัดอยู่เป็นแผนกทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 27 ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน)จะอยู่ในช่วงเวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 และประเภทธุรกิจเป็นด้านพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 41

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีพฤติกรรมการใช้งานมากที่สุด คือ โปรแกรม Microsoft Excel มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.76 รองลงมา คือ โปรแกรม Microsoft Word มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.74 โปรแกรม Microsoft Outlook มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.04 โปรแกรม Microsoft PowerPoint มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อย มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.03 และโปรแกรม Microsoft Access มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.60 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

เมื่อพิจารณา โดยรวมพบว่าปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการถูกรบกวนจากไวรัส พบมากเป็นอันดับ 1 โดยปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ปัญหาด้านองค์กรขาดบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้งาน พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ปัญหาด้านจำนวนอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับการทำงานของซอฟต์แวร์ พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และปัญหาด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้งานไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย พบว่า ปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ตามลำดับ

4. เเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศในระดับความรู้ความเข้าใจมาก มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศในระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศในระดับความรู้ความเข้าใจน้อย มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนงานที่สังกัดอยู่ ระยะเวลาในการทำงาน (อายุงาน) และประเภทของธุรกิจ ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรม พบว่า

การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรมพบว่า

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบเชิงซ้อนระหว่างอายุ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 21 – 30 ปี, 31 – 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel มากกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า

พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบเชิงซ้อนระหว่างอายุ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 31 – 40 ปีและอายุ 41 ปีขึ้นไป

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรมพบว่า

การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบเชิงซ้อนระหว่างระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท

การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบเชิงซ้อนระหว่างระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท

การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่าพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มี

ผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบพบว่าพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่ตั้งไว้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบพบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรมพบว่า

การทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่าผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่าผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่าผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีแผนงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรมพบว่า

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุงาน กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุงาน กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่าพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่มาอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุงาน กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุงาน กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบเชิงซ้อนระหว่างอายุงานกับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีอายุมากกว่า 10 ปี

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 1 - 5 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 1 - 5 ปี มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีประเภทรูทริกที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายโปรแกรมพบว่า

การทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทรูทริก กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบ พบว่าพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่มีประเภทรูทริกที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบเชิงซ้อนระหว่างประเภทรูทริก กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทรูทริกด้านพาณิชย์ มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทรูทริกด้านอุตสาหกรรม

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านบริการ

การทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทธุรกิจ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบพบว่าพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การเปรียบเทียบเชิงซ้อนระหว่างประเภทธุรกิจ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านพาณิชย์ มีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel น้อยกว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ที่อยู่ในประเภทธุรกิจด้านอุตสาหกรรม และประเภทธุรกิจด้านบริการ

การทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทธุรกิจ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบพบว่าพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint ที่อยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทธุรกิจ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบพบว่าพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่อยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างประเภทธุรกิจ กับ พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook โดยใช้สถิติ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบพบว่า พฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook ที่อยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Outlook อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

การทดสอบความความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ กับ พฤติกรรมในการใช้งาน โดยการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access และ Microsoft Outlook มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของแต่ละโปรแกรมที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งาน

ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานน้อยพฤติกรรมในการใช้งานในโปรแกรมนั้นๆก็จะน้อยตามด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ กับ ปัญหาในการใช้งาน โดยการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบ พบว่าเมื่อมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของแต่ละโปรแกรมที่เพิ่มมากขึ้น ปัญหาในการใช้งานก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 ของพนักงานใน บริษัทเอกชนมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ โดยการวิเคราะห์สถิติของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบ พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Access, Microsoft Outlook มีพฤติกรรมสัมพันธ์ปัญหาในการใช้งานของโปรแกรมนั้นๆ คือ เมื่อมีพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมดังกล่าวข้างต้นมากก็จะพบปัญหาในการทำงานมากขึ้นด้วยเช่นกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพฤติกรรมและปัญหาของพนักงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ทั่วไปของผู้บริโภค

ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ แผนกงานที่สังกัดอยู่ผู้ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่สังกัดแผนกทรัพยากรมนุษย์ โดยมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี และอยู่ในประเภทของธุรกิจด้าน พาณิชยกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลออม ธารา(2543: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับ การนำ คอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีพนักงานสายวิชาการ สำนักงานใหญ่ การประปาส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และงานวิจัยของจิตติกรณ รัตนจิตสมบุญ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมและ ความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ศึกษาได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย และหญิง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานจริงในทวีปเอเชีย โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท การบินไทย จำกัด ซึ่งสอดคล้อง กับผลการวิจัยที่ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานโปรแกรมจะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเช่นกัน

2. พฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 พนักงานของพนักงาน บริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมจากบริษัท Iverson Computer Associates (Thailand) Ltd.

พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ โดยภาพรวมมีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับ ปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยมีการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ Excel มากที่สุด โดยมีการใช้งานอยู่ในระดับปาน กลาง ซึ่งพฤติกรรมในการทำงานนั้นจะสามารถเกิดขึ้นได้โดยมีองค์ประกอบที่เกิดจากการเรียนรู้ในด้านต่างๆ เช่น ความเคยชิน(Habituation) ,การเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข (Conditioned reflex),การเรียนรู้โดยการลองผิด

ลองถู (Trial and error learning), การฝังใจ (Imprinting) และการใช้เหตุผล (Reasoning) โดยพฤติกรรมดังกล่าวที่เกิดขึ้นจะทำให้เกิดการฝึก การเรียนรู้ การแสวงหาความรู้ของมนุษย์ เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการคิดในการหาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขของปัญหาที่เกิดขึ้น และประกอบกับวิถีจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เน้นให้ ผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นที่จะช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ แทนที่จะมุ่งไปที่วิธีการสอน เหมือนที่สอนเด็ก รวมถึงการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นมักจะเกี่ยวพันกับการงาน ความเป็นอยู่ บทบาท และภารกิจของบุคคลนั้น จึงทำให้เกิดทักษะในการใช้โปรแกรมที่แตกต่างกัน ซึ่งการวิเคราะห์ผลครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิตติภรณ์ รณชิตสมบุญ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมและความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติหน้าที่ในระบบคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ งานวิจัยของลออม ธารา. (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีพนักงานสายวิชาการ สำนักงานใหญ่ การประปาส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (โปรแกรมไมโครซอฟท์ Excel) เพื่อใช้ในการทำงานด้านบัญชี โดยมีการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง และมีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปอื่นๆในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 23.9) อยู่ในระดับน้อย งานวิจัยของจันทนา ชื่นวิสิทธิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริการงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ

3. ความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 พนักงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมจาก บริษัท Iverson Computer Associates (Thailand) Ltd.

ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ มีคะแนนเฉลี่ยต่อคน อยู่ที่ 10 คะแนน ซึ่งพบว่า ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ อยู่ในระดับปานกลาง โดยความรู้ที่นี้อาจจะเกิดจากการแสวงหาความรู้ของมนุษย์นั้นจะมีองค์ประกอบดังนี้ การตื่นตน (Awareness), การสนใจ (Interest), การไตร่ตรอง (Evaluate), การทดลองดู (Trail) และการรู้ การทำและการนำไปใช้ (Adoption) ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ เมื่อมีความเข้าใจที่ถูกต้องก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ตามมา โดยแนวคิดของ เจ.อาร์.คิตต์ พบว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นมักจะเกี่ยวพันกับการงาน ความเป็นอยู่ บทบาท และภารกิจของบุคคลนั้น ฉะนั้นลักษณะของกิจกรรมที่เหมาะสม สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใหญ่ทำให้ผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ดี ซึ่งผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของลออม ธารา(2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีพนักงานสายวิชาการ สำนักงานใหญ่ การประปาส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่า บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 49.9) อยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของนพรัตน์ วรรณคำ (2540 : บทคัดย่อ)) ศึกษาเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ในการจัดระบบสารสนเทศ ทำให้เกิดปัญหาด้านการดำเนินงาน ขาดการวางแผนงานที่ดี ขาดการกำกับติดตามการประเมินผล ทำให้ผู้บริหารเห็นว่าความรู้ความเข้าใจในการสร้างฐานข้อมูล การแบ่งประเภทและการเร่งสร้างระบบเครือข่าย เป็นปัญหาสำคัญในการทำงาน

