

ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
นายไชยา เย็นแข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๕๕. ๑๒๓๘

๕๐๒๒ ค

๕๕

ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

๑ ๐๘.ก. ๒๕๕๐

บทคัดย่อ
ของ
นายไชยา เย็นแชน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม ๒๕๕๗

h ๒๕๗๑๒๘

ไชยา เย็นแซ. (2547). ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ความสามารถ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวด้วย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน ระดับรายได้รวม และลักษณะงานที่ทำ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 1-10 และเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีตำแหน่งในการบังคับบัญชา ทั้งเพศชายและหญิง ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการใช้ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุ 36-43 ปี ระดับตำแหน่ง 4-7 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ระดับรายได้รวมต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีอายุงานมากกว่า 21 ปีขึ้นไป และลักษณะงานที่ทำเป็นด้านปฏิบัติการมากกว่าด้านสนับสนุน

2. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 54.3

3. ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตนเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" และระดับเห็นด้วย คือ "จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว" ส่วนระดับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ในระดับที่ไม่เห็นด้วย ได้แก่ เรื่อง ส่วนที่มีทัศนคติในเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย", "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" และ "การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ"

4. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ส่วนใหญ่ มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ "พอทำได้บ้าง"

5. พฤติกรรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เป็นแบบ "บ่อยครั้ง" ในการเปิดเครื่องทำงาน ส่วนแบบ "บางครั้ง" สำหรับการ Login เข้าระบบเครือข่ายและการตรวจสอบ

และการจัดพื้นที่เก็บข้อมูล ทางด้านพฤติกรรม “นานๆครั้ง” ประกอบด้วย การตรวจสอบไวรัสคอมพิวเตอร์ และการติดตั้ง (Install) โปรแกรมเอง

ด้านพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเครือข่ายของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เป็นแบบ “นานๆครั้ง” สำหรับการโอนย้ายข้อมูลระหว่างเครื่อง และการทำ Sharing ข้อมูลของเครื่อง ส่วนพฤติกรรมที่ “ไม่เคย” ประกอบด้วย การทำ Password ป้องกันระหว่างเครื่อง, การเข้า Access File Server และการทำ MAP Drive ระหว่างเครื่อง

ด้านพฤติกรรมในการทำงานด้วย Intranet ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีพฤติกรรมแบบ “บางครั้ง” ประกอบด้วย การค้นหาข้อมูลทาง Intranet, การดูข่าวสาร/ประกาศ ทาง Intranet, การ Log off โปรแกรมหลังทำงานเสร็จ และการดูผลข้อมูลทาง Webpage ส่วนพฤติกรรมแบบ “นานๆครั้ง” จะประกอบด้วย การดูภาพ/ฟังเพลง ทาง Intranet, การพิมพ์งานจาก Webpage, การใช้ฐานข้อมูลทาง Web Database, การบื่อนข้อมูลทาง Webpage และการเสนอแนะการทำงานทาง Intranet

6. เพศ, ระดับตำแหน่ง, ระดับรายได้ และลักษณะงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้คอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ที่ไม่แตกต่างกัน

7. อายุ, ระดับการศึกษา, และอายุงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านการใช้ฐานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ภาพรวมของความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์, ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย ต่อความคิดเห็น “เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย” จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ลดลงในระดับปานกลาง ส่วนการทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ลดลงในระดับที่ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย ต่อความคิดเห็น “เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น” จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ที่ลดลงในระดับต่ำทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11. ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย ต่อความคิดเห็น “เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น” จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และการ

ทำงานด้วย Intranet มากขึ้นในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเครือข่ายมากขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

12. ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย ต่อความคิดเห็น "จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และการทำงานด้วย Intranet มากขึ้นในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเครือข่ายมากขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

13. ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย ต่อความคิดเห็น "การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์และการทำงานด้วย Intranet น้อยลงในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเครือข่ายน้อยลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

14. ภาพรวมของความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เป็นไปในทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

15. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" และ "จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว" และจะมีทัศนคติที่ไม่เห็นด้วย ต่อความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย", "เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสับสนเปลืองมากยิ่งขึ้น" และ "การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

COGNITIVE ABILITIES AND ATTITUDES AFFECTING OPERATION BEHAVIOR
OF EMPLOYEES WORKING IN INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEM,
CENTRAL REGION OPERATION DIVISION,
ELECTRICITY GENERATING AUTHORITY OF THAILAND

AN ABSTRACT

BY

MR. CHAIYA YENKHAE

Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

October 2004

Chaiya Yenkhae. (2004). *Cognitive Abilities and Attitudes Affecting Operation Behavior of Employees Working in Information Technology System, Central Region Operation Division, Electricity Generating Authority of Thailand*. Master Project, M.B.A. (Management). Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc. Prof. Supada Sirikudta.

The purpose of this study was to investigate the Central Region Operation Division employees' behavior affected by their cognitive, ability, and attitude in using information technology system. The study also included the correlation between these variables, with employees' personal data – sex, age, position, education level, the number of working years, incomes, and work responsibility. – taken into account.

The samples comprised 300 of male and female operational employees from 1 to 10 position classes working in the Central Region Operation Division, with exceptions of those in command positions. A questionnaire was used to collect data which was analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The findings were as follows:

1. Most samples were 36-43 year old males working in the position classes of between 4 and 7. Most held a high-school certificate or a certificate of vocational education level. They had been working for more than 21 years and their salary was between 25,001-35,000 baht. Their job concerned operational tasks rather than supportive tasks.
2. Most acquired a very high level of knowledge of ITsystem. They accounted for 54.3 percent of the samples.
3. Regarding their attitude, they mostly agreed that they gained more from using IT system. They quite agreed on the system facilitating them both in work and in personal life. What they didn't agree with was that the system was useless and cost-ineffective for the organization. The other disagreed issue was that they believed working in the old way was better than applying IT system to their work.
4. They had a moderate level of ability in using IT system.
5. On the use of a computer, they often switched it on and sometimes logged onto the system to do data checking and filing. Not so often did they do virus checking or program installing. On the use of the network, it was not so often that they did data

transferring or computer sharing. Also, they never set up any password, gained any access to file server, nor did any MAP Drive

On the use of the intranet, they sometimes did some data search, checked information/memorandum, logged off the program after use, and searched through the webpage. Their not-so-often activity included listening to music / watching movies, printing out webpage, using database, keying in information, and giving comments on work.

6. The samples' difference in sex, position, income, and job responsibility revealed no difference in their behavior in using a computer, logging onto the network, nor using the intranet.

7. The samples' difference in age, education, and the number of working years showed statistically significant difference at the level of 0.05 in their behavior in the above three aspects, however.

8. The study indicated a low level of the direct relationship between the samples' overall cognition in IT system and all aspects of their behavior - the use of a computer, the network, and the intranet. The statistically significant level was at 0.01.

9. Those with an attitude to IT system as being useless to the organization moderately used a computer in their work and used the network and the intranet at a low level. The statistically significant level was at .01.

10. Those with an attitude to IT system as being cost-ineffective for the organization were seen to use a computer, the network, and the intranet, all at a low level. The statistically significant level was at .01

11. Those who quite agreed that they gained more for themselves in using IT system used a computer and the intranet more but at a moderate level. However, they used the network at a low level. The statistically significant level was at.01.

12. Likewise, the same result was seen in the samples with the attitude that they gained more both in work and in personal life from using a computer. The statistically significant level was at .01.

13. Those with the attitude that it was better to work in the old way than using IT system used a computer and the intranet less but at a moderate level while they used the network at a low level. The statistically significant level of all of the above was 0.01.

14. The overall picture of the samples' ability and their behavior in employing IT system were directly and highly correlated in every aspect, the statistically significant level of which was 0.01.


15. The study also revealed the correlation between their ability and their attitude at the statistically significant level of 0.01. Those with a high level of ability in IT use expressed a positive attitude towards the ideas that IT system provided them with more advantages and that it was a useful facility both for work and for personal life. They expressed a negative attitude that IT system was a useless and cost-ineffective facility for the organization and that it was better working in the old way than using IT system.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

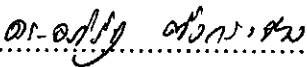
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 8 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จากท่านรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตดา อาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงท่านรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

ขอขอบคุณ คุณอาวุธ พร้อมจรรยากุล วิศวกรระดับ 11 และคุณปรีชา ประกอบบุญ วิศวกรระดับ 10 ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่อนุญาตให้กระผมได้มาศึกษาในสถาบันแห่งนี้

ขอขอบคุณคุณคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการต่างๆทุกท่าน และเจ้าหน้าที่ของโครงการฯทุกคนที่ช่วยเหลือ แนะนำ และดำเนินการต่างๆทั้งเอกสาร และขั้นตอนจนสำเร็จจุล่งด้วยดี รวมถึงคณะกรรมการ โครงการฯ ที่พิจารณามอบทุนการวิจัยให้ในครั้งนี้ด้วย

ขอขอบคุณ คุณสำราญ คงสมอรรถ และคุณบุญลือ ประเทศกลม ที่ให้ความช่วยเหลือในหลายๆด้าน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยทุกท่าน ที่สละเวลาช่วยตอบแบบสอบถามและส่งคืนมาจนครบทุกฉบับ

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่มาเรียนด้วยกันได้พบและรู้จักกันมากขึ้น โดยเฉพาะคนพิเศษคนหนึ่ง

สุดท้ายที่จะลืมไม่ได้คือ คุณแม่เอื้อนจิต เย็นแซ และนายชุมสาย เย็นแซ น้องชาย ที่เป็นกำลังใจให้จนสำเร็จทั้งการเรียนและการทำสารนิพนธ์นี้ รวมถึงอีกหลายๆท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ไชยา เย็นแซ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	2
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	2
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	2
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวความคิด.....	6
	สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ.....	8
	แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถ.....	17
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ.....	19
	ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์.....	33
	แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	44
	ประวัติฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง.....	50
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
3	วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	57
	การกำหนดประชากรและการเลือกสุ่มตัวอย่าง.....	57
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้วิจัย.....	59
	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้วิจัย.....	64
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
	การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) การทดสอบสมมติฐาน.....	71
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	132
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย.....	132
สรุปผลการวิจัย.....	135
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	143
ข้อเสนอแนะ.....	148
บรรณานุกรม.....	151
ภาคผนวก.....	156
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	165

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา.....	17
2	แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ.....	18
3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย.....	58
4	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	60
5	แสดงรายได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	60
6	แสดงคำตอบของคำถามตอนที่ 2 จากแบบสอบถาม.....	61
7	วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	69
8	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์	73
9	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์ ที่จัดกลุ่มใหม่.....	75
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	78
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้าน จำแนกตามระดับ ตำแหน่ง.....	79
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้าน จำแนกตามระดับรายได้	82
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้าน จำแนกตามอายุงาน.....	84
15	จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	85
16	การประเมินผลระดับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	87
17	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง ทักษะคิดต่อ การทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	88

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	89
19	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน การใช้คอมพิวเตอร์.....	90
20	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน การทำงานด้วยระบบ เครือข่าย.....	91
21	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน การทำงานด้วย Intranet.....	92
22	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรม ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ.....	93
23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	94
24	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ โดยจำแนกตามอายุ.....	95
25	การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย โดยจำแนกตามอายุ.....	96
26	การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการใช้ Intranet โดยจำแนกตามอายุ.....	97
27	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	98
28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
29	การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา...	101
30	การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย โดยจำแนกตามระดับ การศึกษา.....	102

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการทำงานด้วย Intranet โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	104
32	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	106
33	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน.....	107
34	การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุงาน.....	108
35	การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย จำแนกตามอายุงาน	109
36	การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการทำงานด้วย Intranet จำแนกตามอายุงาน....	110
37	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามลักษณะงานที่ทำ.....	111
38	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์....	112
39	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย.....	113
40	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วย Intranet.....	113
41	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.1 การใช้คอมพิวเตอร์.....	114
42	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.1 กับการทำงานด้วยระบบเครือข่าย.....	115
43	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.1 กับการทำงานด้วย Intranet.....	115

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
44	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.2 กับการใช้คอมพิวเตอร์.....	116
45	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.2 กับการทำงานด้วยระบบเครือข่าย.....	117
46	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.2 กับการทำงานด้วย Intranet.....	117
47	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.3 กับการใช้คอมพิวเตอร์	118
48	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.3 กับการทำงานด้วยระบบเครือข่าย.....	119
49	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อทศนคติเห็นข้อ 3.3 กับการทำงานด้วย Intranet.....	119
50	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.4 กับการใช้คอมพิวเตอร์.....	120
51	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.4 กับการทำงานด้วยระบบเครือข่าย.....	121
52	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.4 กับการทำงานด้วย Intranet.....	121
53	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.5 กับการใช้คอมพิวเตอร์.....	123
54	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.5 กับการทำงานด้วยระบบเครือข่าย.....	124
55	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.5 กับการทำงานด้วย Intranet.....	124
56	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เรื่องความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์....	126
57	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เรื่องความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบ เครือข่าย.....	127

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
58	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เรื่องความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วย Intranet.....	127
59	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ ทัศนคติเรื่อง“เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย”.....	128
60	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ ทัศนคติเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น”.....	129
61	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ ทัศนคติเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น”.....	129
62	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ ทัศนคติเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจาก งานและส่วนตัว”.....	130
63	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ”.....	130
64	สรุปสมมติฐานจากการศึกษาดังกล่าว.....	131

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ทำหน้าที่ ผลิต, ส่ง-จ่าย กระแสไฟฟ้าไปยังผู้บริโภค กฟผ.มีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่ พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา และได้มีการพัฒนาตามเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนไป แต่การที่จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ สามารถเรียนรู้และเข้าใจการทำงาน จนสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังไม่มีการศึกษาข้อมูลสำหรับแนวทางนี้อย่างจริงจังในองค์กร ถึงแม้จะมีการอบรมให้ความรู้เป็นระยะ แต่ก็มียุโรปสรรคต่างๆ เช่น ไม่สามารถจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ หรือ การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความสามารถในการเรียนรู้ และจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เป็นต้น

ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง (ฝปก.) เป็นหน่วยงานระดับฝ่ายที่ก่อตั้งพร้อมๆกับ กฟผ. ซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 739 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2547) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยปฏิบัติงานใน ฝปก. มาเป็นระยะเวลาานาน ทำให้ส่วนใหญ่จะมีอายุมาก ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมลดลงได้ ถึงแม้จะมีประสบการณ์ทำงานที่สะสมเป็นเวลานาน ทำให้การดำเนินงานเกี่ยวกับกิจการไฟฟ้าเป็นไปอย่างดี แต่สำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลับไม่สามารถส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเท่าที่ควร การที่จะพัฒนาให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจากบุคลากรที่มีอยู่

อาจกล่าวได้ว่า บุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร ถึงแม้จะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ความสำคัญของบุคลากรจะลดลง แต่จะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความสามารถ รวมถึงการพัฒนาการเรียนรู้ต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นับวันจะมีการพัฒนาไปข้างหน้าอย่างไม่รู้จบ รวมถึงการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จจลุล่วงตามเป้าหมายจึงควรที่จะเกิดจากการที่ทำให้บุคลากรได้ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทัศนคติ ของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงพฤติกรรมต่างๆที่จะส่งผลต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการที่ได้นำเสนอภาพรวมของ ฝปก. จะเห็นว่าปัญหาที่ประสบคือ การที่มีผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาทำงานมาอย่างยาวนาน และมีจำนวนมาก กับผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ อีกทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานในองค์กร ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว โดยที่ยังไม่มีการวิจัยถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานว่า การที่จะทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานที่มีอยู่ มีความรู้ความ