งานวิจัยของ ประสพสิน แม้นทิม (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ โปรแกรมสำเร็จรูปอยู่ในระดับปานกลาง และมีความต้องการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปที่ทันสมัย เช่น Microsoft Excel , Microsoft Access , Microsoft PowerPoint เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

4. ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 พนักงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการอบรมจากบริษัท Iverson Computer Associates (Thailand) Ltd.

โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีปัญหาในการใช้งานมากที่สุด คือ ด้านขาดบุคลากรที่ให้คำแนะนำในการใช้งาน การเข้าถึงคำสั่งในการทำงานค่อนข้างซับซ้อน และประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากความรู้ความจริงที่สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับคือ ระดับที่ได้จากการรับรู้ของประสาทสัมผัสโดยตรงทันทีทันใด เรียกว่า ความรู้ความจริงดิบ (Raw Fact) ,ระดับที่ได้จากการแปลหรือตีความหมายในระดับแรก เพื่อให้ได้ความจริงเพิ่มขึ้นจากเดิมความรู้ความจริงในระดับนี้จะเชื่อถือได้หรือไม่เพียงใด ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้แปล หรือ การตีความเป็นสำคัญ,ระดับที่เป็นเหตุเป็นผล และความคิดรวบยอด (High Level of Reasoning Process and Conceptual in Nature) เป็นความรู้ความจริงที่ผ่านการค้นคว้าวิจัยโดยอาศัยสมมติฐานที่เชื่อถือได้มีการจัดระบบของความรู้เป็นอย่างดี ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นผู้ใช้เกิดความรู้ความจริงใน 2 ระดับแรก จึงทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานโปรแกรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลออม ธารา(2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีพนักงานสายวิชาการ สำนักงานใหญ่ การประสานส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาพบว่า พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์ คือ การขาดงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และขาดแคลนบุคลากรที่ช่วยในการแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ และขาดการอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่พนักงาน งานวิจัยของ ดำรง วัฒนา. (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า ปัญหาไอทีภาครัฐ โดยข้อเท็จจริงแล้ว การดำเนินการภาครัฐมีการจัดเก็บข้อมูลอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่ได้ใช้ไอทีในการจัดการข้อมูลที่เป็นระบบที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นการใช้การนำเสนอข้อมูลจึงไม่เกิดประโยชน์เต็มประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ งานวิจัยของ จิตติกรณ์ รัชิตสมบุญ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมและความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าควรมีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงให้ พนักงานสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากที่บ้านได้ รวมถึงควรจัดหาข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม เพราะเห็นว่าข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่สมควรจะได้รับยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน ซึ่งทางบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้สรุปปัญหา 3 อันดับแรกได้แก่ ปัญหาด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่, ปัญหาด้านความขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์, ปัญหาด้านความสามารถในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ งานวิจัยของ ศศรัณย์ ไม้ดา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการและความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์นั้นจะพบปัญหาในด้านการติดต่อสื่อสารข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางด้านสถิติ ปัญหาปริมาณข้อมูลมากเกินไป ความซ้ำซ้อนของข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถประมวลผลได้ทันเวลา บุคลากรขาดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของกลุ่มผู้บริหาร และ