เข้าใจ และทัศนคติอย่างไร และอะไรเป็นสิ่งที่กำหนดที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสนใจในเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมาได้

ดังนั้นการศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จะมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในอันที่จะนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อ การวางแผนพัฒนา การจัดอบรม รวมถึงการนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการจัดทำดัชนีชี้วัดการประเมินผลงานของผู้ปฏิบัติงานได้อีกด้วย รวมถึงการวางแผนในการจัดสรรทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับหน่วยงาน อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อีกทั้งยังได้รับทราบปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการแก้ไขให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนองค์กรที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาประชากรศาสตร์ ของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง
3. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง
4. เพื่อศึกษาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลการวิจัยไปจัดทำแผนงานในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร
2. เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการจัดทำตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลบุคลากร
3. เพื่อนำเป็นแนวทางให้องค์กรอื่นๆในรูปแบบเดียวกันกับฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ใช้เป็นแนวทางดำเนินการเช่นเดียวกันได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงาน ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 739 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 1-10 และเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีตำแหน่งในการบังคับบัญชา ทั้งเพศชายและหญิง ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร จึงทำการคำนวณโดยใช้สูตรที่ทราบจำนวนประชากรของ ยามาเน (Yamane : 1967) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และสำรองตัวอย่าง 15 % จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น หรือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ ประกอบด้วย

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ ประกอบด้วย

1.1.2.1 20 - 27 ปี

1.1.2.2 28 - 35 ปี

1.1.2.3 36 - 43 ปี

1.1.2.4 44 - 51 ปี

1.1.2.5 มากกว่า 52 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับตำแหน่ง ประกอบด้วย

1.1.3.1 ระดับ 1-3

1.1.3.2 ระดับ 4-6

1.1.3.3 ระดับ 7-9

1.1.3.4 ระดับ 10

1.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.4.1 มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า

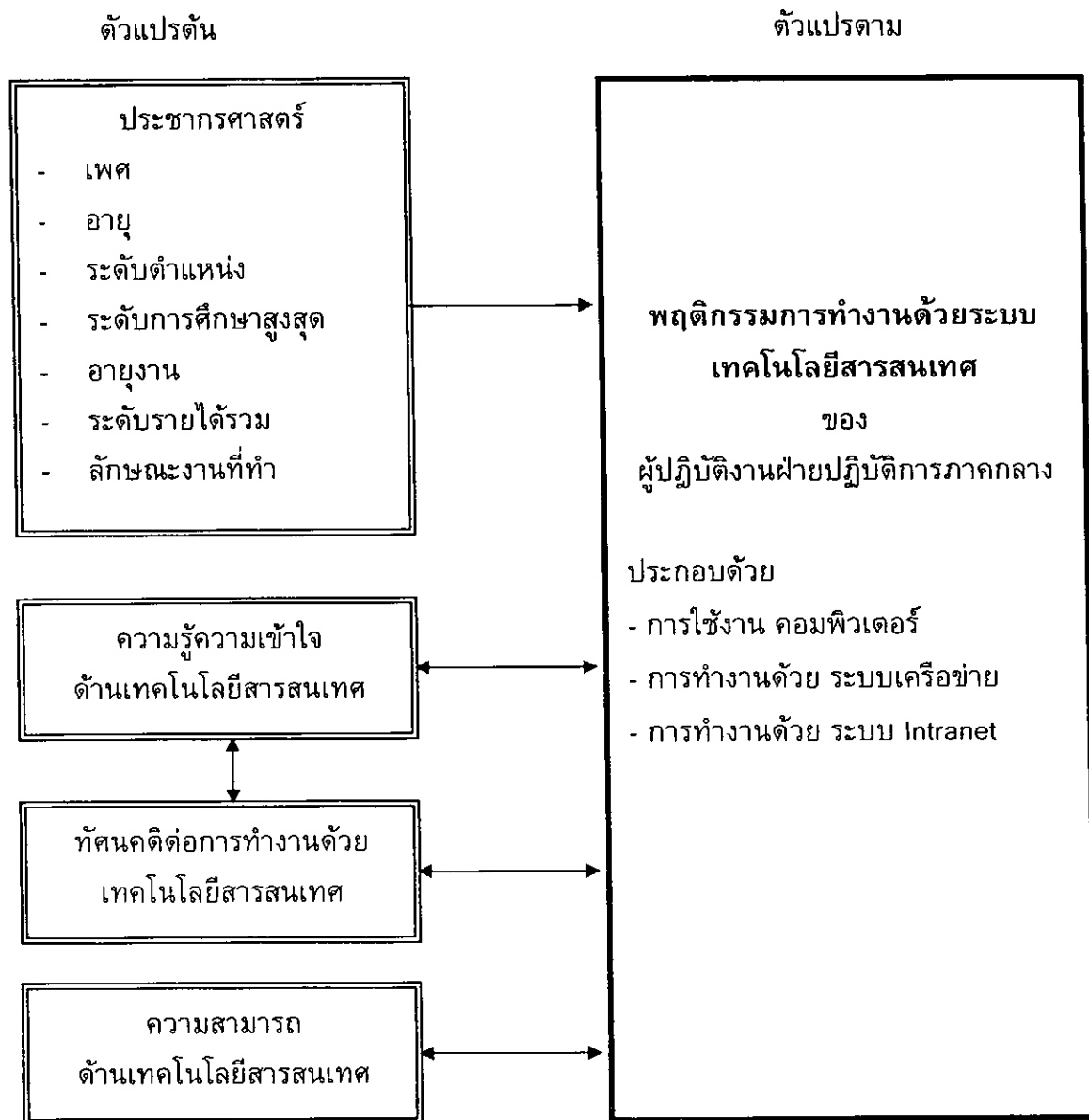
1.1.4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

- 1.1.4.3 อนุปริญญา / ปวส.
 - 1.1.4.4 ปริญญาตรีวิศวกรรม
 - 1.1.4.5 ปริญญาตรีทั่วไป
 - 1.1.4.6 ปริญญาโท หรือสูงกว่า
 - 1.1.5 อายุงาน ประกอบด้วย
 - 1.1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี
 - 1.1.5.2 3-9 ปี
 - 1.1.5.3 10-15 ปี
 - 1.1.5.4 16-20 ปี
 - 1.1.5.5 มากกว่า 21 ปีขึ้นไป
 - 1.1.6 ระดับรายได้รวมต่อเดือน (รวมรายได้พิเศษอื่นๆด้วย) ประกอบด้วย
 - 1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1.1.6.2 15,001 – 25,000 บาท
 - 1.1.6.3 25,001 – 35,000 บาท
 - 1.1.6.4 35,001 – 45,000 บาท
 - 1.1.6.5 45,001 – 55,000 บาท
 - 1.1.6.6 มากกว่า 55,001 บาท
 - 1.1.7 ลักษณะงานที่ทำ
 - 1.1.7.1 ด้านปฏิบัติการ
 - 1.1.7.2 ด้านสนับสนุน
 - 1.2 ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.3 ทักษะติดต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.4 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ตัวแปรตาม
- 2.1 พฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.1.1 การใช้งานคอมพิวเตอร์
 - 2.1.2 การทำงานด้วยระบบเครือข่าย
 - 2.1.3 การทำงานด้วยระบบ Intranet

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ฝปก. หมายถึง ชื่อย่อของ ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง เป็นหน่วยงานระดับฝ่าย ของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับ 10 ลงมา และไม่มีตำแหน่งบังคับบัญชา ทั้งเพศชายและหญิง ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวมการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศจะรวมไปถึงเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูล ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง
4. ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การเรียนรู้ และความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. ความสามารถ หมายถึง ความรู้ หรือความชำนาญในเรื่องต่างๆ ที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ และการฝึกปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึง การแก้ไขปัญหาด้วย
6. ทักษะติดต่อกับการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่ได้สัมผัสกับการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว จะแสดงพฤติกรรมออกมาว่ามีความรู้สึกเช่นไร ซึ่งอาจจะมีความคิดเห็น ที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย หรือเป็นกลางแล้วแต่อย่างใดอย่างหนึ่ง
7. พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การแสดงออกซึ่งมีผลมาจากการเรียนรู้การสะสมประสบการณ์ และการศึกษาอบรม ที่มีผลต่อผู้แสดงพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อมภายนอก จากการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย การทำงานด้วยระบบ Intranet

กรอบแนวความคิด



สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.
3. ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.
5. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง“ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง” ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับงานวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถ
3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์
5. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ประวัติฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายแตกต่างกันออกไป คือ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ความรู้ในที่นี้เป็นพฤติกรรมเบื้องต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงจำได้ อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ข้อเท็จจริง ทฤษฎี โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เหล่านี้ เป็นต้น จะเห็นว่าการจำได้ หรือระลึกได้นี้ ไม่ได้ใช้กระบวนการของการใช้ความคิดที่ซับซ้อน หรืออาจกล่าวได้ว่า ไม่ได้ใช้ความสามารถของสมองมากนัก ซึ่งเป็นระดับของพฤติกรรมขั้นต้น

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2539 : 42) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นความสามารถในการระลึกนึกออกสิ่งใดที่ได้เรียนรู้มาแล้ว คือความจำนั่นเอง

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2523 : 130) ได้กล่าวถึง ความหมายของความรู้ไว้ว่า เป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำได้ หรือระลึกได้โดยการมองเห็น การได้ยิน ความรู้ในขั้นนี้ คือข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ คำจำกัดความเป็นต้น

สนใจ ลักษณะ (2542 : 127) ความรู้ความสามารถของมนุษย์ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ ความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นลักษณะที่พัฒนาเสริมสร้างโดยกระบวนการเรียนรู้ ที่ได้รับจากการศึกษาอบรม และการฝึกปฏิบัติต่างๆ องค์การมีบทบาทเกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถของบุคคลเป็นระยะ คือ ระยะที่คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การที่จำเป็นต้องประเมินหรือตรวจสอบ พื้นฐานความรู้ความสามารถ และระยะที่ 2 เมื่อบุคคลเข้าทำงานในองค์การแล้ว บุคคลควรได้รับโอกาสการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคล

สุนันท์ ศลโกสม (2524 : 4) ได้กล่าวถึงความรู้ว่า หมายถึง ความสามารถในการคงไว้รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่างๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมด ส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ ให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

อนันต์ ศรีโสภา (ประภาวดี กุวาร. 2542 : 19-20 ; อ้างอิงจาก อนันต์ ศรีโสภา) ความรู้ หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และให้ความหมายของ ความเข้าใจ ว่าความเข้าใจในความหมายของสิ่งนั้น นอกจากได้กล่าวถึงรายละเอียดของเรื่องความรู้ ความเข้าใจ ดังนี้

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถและทักษะต่างๆทางสมอง ซึ่งเรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยาก ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน)

1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่างๆ
- ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่างๆ ซึ่งได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ แหล่งกำเนิด ฯลฯ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีและดำเนินงานความรู้ เกี่ยวกับวิธีการ และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใด สิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่างๆ
- ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ
- ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งของ
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความรู้เกี่ยวกับการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่า หรือพยากรณ์ หรือตีความของสิ่งที่เราสังเกตเห็น
- ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

บลูม (Bloom 1956 :89-96) ได้อธิบายความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ว่า "ความรู้" หมายถึงพฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ และ "ความเข้าใจ" หมายถึง ความสามารถทางปัญญาและทักษะอันได้แก่

1. ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล)
2. ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด (ตีความ)
3. ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำ (การประเมินค่า)

ดังนั้นบุคคลจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 3 สิ่งนี้ Bloom และคณะ ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive domain) เป็น 6 ระดับ เรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปสู่ยาก ดังนี้

- ความรู้ (ความจำ) (Knowledge) หมายถึง การจำและระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่างๆ
- ความเข้าใจ (Comprehensive) หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมายและสามารถแปล สรุปหรือขยายความสื่อความหมายนั้นได้
- การนำไปใช้ (Application) หมายถึง การนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ
- การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การพิจารณาแยกแยะเนื้อหาออกเป็นส่วนย่อยๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน
- การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อยๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์
- การประเมินผล (Evaluate) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่านิยม ความคิด ผลงาน คำตอบ วิธีการ และเนื้อหาสาระ เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยมีเกณฑ์การพิจารณาตัดสิน

กู๊ด (Good, 1973 : 325) ให้ความหมายของความรู้ คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่างๆที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้

จากคำจำกัดความทั้งหมดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความรู้หมายถึง สิ่งที่มนุษย์ได้มาหลังจากมีการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆไม่ว่าจะเป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ สถานที่ สิ่งของหรือบุคคล ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นความจำที่ได้สะสมรายละเอียดของเรื่องราวต่างๆไว้ และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เรียกว่า สิ่งที่จำได้ออกมาให้ปรากฏ ให้สังเกตได้ และวัดได้

ความรู้ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2539 : 42-43)

1. ความรู้ด้านเนื้อหา (Knowledge of Specifics) เป็นความสามารถในการจำเนื้อหาของสิ่งที่เรียนหรือประสบพบมา แบ่งออกได้ 2 อย่าง คือ

1.1 ความรู้เกี่ยวกับศัพท์และนิยาม (Knowledge of Terminology) ความรู้ความจำด้านนี้ เป็นสัญลักษณ์ ศัพท์ นิยามที่ตกลงไว้เพื่อใช้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้เป็นความหมายที่สะดวก

1.2 ความรู้เกี่ยวกับความจริง (Knowledge of Specific Facts) เป็นความสามารถในการจดจำสิ่งที่เป็นความจริงที่เรารู้มา ความจริงในที่นี้เป็นลักษณะ วันที่ เดือนปี สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ ฯลฯ ที่เกิดขึ้นเป็นจริงมาแล้ว

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการเนื้อหา (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) ความสามารถในด้านนี้ เป็นความจำในด้านวิธีการจัดระบบ จัดการศึกษา พิจารณาวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีแสวงหาความรู้และลำดับชั้นของเวลา แบ่งย่อยดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบประเพณี (Knowledge of Convention) เป็นความสามารถในการจดจำประเพณี วัฒนธรรม หรือการกระทำที่เป็นนิสัยกันในสังคม หรือในเนื้อหาวิชานั้นๆ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและลำดับชั้น (Knowledge of Trends and Sequences) เป็นความสามารถในการจำเพื่อหาส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางแนวโน้ม และลำดับชั้นตอนในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.3 ความรู้เกี่ยวกับจำแนกประเภท (Knowledge of Classifications and Categories) ความจำในเรื่องการจัดประเภท กลุ่มชุดของความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เรารู้มาแล้ว

2.4 ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) หมายถึงความจำเกณฑ์ต่างๆ ในการเกิดหลักการมโนภาพ ความคิดเห็น และอื่นๆ

2.5 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ (Knowledge of Methodology) เป็นลักษณะการจำวิธีการในการค้นหาความรู้ จำเทคนิค และกระบวนการต่างๆ ที่เคยเรียนมาแล้ว

3. ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอด (Knowledge of the Universals and Abstraction in a Field) ความจำแบบนี้เป็นความจำขั้นสูงขึ้นไป แบ่งได้ 2 อย่างคือ

3.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาและขยายนัยทั่วไป (Knowledge of Principle and Generalization) เมื่อสอนหลักวิชาและการขยายนัยทั่วไปในหลักวิชานั้นๆแล้ว จุดประสงค์นี้ต้องการให้จำสิ่งนั้นๆให้ได้

3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) ระดับนี้จุดประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนสามารถจำทฤษฎี และโครงสร้างของสิ่งที่เรียนมาให้ได้

การวัดความรู้

เป็นการวัดสมรรถภาพทางสมองด้านการระลึกของความจำนั่นเอง เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้เคยเห็น และทำมาก่อนแล้วทั้งสิ้น การวัดความรู้ ความจำสามารถสร้างคำถามด้านนี้ได้หลายลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามจะแตกต่างกันไปตามชนิดของความรู้ ความจำ แต่มีลักษณะร่วมกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ เป็นคำถามที่ให้การระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมา ที่จำได้ไววก่อน ไม่ว่าจะอยู่ในรูป คำศัพท์ นิยาม แบบแผน หรือหลักการ ทฤษฎี ดังกล่าวต่อไปนี้

1. การถามความรู้เกี่ยวกับศัพท์ และนิยามได้แก่ โจทย์ ที่ถามว่าคำหรือกลุ่มคำ ที่ใช้ในวิชานั้นๆ คือ อะไร มีความหมายอย่างไร เป็นต้น
2. การถามความรู้เกี่ยวกับกฎ และความเป็นจริง ได้แก่ การถามสูตรกฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราวในความหรือเนื้อหาความสำคัญต่างๆ ตามที่ได้พิสูจน์ หรือตกลงยอมรับตามหลักวิชานั้นๆ
3. การถามความรู้ในวิธีดำเนินการ คือ ถามเรื่องราวนั้นๆ หรือเหตุการณ์นั้นๆ หรือข้อความต่างๆ ที่ได้มานั้นมีอย่างไร ใช้ระเบียบวิธีการอย่างไร ถ้าจะศึกษาตรวจสอบ หรือวิพากษ์วิจารณ์ตัดสินชี้ขาดเรื่องราวนั้นๆ ให้แจ่มแจ้ง จะต้องปฏิบัติตามขบวนการใด หรือวิธีการใด คำถามประเภทนี้มุ่งหมายเพียงจะวัดว่า ผู้ตอบคำถามสามารถจดจำขบวนการและระเบียบแบบแผนวิธีการทำงานของแต่ละเรื่องนั้นๆ ได้หรือไม่เท่านั้น มิได้มุ่งถามให้ผู้ตอบไปปฏิบัติจริง ว่าเรื่องนั้นเรื่องนี้ ควรดำเนินการอย่างไร
4. การถามความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ได้แก่ การถามถึงแบบแผนแบบฟอร์ม ตามจารีตประเพณี ที่เคยปฏิบัติกันแม้ว่าเรื่องของแบบฟอร์มนี้ จะเป็นเพียงความเห็นเราตกลงยอมรับกันตามความนิยม หรือตามลัทธิธรรมเนียมประเพณีในแต่ละยุค แต่ละสังคมก็ตาม ก็นับว่ามีความสำคัญต่อวัฒนธรรมและการสื่อสารอยู่เป็นอันมาก เพราะความเป็นระเบียบสอดคล้องกันนี้จะทำให้การติดต่อสะดวกขึ้น เข้าใจง่ายขึ้นและเข้าใจตรงกันด้วย
5. การถามเกี่ยวกับลำดับขั้นและแนวโน้ม ว่าเหตุการณ์ต่างๆ มีความเคลื่อนไหว ไน้มเอียงหรือเจริญเสื่อมโทรมไปในทิศทางใด ตามลำดับกาลเวลาอย่างไร และเรื่องต่างๆ นั้นมีสิ่งใดเกิดขึ้นก่อนหลัง และดำเนินเป็นขั้นๆ เรียงติดต่อกันอย่างไร
6. การถามเกี่ยวกับการจำแนกประเภท ได้แก่ คำถามที่ให้จัดประเภทสิ่งของหรือเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภท ตามชนิด ระดับสากล หรือตามขีดชั้นวรรณะของเรื่องราวนั้นๆ
7. การถามความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ได้แก่ คำถามที่ต้องการจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำกฎเกณฑ์ต่างๆ สำหรับการวินิจฉัย และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ ได้หรือไม่ คือ ในแต่ละเรื่องราวนั้นควรใช้กฎเกณฑ์ หรือหลักการใด ไปตัดสินตรวจสอบ
8. การถามเกี่ยวกับวิธีการหรือวิธีดำเนินงาน คือ ถามเกี่ยวกับการได้มาซึ่งผลลัพธ์ต่างๆ นั้นต้องใช้เทคนิคอะไร หรือวิธีการปฏิบัติอย่างไร รวมทั้งถามตัวขบวนการ และกรรมวิธีต่างๆ ที่ใช้ในการพิสูจน์ หรือค้นหาความจริงนั้นๆ ว่าต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะถูกต้อง
9. การถามความรู้รวบยอดในเนื้อเรื่อง ความจำประเภทนี้ เป็นจุดจบของการสั่งสอนด้วยวิชาความรู้ เป็นคำถามที่จะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจำข้อสรุป หรือหลักการใหญ่ๆ ของเนื้อหาวิชานั้นๆ ได้หรือไม่
10. การถามความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง เป็นคำถามที่จะวัดว่า ผู้เรียนสามารถระลึกถึงความสัมพันธ์จากทฤษฎีและหลักวิชาต่างๆ มาลงสรุปเป็นเนื้อความใหญ่ๆ ในเรื่องเดียวกันหรือไม่

11. การถามความรู้เกี่ยวกับหลักวิชา และการขยายหลักวิชา ได้แก่ คำถามที่มุ่ง วัตถุประสงค์สามารถจำหลักการต่างๆอันเป็นสาระสำคัญของวิชานั้นๆได้หรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับความเข้าใจ

มีผู้ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเข้าใจ ไว้ต่างๆดังนี้

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 105) ได้กล่าวถึง ความเข้าใจ ไว้ว่าหมายถึง ความสามารถในการ นำความรู้ความจำไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อ เรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่างๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่ลักษณะและสภาพ คล้ายคลึงกัน เป็นทำนองเดียวกันกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใด จะสามารถแปล ความหมายหรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

ประกิจ รัตนสุวรรณ (2526 : 232) ได้กล่าวถึงความเข้าใจไว้ว่า หมายถึง การนำความรู้ ความจำไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้จับใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่างๆ ทั้งยังสามารถอธิบาย และเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็น ทำนองเดียวกันกับของเดิมได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้กล่าวถึงความเข้าใจไว้ว่า เมื่อบุคคลได้มีประสบการณ์กับ ข่าวสารหนึ่งๆ อาจจะโดยการได้ฟัง ได้อ่าน ได้เขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำความเข้าใจกับ ข่าวสารนั้นๆ ความเข้าใจนี้เองอาจจะแสดงออกในรูปของทักษะหรือความสามารถต่อไปนี้

- การแปล (Translation) หมายถึง ความสามารถเขียนบรรยาย เกี่ยวกับข่าวสารนั้นๆ ได้ใช้คำพูดของตัวเอง ซึ่งออกมาในรูปที่แตกต่างกันออกไปจากของเดิม
- การให้ความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่ง ต่างๆ หรือข่าวสารต่างๆ ซึ่งออกมาในรูปความคิดเห็น หรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ
- การคาดคะเน (Extrapolation) หมายถึง ความสามารถในการตั้ง ความหมายหรือคาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดจากความเข้าใจสภาพการณ์ และแนวโน้มที่อธิบายไว้ในข่าวสารนั้นๆ