งานวิจัยของ อรุณณี ธรรมสระ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ การใช้สารสนเทศบนเครือข่าย อินทราเน็ต : กรณีศึกษา บริษัท บีโตร์เคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัญหาที่พบจากการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูล และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ เพียงพอต่อการใช้งาน

5. ความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีความสัมพันธ์กับปัญหา

ความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งาน ของแต่ละโปรแกรม โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ ออฟฟิศมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของแต่ละโปรแกรมที่มากขึ้น จะทำให้พบกับปัญหาในการใช้งานที่ เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมนั้นๆ มากขึ้นจะทำการศึกษาถึง วิธีการใช้งานในฟังก์ชันการทำงานที่ซับซ้อนของโปรแกรมนั้นๆ เพิ่มขึ้น เพื่อที่จะนำความสามารถของ ซอฟต์แวร์ที่มีอยู่นั้นนำมาแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โปรแกรม Microsoft Excel ที่มีฟังก์ชันการทำงานในการด้านการตรวจสอบที่มาของตัวเลขในแต่ละ cell (Auditing) และเมื่อมีการทำงาน ควบคู่กับการ Share File เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของโปรแกรม Microsoft Excel ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็จะทำให้ผู้ใช้ประสบกับปัญหาในการทำงานที่มากขึ้น ดังนั้นเมื่อผู้มีการศึกษาการทำงานในแต่ละ โปรแกรมที่มากขึ้น โดยหวังที่จะนำเอาศักยภาพของแต่ละโปรแกรมออกมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะทำให้ผู้ใช้พบกับปัญหาที่ตามมาเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

6. พฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีความสัมพันธ์กับปัญหา

พฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีความสัมพันธ์กับปัญหาในการใช้งานของแต่ละ โปรแกรม โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ มีพฤติกรรมในการใช้โปรแกรมที่มากขึ้น ก็จะทำให้พบกับปัญหาในการทำงานของโปรแกรมที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานมีพฤติกรรมในการใช้งานของโปรแกรมนั้นๆ มาก และในขณะเดียวกันก็มีการใช้ฟังก์ชันใน การทำงานที่หลากหลายคำสั่ง เพื่อที่จะช่วยในการทำงานได้สะดวกและรวดเร็ว จะทำให้ผู้ใช้พบกับปัญหาใน การทำงานที่มากขึ้น เช่น เมื่อผู้ใช้งานมีการทำงานเกี่ยวกับงานด้านฐานข้อมูล โดยใช้โปรแกรม Microsoft Access ซึ่งโปรแกรม Microsoft Access สามารถที่จะ Design แบบฟอร์มเพื่อรองรับการจัดเก็บข้อมูล สามารถที่จะใช้คำสั่ง Query ในการค้นหาข้อมูลด้วยเงื่อนไขต่างๆ และการนำข้อมูลเหล่านั้นมานำเสนอใน รูปแบบของรายงานที่สวยงาม ซึ่งผู้ใช้งานจะต้องมีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access ที่มากขึ้น เพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจะทำให้ผู้ใช้พบกับปัญหาที่ตามมาเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาของพนักงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้งานและ ผ่านการอบรมโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000 จากบริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd. ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านพฤติกรรม

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีพฤติกรรมในการใช้งานโปรแกรมใน ปริมาณที่มากน้อยที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากการใช้งานโปรแกรมมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้

Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Access โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่แตกต่างกันคือ ข้อมูลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงาน และประเภทธุรกิจ ส่วนข้อมูลด้านเพศและแผนงานที่สังกัดอยู่นั้นไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ ดังนั้นควรมีการให้ความรู้ในด้านการทำงานของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่ตรงกับตำแหน่งงานที่บุคคลนั้นรับผิดชอบ และควรจะดูเพิ่มเติมในเรื่องของอายุงาน ระดับการศึกษา อายุของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงประเภทของธุรกิจ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพบุคลากรขององค์กรในทิศทางที่ถูกต้อง ซึ่งนอกจากนี้แล้วการเลือกใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศให้ตรงกับประเภทของงานก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ทำอยู่ด้วยเช่นกัน เช่น การจัดเก็บข้อมูลเพื่อสะดวกในการทำงาน หรือค้นหาข้อมูล ควรจะใช้โปรแกรม Microsoft Access ในการทำงานดังกล่าว เพราะโปรแกรม Microsoft Access สามารถที่จะสร้างแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการกรอกข้อมูล และทำการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงค้นหาข้อมูลตามเงื่อนไขต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็ว และนอกจากนี้ยังสามารถแสดงผลออกมาในรูปแบบรายงาน (Report) ได้อย่างสวยงาม ภายใต้การทำงานของโปรแกรม Microsoft Access เพียงโปรแกรมเดียว เป็นต้น

2. ด้านปัญหา

จากผลการวิจัยผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศประสบปัญหาในการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยปัญหาที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับการทำงานของซอฟต์แวร์, องค์กรขาดบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำวิธีการใช้งาน, จำนวนอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน โดยปัญหาดังกล่าวคงจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างองค์กรและบุคลากรภายในองค์กรเอง ซึ่งปัญหาด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับการทำงานของซอฟต์แวร์และจำนวนอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงานคงเป็นความรับผิดชอบขององค์กรโดยตรงที่จะเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ส่วนปัญหาด้านองค์กรขาดบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำวิธีการใช้งานนั้น สามารถที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้โดยให้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์แก่บุคลากรภายในองค์กร หรือการรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาทำงานในองค์กร พร้อมทั้งต้องมีการพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องให้กับบุคลากรในองค์กร เช่น การจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานให้ตรงกับสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ ให้ความรู้ด้านการใช้งานอุปกรณ์และด้านซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์ รวมถึงควรมีการให้ข่าวสารด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ แก่พนักงาน, ควรให้ความรู้และข่าวสารเกี่ยวกับไวรัสที่มีการแพร่ระบาดในขณะนั้น เพื่อเป็นการป้องกันอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่การปฏิบัติงาน เมื่อมีการแก้ไขและปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว เชื่อว่าการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ขององค์กรจะต้องประสบปัญหาในการทำงานลดน้อยลงอย่างแน่นอน เพราะสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากสาเหตุของการเกิดปัญหาอย่างแท้จริง

3. ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากผลการวิจัยระดับความรู้ความเข้าใจผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีความรู้ความเข้าใจโดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 10 คะแนนต่อคน จากคะแนนทั้งหมด 15 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดอยู่ที่ 1 คะแนน และสูงสุดที่ 15 คะแนน ซึ่งถือว่ามีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าผู้ใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศมีความรู้ละเข้าใจการทำงานของโปรแกรมพอสมควร นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มทักษะและความรู้ความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แก่พนักงาน เพื่อเป็นการช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่นอกเหนือจากปัญหาที่ประสบอยู่จากการใช้งานของตัวซอฟต์แวร์เอง ซึ่งนอกจากนี้การปลูกจิตสำนึกให้กับ

พนักงานในเรื่องของการให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งาน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นในการที่จะทำให้พนักงานเกิดความอยากเรียนรู้ ใฝ่รู้ และแสวงหาความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งก็จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานกับคอมพิวเตอร์

4. ประเภทธุรกิจที่มีการใช้โปรแกรม Microsoft Office

ประเภทธุรกิจที่มีการใช้โปรแกรม Microsoft Office โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ธุรกิจด้านบริการ ด้านอุตสาหกรรม ด้านพาณิชย์ โดยมีการใช้โปรแกรม Microsoft Word และ โปรแกรม Microsoft Excel มากตามลำดับ ดังนั้นธุรกิจด้านบริการควรจะมีการพัฒนาด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม Microsoft Word และ โปรแกรม Microsoft Excel ให้แก่พนักงาน เพื่อเสริมสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสร้างการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิด Brand Loyalty ต่อการบริการของธุรกิจในด้านต่างๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา Market Opportunity ในการจัดฝึกอบรมในการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นให้แก่พนักงานข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการทำงานของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ กับ ออฟฟิศปลาดาว
3. ควรมีการศึกษาลำดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานของโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ XP