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2539 : 136) ได้กล่าวถึง ความเข้าใจ ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

สุนันท์ ศลโกสุม (2524 : 196) ได้กล่าวถึงความหมายของ ความเข้าใจ ไว้ว่า เป็น ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ แล้วขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่าง

สมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่มีความสามารถในด้านนี้ ต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับต้องรู้ความเกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วน ที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ภาษาของตนเองได้

โรสเซนเบิร์กเบิร์ก และฮอวแลนด์ (Rosenberg & Hovland, 2503 : 1) ได้อธิบายความเข้าใจไว้ว่า ความเชื่อหรือความนึกคิด(Concept) หรือการสำเนียง (Conception) ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางดีและมาดี

จึงสรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความจำไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย แยกแยะ จัดลำดับ หรือเปรียบเทียบข้อเท็จจริงต่างๆได้ มีความสามารถในการแปลความ ตีความ ขยายความ พร้อมทั้งสามารถดัดแปลง ปรับปรุงข้อเท็จจริงต่างๆให้สามารถ อธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงกัน เป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ ซึ่งจำเป็นต้องรู้ความหมาย และรายละเอียดของเรื่องราวนั้นๆมาก่อน

องค์ประกอบของความเข้าใจมี 3 ประการ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2539 : 135-138)

1. การแปลความ (Translation) หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่ง มาเป็นอีกภาษาหนึ่ง อย่างได้ความ เช่น การแปลภาษาของชนชาติต่างๆ แปลสัญลักษณ์ แปลลักษณะอาการ แปลเนื้อความ แปลบทประพันธ์ แปลคำพังเพย และสุภาษิต ฯลฯ ให้อยู่ในภาษาที่รู้เรื่องกันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นสมรรถภาพด้านการแปลจึงสามารถสรุปได้ 3 ประการใหญ่ๆ คือ การแปลจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่ง เช่น การแปลสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นสิ่งที่พอรู้เรื่องกันได้ การแปลสัญลักษณ์ ได้แก่ การแปลการ์ตูน แผนที่ ตาราง กราฟ และเครื่องหมายอื่นๆ มาเป็นภาษาธรรมดา และประการสุดท้าย แปลภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทยแบบธรรมดา

2. การตีความ (Interpretation) หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายหลายๆความหมาย มาเป็นร้อยกรองสรุปยอดเป็นเนื้อความใหม่ได้ หรือหมายถึง การตีความมุ่งให้ผู้เรียนค้นหาความสำคัญและความสัมพันธ์ของส่วนย่อยๆของเนื้อหานั้น แล้วตีความจากเรื่องราวที่กำหนดให้ทั้งหมดนั้น การตีความมองเห็นๆคล้ายกับการวิเคราะห์ และการประเมินค่า แต่ความจริงแล้วแตกต่างกัน คือ การวิเคราะห์และการประเมิน จะใช้ความรู้จากแหล่งอื่นมาเกี่ยวข้องมากมาย แต่การตีความ จะยึดเนื้อความที่ให้ไว้เป็นหลักเท่านั้น และต้องครอบคลุมสิ่งที่กำหนดทั้งหมด ซึ่งจะต้องเก็บความเดิมมาเรียบเรียงและร้อยกรองขึ้นใหม่ เพื่อจะได้มองเห็นเรื่องราวในแง่มุมใหม่ๆ ดังนั้นการตีความ จะต้องตีความเฉพาะในขอบเขตเนื้อหาที่จะใช้เท่านั้น

3. การขยายความ (Extrapolation) เป็นสมรรถภาพที่จะทำนาย หรือคาดคะเนสถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลและแนวโน้มต่างๆเป็นเครื่องช่วยในการคาดคะเน การคาดคะเนใดที่ไม่มีแนวโน้มหรือข้อมูลประกอบ ไม่ถือเป็นการขยายความ แต่ถือว่าเป็นการเดา

สมรรถภาพในด้านนี้ผู้ศึกษา หรือผู้ถ่ายทอดต้องแนะนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจจะมองในแง่ ขยายความด้านจำนวน หรือขยายความด้านเรื่องราวก็ได้

กล่าวโดยสรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจกับการปฏิบัติ นั้นจะเป็นตัวเอื้อให้ ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจ อันเกิดจากการเรียนรู้ การ รับรู้ จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป การมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสม จะ ทำให้ทราบว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไร และจะต้องปฏิบัติได้จริง ฉะนั้น ความรู้และการปฏิบัติจึงมี ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยกัน การเสริมสร้างความรู้ ก็จะเป็นการสร้าง พฤติกรรมการปฏิบัติไปด้วยกันเสมอ สำหรับความรู้ในงาน จะเป็นปัจจัยภายใน ปัจจัยหนึ่งที่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล

การวัดความรู้ความเข้าใจ

ชวาล แพร์ตกุล (2516 : 201) กล่าวว่า การยอมรับว่าเป็นผู้มีความรู้จะต้องมีพฤติกรรมทาง จิตวิทยา 2 ประการ คือ จำเรื่องราวนั้นได้ กับระลึกเรื่องราวนั้นออกมาเป็นความจำ (Memory) ถือเป็นฝ่ายรับเก็บไว้ในตัว ส่วนความระลึก (Recall) เป็นฝ่ายออกจากตัว การที่มีการกล่าวว่า "รู้แต่พูด ไม่ออก" หรือ "รู้แต่นึกไม่ออก" แท้จริงแล้วคือผู้ที่ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น เพราะเรายังไม่มีวิธีการ ตรวจสอบว่าสมองของผู้นั้นบันทึกเรื่องนี้ไว้ได้จริงหรือเปล่า เราต้องอาศัยพฤติกรรมที่ผู้นั้นแสดง ออกมา เป็นเครื่องชี้วัดว่าผู้นั้นเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นจริงหรือไม่ นั้นการวัดความรู้สึก ก็คือ การ วัดสมรรถภาพทางสมอง ด้านการระลึกออกของความจำนั่นเอง

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535 : 51) การวัดความรู้ ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากคำ สอน การบอกกล่าวการฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. การถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ เช่น ศัพท์ นิยาม กฎ ความจริง หรือ รายละเอียดเนื้อหาต่างๆ
2. ความรู้ในวิธีการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่างๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนการ ปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้น และแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ ต่างๆ
3. การถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำ ข้อสรุปหรือ หลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะ เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลัก หรือ หัวใจของเนื้อหานั้น

รวีวรรณ ชินะตระกูล (2533 : 38-41) ในการสร้างแบบทดสอบเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดพฤติกรรมด้าน ความรู้ ความจำ ที่เป็นที่รู้จัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบอัตนัย เป็นแบบทดสอบที่ผู้สอบต้องเขียนตอบ เป็นการยากที่จะควบคุมการตอบของผู้สอบได้ แบบทดสอบนี้ยังแบ่งออกเป็น 1 ประเภท คือ

1.1 แบบทดสอบที่ไม่จำกัดคำตอบ (Essay-extended Response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิในการตอบอย่างเสรีหมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิในการตอบอย่างเสรี

1.2 แบบทดสอบที่จำกัดคำตอบ (Essay-restricted Response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิในการตอบจำกัด

1.3 แบบทดสอบแบบตอบสั้นๆ (Short-Answer) หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องการให้เติมคำตอบวลีเท่านั้น

1.4 แบบทดสอบแบบให้เติมคำให้สมบูรณ์ หมายถึง แบบทดสอบทั้ง 3 แบบที่ต้องการให้เติมคำตอบ

2. แบบปรนัย เป็นแบบทดสอบที่มีรูปแบบ (Structure) มากที่สุด สามารถใช้วัดผลได้ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 แบบถูกผิด (True-False) คำถามชนิดนี้ ถามถึงความจริง หลักการ กฎต่างๆ และการตีความ