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2546).การวิเคราะห์สถิติ :สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา มณีแสง. (2522). หลักการวิจัยเบื้องต้นทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ. โอเดียนส
โตร์.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ. (2544). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจ. อาร์. คิดด์ (Kidd, 1976:16 อ้างถึงใน เพ็ญศรี ทิวสุวรรณ 2544 : 97-98)
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ. (2538). จิตวิทยาเบื้องต้น. (Online). แหล่งที่มา : www.bs.ac.th.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ และประสาน หอมพูล. (2538). จิตวิทยาเบื้องต้น. (Online). แหล่งที่มา : www.bs.ac.th
- รงทอง ทองเต็ม. (2003). การเรียนรู้. (Online). แหล่งที่มา : www.hrd.ru.ac.th.
- เพ็ญพร วีระสวัสดิ์. (2539). ประชากรศาสตร์ : สารสำคัญโดยสังเขป. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญศรี ทิวสุวรรณ และนฤมล ตันธสุเรษฐ. (2544). แนวทางการเรียนรู้. (Online). แหล่งที่มา :
www.hrd.ru.ac.th
- มันทนา ไปเร็ว. (2546). บทบาทของการใช้คอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน. (Online). แหล่งที่มา :
www.school.net.th.
- เริงชัย หมื่นชนะ . (2532). พฤติกรรม. (Online). แหล่งที่มา : www.bs.ac.th
- โรเบิร์ต อี. ซิลเวอร์แมน. (2539). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่6. กรุงเทพฯ ฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- ลักขณา สริวัฒน์ . (2544). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ ฯ : โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์.
- วิมล ก่อเกิด. (2003). ทฤษฎีการเรียนรู้. (Online). แหล่งที่มา : www.science.msu.ac.th.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. (2542). แผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์ . (2539). ประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : โอเอสพรินติ้ง.
- สุรเชษฐ เวชชพิทักษ์. (2003). วิธีจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. (Online). แหล่งที่มา : www.thai.net
- สุวิทย์ มูลคำ และ อรทัย มูลคำ.(2544). เรียนรู้สู่ครูมืออาชีพ. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ที. พี. พริน จำกัด.
- (2003). ทฤษฎีการแสวงหาความรู้ของมนุษย์. (Online). แหล่งที่มา : www.hrd.ru.ac.th.
- (2003). แนวปฏิบัติสำหรับารเรียนรู้ของผู้ใหญ่. (Online). แหล่งที่มา : www.hrd.ru.ac.th.
- (2003). ประชากรศาสตร์. (Online). แหล่งที่มา : www.science.msu.ac.th.
- (2003). ประสบความสำเร็จด้วย Office 2000. (Online). แหล่งที่มา : www.microsoft.com
- (2003). ผลดีของเทคโนโลยีสารสนเทศ. (Online). แหล่งที่มา : www.user.school.nrt.th.
- (2003). พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้. (Online). แหล่งที่มา : www.bs.ac.th
- (2003). วิธีจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. (Online). แหล่งที่มา : www.hrd.ru.ac.th.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000 ของพนักงาน
บริษัทเอกชนที่ใช้งานและผ่านการการอบรมโปรแกรม Microsoft Office Version 2000 จาก
บริษัท Iverson Computer Associate (Thailand) Ltd.

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000
- ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000
- ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรม Microsoft Office Version 2000

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

☐ เจ้าของกิจการ / ผู้บริหารระดับสูง

☐ ผู้จัดการ / ผู้บริหารระดับกลาง

☐ พนักงานระดับปฏิบัติการ

5. แผนงานที่สังกัดอยู่ (หากรับผิดชอบหลายแผนก ให้ตอบแผนกที่มีตำแหน่งสูงสุด)

☐ แผนกบัญชี / การเงิน

☐ แผนกการตลาด

☐ แผนกทรัพยากรมนุษย์(บุคคล)

☐ แผนก IT

☐ แผนกอื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านทำงานในบริษัทแห่งนี้เป็นระยะเวลานานเท่าใด

☐ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี

☐ มากกว่า 1 ปี – 5 ปี

☐ มากกว่า 5 ปี – 10 ปี

☐ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

7. ประเภทของธุรกิจ

☐ การพาณิชย์ (Commerces) ด้านการซื้อขายและแลกเปลี่ยน

☐ การอุตสาหกรรม (Industry) ด้านการผลิตสินค้าและบริการ

☐ การบริการ (Service) ด้านการให้บริการต่างๆ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศ 2000 มากน้อยเพียงใด
โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับการใช้งานจริงของท่านเพียงช่องเดียว

1.Microsoft Word

พฤติกรรมการใช้โปรแกรม Microsoft Office 2000	ระดับการใช้				
	มากที่สุด (มากกว่า 1 ครั้ง / วัน)	มาก (1 ครั้ง / วัน)	ปานกลาง (1 ครั้ง / อาทิตย์)	น้อย (1 ครั้ง / เดือน)	ไม่เคยใช้
Microsoft Word					
1.1 ในการจัดรูปแบบตัวอักษร					
1.2 การทำจดหมายเวียน					
1.3 การสร้างตาราง					
1.4 ใช้สูตรในตารางการ คำนวณ					
1.5 การตกแต่งเอกสาร เช่น การแทรกรูปภาพ, Symbol					
1.6 การสร้างสัญลักษณ์ หน้าข้อความ(Bullet and Numbering)					

2.Microsoft Excel

พฤติกรรมการใช้โปรแกรม Microsoft Office 2000	ระดับการใช้				
	มากที่สุด (มากกว่า 1 ครั้ง / วัน)	มาก (1 ครั้ง / วัน)	ปานกลาง (1 ครั้ง / อาทิตย์)	น้อย (1 ครั้ง / เดือน)	ไม่เคยใช้
Microsoft Excel					
2.1 การใช้สูตรคำนวณ					
2.2 การสร้างกราฟและตกแต่ง กราฟ					
2.3 ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล					
2.4 การค้นหาข้อมูลในฐาน Database (Filter)					
2.5 การทำ Workbook Protection, Protect Cell					
2.6 การกำหนดค่าใน Header & Footer					

3. Microsoft PowerPoint

พฤติกรรมการใช้โปรแกรม Microsoft Office 2000	ระดับการใช้				
	มากที่สุด (มากกว่า 1 ครั้ง / วัน)	มาก (1 ครั้ง / วัน)	ปานกลาง (1 ครั้ง / อาทิตย์)	น้อย (1 ครั้ง / เดือน)	ไม่เคยใช้
Microsoft PowerPoint					
3.1 การเลือกใช้ Master Slide & Title Slide					
3.2 การเลือกใช้รูปแบบสไลด์					
3.3 การตกแต่งรูปภาพ เช่น การ Recolor Picture					
3.4 การสร้างกราฟในสไลด์					
3.5 การทำ link ระหว่างสไลด์					
3.6 การทำ Summary Slide					

4. Microsoft Access

พฤติกรรมการใช้โปรแกรม Microsoft Office 2000	ระดับการใช้				
	มากที่สุด (มากกว่า 1 ครั้ง / วัน)	มาก (1 ครั้ง / วัน)	ปานกลาง (1 ครั้ง / อาทิตย์)	น้อย (1 ครั้ง / เดือน)	ไม่เคยใช้
Microsoft Access					
4.1 การกำหนดคุณสมบัติของ Field					
4.2 การกำหนด Primary Key					
4.3 การสร้างเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูล (Query)					
4.4 การสร้างรูปแบบ Form					
4.5 การกำหนดรูปแบบใน Report					
4.6 การสร้าง Data Access Page					