2.2 แบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Matching) ลักษณะของข้อสอบจะมี 2 คอลัมน์ หนึ่งเป็นชุดของคำถาม อีกคอลัมน์เป็นชุดของคำตอบ ซึ่งผู้ตอบจะต้องเลือกคำตอบที่ถูกต้องเพื่อให้สอดคล้องกับคำถาม

2.3 แบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) จะประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกจะเป็นส่วนของโจทย์ (Stem) อีกส่วนหนึ่งเป็นตัวเลือก (Alternative) มีตั้งแต่ 3-5 ตัวเลือก แบบทดสอบนี้จะวัดความสามารถของสมองตั้งแต่ระดับต่ำ จนถึงระดับสูง โดยคำตอบจะมีถูกเพียงข้อเดียว ส่วนข้ออื่นๆ เป็นตัวลวง (Distractions) นิยมใช้กันมาก ข้อดีคือ ไม่ว่าใครตรวจจะได้คะแนนเท่ากันเสมอ

จำนง พรายแถมแข (2531 : 24-29) กล่าวว่า แบบทดสอบที่ดีต้องมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสูง สามารถที่จะจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ ออกจากกันได้จริง ไม่ว่าแบบทดสอบนั้นจะเป็นแบบอัตนัย หรือปรนัย ก็ตาม

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การวัดความรู้ ความเข้าใจ เป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำ พิจารณาข้อเท็จจริงที่ได้รับ และการผสมผสานกับประสบการณ์เดิมของตนเอง และสามารถวัดได้จากแบบทดสอบ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถ

ความสามารถ (ศิริวรรณ และคณะ, 2541 : 48-49) เป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่างๆได้ โดยทั่วไปแล้วความสามารถของบุคคลในองค์การแบ่งออกได้ 2 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Ability) จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะแสดงออกถึงความสามารถที่เด่นชัด หรือความสามารถที่ด้อย โดยที่จะมีผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงาน ความสามารถนี้สามารถทดสอบ หรือวัดได้ จากการใช้แบบทดสอบ IQ (Intellectual Quotient test) ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถทางด้านความถนัด (Aptitude Test) ความเข้าใจภาษา (Verbal Comprehension) ความไวในการรับรู้ (Perceptual Speed) การให้เหตุผลเชิงอนุมานและอุปมาน (Inductive and Deductive Reasoning) ความเข้าใจในการมองภาพ (Spatial Visualization) และความจำ (Memory)

ตาราง 1 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา

ความสามารถทางสติปัญญา (Dimensions)	รายละเอียด (Description)	งานที่เหมาะสม (Job Example)
ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข	ความสามารถในการคิดเลขได้ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว	นักบัญชี นักคำนวณ
ความเข้าใจภาษา	ความสามารถในสิ่งที่อ่าน ฟัง และมองเห็นความสัมพันธ์ของคำพูดที่ใช้ภาษา	ผู้จัดการโรงงาน
ความไวในการรับรู้	ความสามารถในการมองเห็น ความเหมือน ความคล้ายคลึง และความแตกต่างอย่างรวดเร็วและถูกต้องๆ	การสอบสวน
การให้เหตุผลเชิงอนุมาน	ความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน และการแก้ไขได้ถูกต้อง	นักวิจัยตลาด นักวิเคราะห์
การให้เหตุผลเชิงอุปมาน	ความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล	หัวหน้างาน
ความเข้าใจในการมองภาพรูปทรงต่างๆ	ความสามารถในการจินตนาการ ตกแต่ง และปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สวยงาม	นักออกแบบ นักตกแต่งภายใน

ตาราง 1 (ต่อ) แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา

ความสามารถทางสติปัญญา (Dimensions)	รายละเอียด (Description)	งานที่เหมาะสม (Job Example)
ความจำ	ความสามารถในการจำ และระลึก ข้อมูลต่างๆได้	พนักงานขาย

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์การ. 2541 : 48

2. ความสามารถทางกายภาพ ประกอบด้วย ความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ กล่าวคือ บุคคลที่มีสุขภาพดี จะมีร่างกายแข็งแรงอดทนที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ตาราง 2 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ

ความสามารถทางกายภาพ	ลักษณะที่เป็นรายละเอียด
1. ปัจจัยด้านความแข็งแรง (Strength Factor)	- ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อได้เป็นเวลานาน
2. ความคล่องตัว (Dynamic strength)	- ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อ และการทรงตัว
3. การทรงตัว (Trunk strength)	- ความสามารถในการทำงานหนัก โยกย้ายสิ่งของ
4. ความอดทนแข็งแรง (Static strength)	- ความสามารถในการใช้พลังงานได้อย่างสูงสุดในการปฏิบัติงาน
5. ความแข็งแรงของร่างกายพิเศษ (Explosive strength)	
6. ปัจจัยความยืดหยุ่น	
7. ความยืดหยุ่นของร่างกาย (Extent Flexibility)	- ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัว การใช้แรงในการแบกหามของหนัก
8. ความยืดหยุ่นหรือความคล่องตัว (Dynamic Flexibility)	- ความสามารถในการทำกิจกรรมเคลื่อนไหวได้รวดเร็ว
ปัจจัยด้านอื่นๆ	
1.การประสานของร่างกาย (Body coordination)	- มีความสามารถในการทำงานที่ประสานสอดคล้องกับของอวัยวะทุกส่วนในร่างกาย

ตาราง 2 (ต่อ) แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ

ความสามารถทางกายภาพ	ลักษณะที่เป็นรายละเอียด
2.ความสมดุล (Balance)	- ความสามารถในการรักษาสมดุลของร่างกาย
3.ความคงทน (Stamina)	- ความสามารถในการใช้ความพยายามอย่างสูงติดต่อกันเป็นเวลายาวนาน

ที่มา : Robbins, 1996 : 88 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์การ. 2541 : 49

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ความหมายของคำว่า “ทัศนคติ”

เนื่องจากมีนักจิตวิทยาและนักศึกษาทั้งต่างประเทศและในประเทศได้ให้ความหมายคำว่า ทัศนคติ (Attitude) ไว้มากมายแตกต่างกันไปตามทฤษฎี ความเชื่อ และทรรศนะของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

อัลพอร์ต (1967 : 84) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นภาวะความพร้อมทางจิตของบุคคลที่จะตอบโต้ต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และอาศัยความพร้อมทางจิตเป็นตัวกำหนดทิศทางปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อคน สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ

คินเนียร์ และเทย์เลอร์ (กุนทลี. 2542 : 95 ; อ้างอิงจาก Kidney & Tylor. 1994 : 125) กล่าวว่า “An attitude is and individual's enduring perceptual, knowledge-based, evaluative, and action-oriented processes with respect to an object or phenomenon.”