5. Microsoft Outlook

พฤติกรรมการใช้โปรแกรม Microsoft Office 2000	ระดับการใช้				
	มากที่สุด (มากกว่า 1 ครั้ง / วัน)	มาก (1 ครั้ง / วัน)	ปานกลาง (1 ครั้ง / อาทิตย์)	น้อย (1 ครั้ง / เดือน)	ไม่เคยใช้
Microsoft Outlook					
5.1 การกำหนดค่าต่างๆในการรับ - ส่ง Mail					
5.2 การตอบรับ Mail เช่น การ Voting Message					
5.3 การสร้าง Contact					
5.4 การติดตามงานใน Task					
5.5 การกำหนดนัดหมายใน Calendar					
5.6 การสร้าง Note					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

กรุณาเลือกว่าท่านพบปัญหาจากการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ในช่องคำตอบข้อใดข้อหนึ่ง

ปัญหาในการใช้โปรแกรม	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ไม่เหมาะสมกับการทำงาน					
2. มีการลงซอฟต์แวร์ในทำงานที่ไม่สมบูรณ์					
3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย					
4. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการถูกรบกวนจากไวรัส					
5. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย					
6. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับการทำงานของซอฟต์แวร์					
7. การเข้าถึงคำสั่งในการทำงานค่อนข้างซับซ้อน					
8. จำนวนอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน					

ปัญหาในการใช้โปรแกรม	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียบ่อย					
10. องค์กรขาดบุคลากรที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้งาน					

ตอนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศเวอร์ชัน 2000

กรุณาเลือกคำตอบที่ถูกต้องในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศ โดยทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการคำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1.Program Microsoft Word สามารถใช้ฟังก์ชันในการคำนวณในตารางได้		
2.Microsoft Word เราสามารถใช้ Comment ในข้อความที่เราต้องการที่จะอธิบายได้		
3.เราไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในขณะที่เราทำงานอยู่ที่หน้าจอของ Print Preview ได้		
4. Microsoft Excel ไม่สามารถจัดตัวอักษรในแนวตั้งได้(90°)		
5. เราสามารถสร้างจดหมายเวียนโดยใช้คำสั่ง Mail Merge ใน Program Microsoft Excel		
6. เราสามารถ Insert สัญลักษณ์ต่างๆ (Insert → Symbol) ใน Microsoft Excel ได้		
7. Microsoft PowerPoint สามารถ Download ภาพเคลื่อนไหวจาก Website ของ Microsoft ได้		
8. Microsoft PowerPoint สามารถกำหนดการเปลี่ยนสไลด์ด้วยเสียงได้		
9. เราสามารถใส่เสียงเพลงประกอบการแสดงสไลด์ Show ได้		
10. Microsoft Outlook เป็นโปรแกรมทำงานเกี่ยวกับการติดตามงาน (Task)		
11.เราไม่สามารถใช้ Microsoft Outlook ในการเก็บข้อมูลที่อยู่ของผู้ที่เราต้องการติดต่อได้		
12. Microsoft Outlook เป็นโปรแกรมที่ใช้ลงเวลานัดหมายแต่ไม่สามารถเตือนก่อนเวลาที่มีการนัดหมายได้		
13. Microsoft Access เป็นโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับงานฐานข้อมูลโดยเฉพาะ		
14. Microsoft Access เป็นโปรแกรมทำงานเกี่ยวกับการรับส่ง Mail		
15.เราสามารถ Insert ข้อมูลจาก File ใน Program Excel มาใส่ในฐานข้อมูลใน Program Access ได้		

ปัญหาในการใช้งานอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุนันยา สุริยะฉายมงคล
วันเดือนปีเกิด	12 กันยายน 2516
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12/4 มเหล็กษ์ ซอย 3 สุรวงศ์ บางรัก กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานบริษัทเอกชน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาตอนปลาย รร.สุนารีวิทยา จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. 2539	คณะศิลปศาสตร์ เอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ ศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(ประสานมิตร)