เครซ และครัชฟิลด์ (1969 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดภาพการจูงใจ อารมณ์ยอมรับและเกี่ยวพันความรู้ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

กู๊ด (1973 : 48) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธ ต่อสถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ

โจนาธาน และคณะ (ปภาวดี ดุลยจินดา. 2538 : 503 ; อ้างอิงจาก Jonathan, et al. n.d.) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า หมายถึง ระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึกและองค์ประกอบด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ

มิลตัน (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 2 ; อ้างอิงจาก Milton. 1970 : 112) ระบุว่าทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์ใด

สถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

นิวคอมบ์ (1954 : 128) กล่าวว่า ทศนคติที่มีอยู่เฉพาะในบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมที่อาจจะแสดงออกในรูปพฤติกรรม โดยเป็นไปในสองลักษณะ คือ ชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลอื่นเกิดความพึงพอใจ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น และอีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจ เกลียด ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ

คำว่า Attitude ภาษาไทยมีคำหลายคำ เช่น ทศนคติ เจตคติ ทำที่ความรู้สึก แต่ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to act) ทศนคติจึงมีลักษณะ (เสรี วงษ์มณฑา : 106)

อุทัย หิรัญโต (2526 : 12) กล่าวว่า ทศนคติเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปในรูปของเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี ทศนคติมิได้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ รวมทั้งการอบรมสั่งสอนเมื่อเยาว์วัย ประสบการณ์ที่ประทับใจหรือสะท้อนใจอย่างรุนแรง หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2527 : 82) กล่าวว่า ทศนคติเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมทำให้บุคคลพร้อมที่จะตอบโต้ออกมาเป็นพฤติกรรม

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2534 : 6-7) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทศนคติว่า เป็นกริยาที่มีความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจซึ่งแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยจะแสดงออกในทางสนับสนุนหรือเห็นดีเห็นชอบด้วยหรือต่อต้านไม่เห็นดี ไม่เห็นชอบก็ได้

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2527 : 172) กล่าวว่าทศนคติ คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกาย และจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล หรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสองลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทศนคติที่ดี หรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า ทศนคติที่ไม่ดี หรือลบ

ธีระพร อูวรรณโณ (2535 : 4) สรุปลักษณะของนิยามทศนคติไว้ 4 ด้านคือ

1. ทศนคติมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายเหล่านี้ ได้แก่ สิ่งของ คน สถานการณ์ แนวความคิด สถานการณ์ ฯลฯ

2. มีการระบุในแง่ดี ไม่ดี (Evaluation Aspect)

3. มีลักษณะค่อนข้างยืนยงคงทน (Relative Enduring)

4. ความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Response)

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) ให้ความหมายว่าทัศนคติเป็นความเชื่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้าน การปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้เห็นถึงแนวทางของการตอบสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) ให้นิยามทัศนคติว่า เป็นการประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือความไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง โดยทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) เป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

ทัศนคติ คือ ความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ ต่อบุคคล ต่อสถานการณ์ หรือแง่มุมอื่น ๆ ในโลก รวมทั้งความคิดเห็นที่เป็นนามธรรม และนโยบายทางสังคม (ศิริพันธ์. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Atkison, Smith and Bem, 1993)

ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อวัตถุ บุคคลอื่น หรือ แนวความคิดที่นำไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่เป็นเวลานาน (ศิริพันธ์. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Wells, Burnett and Moriarty, 1995)

ประเสริฐ แยมกลิ่นฟูง (2509 : 31) กล่าวว่า ทัศนคติจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่อง การตัดสินใจเฉพาะในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากค่านิยมไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็นเป็นเรื่องการก้าวจากเรื่องทั่วไป ไปยังเรื่องเฉพาะจากสภาพจิตใจหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้าง ๆ และแคบเข้าจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงถึงความกดดันในสถานการณ์หนึ่งจะไม่มีผลผูกพันจริงจัง

ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2522 : 108) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อวัตถุ สิ่งของ คน สัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นในทางชอบ (เข้าไปหา) หรือไม่ชอบ (หลีกเลี่ยงถอยหนี)

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538 : 106) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้

ประสงค์ ปราณิตพลกรัง (2543 : 29) กล่าวว่า ทัศนคติ คือการแสดงออกของความรู้สึกที่มีต่อ บุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์ทัศนคติเกี่ยวกับงาน (Job satisfaction) ทัศนคติจะมีผลกระทบต่อการทำงานและองค์การโดยรวม คนที่มีทัศนคติในแง่บวก มักจะเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพใน

การทำงานที่ดีแต่คนที่มีความคิดในแง่ลบ มักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อยกว่าซึ่งอาจทำให้มีผลกระทบถึงระบบถึงระบบได้ ดังนั้น ทักษะคิดเกี่ยวกับการงานและระดับความพึงพอใจของงานจึงเป็นเสมือนปรอทวัดระดับขวัญและกำลังใจของพนักงานตลอดจนความสำเร็จขององค์กร

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2538 : 149-150) กล่าวว่า ทักษะคิด หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดและพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเล็กน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม (Abstractions) แต่เป็นสิ่งที่จริงเป็นจังสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด

จากความหมายและคำกล่าวของนักวิชาการ และนักการศึกษาได้กล่าวมาแล้วข้างต้น นักศึกษาพอสรุปเป็นความคิดได้ว่า ทักษะคิด หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก จากประสบการณ์ และมีความพร้อมที่จะกระทำต่อบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา ซึ่งบอกแนวโน้มจิตใจของบุคคลที่ได้สัมผัสกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาว่ามีความรู้สึกเช่นไร ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเป็นกลางแล้วแต่อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้น

หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ

สมิธและคณะ (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก Smith et al.1956) และแก็ทซ (1960) ได้กล่าวถึงหน้าที่ประโยชน์ของทัศนคติไว้คล้าย กันว่ามี 4 อย่างดังนี้

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ (Understanding or knowledge function) ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่นในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (Ego-defense or protect their self-esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบพูดว่าคนอื่นตรง ๆ ก็จะมีหาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง

3. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustive function or need satisfaction) ทัศนคติจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคม โดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญและจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนเองได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาระดับสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (Value expression) ทักษะคิดช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่าง คนที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบพวกฉ้อราษฎร์บังหลวง

ความสำคัญและลักษณะของทัศนคติ

นิพนธ์ คันทเสวี (2511: 9) ให้ความเห็นว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชี้บอกทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น บุคคลหรือสถานการณ์ ทัศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิกริยาโต้ตอบต่อสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว คือ หากบุคคลจะกระทำหรือแสดงอะไรออกมาย่อมทำไปตามทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น ๆ

ลักษณะของทัศนคติ

ทิตยา สุวรรณะชญ (2527 : 79) ทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถบอกทิศทางของการแสดงออกของบุคคลที่กระทำต่อบุคคลหรือสถานการณ์ในทิศทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันในระหว่างวิชาการว่า ทัศนคติ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. ทัศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ (Predisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะหรือจะเรียกว่า เป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทัศนคติ จะมีความคงตัวอยู่ช่วงระยะเวลา (Persistent over time) แต่ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทัศนคติ เป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรูสึกนึกคิดไม่ว่าจะเป็นรูปของการแสดงออกโดยวาจา หรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนงานที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
4. ทัศนคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจ ในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 114-115) ได้กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติ แบ่งออกเป็น 2 มิติคล้าย ๆ กับวัตถุซึ่งเป็นมิติความกว้าง และมิติความยาว ลักษณะของทัศนคติจะประกอบด้วย มิติที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ทิศทาง (Direction) มีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ
ทางบวก ได้แก่ ความรู้สึกหรือที่ท่า ในทางที่ดี ชอบ และพึงพอใจ เป็นต้น
ทางลบ ได้แก่ ความรู้สึกหรือที่ท่า ในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ เป็นต้น
2. ความเข้มข้น (Magnitude) มีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมาก และความเข้มข้นน้อย

ซอร์และไรท์ (วิริยาภรณ์ ชัยชลทรัพย์. 2525 : 16 ; อ้างอิงจาก Shaw and Wright. 1967) ได้กำหนดลักษณะของทัศนคติไว้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นผลหรือขึ้นอยู่กับการณ์บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าและแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายใน ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรม
 2. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าที่จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองหรือเป็นผลมาจากลักษณะโครงสร้างภายในตัวบุคคลหรือวุฒิภาวะ
 3. ทัศนคติของบุคคลจะแปรค่าให้ทั้งคุณภาพและความเข้ม โดยจะครอบคลุมช่วงของทัศนคติ (Continuum) นั้น ซึ่งแปรค่าได้ทั้งมาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือทัศนคติทางบวก และทางลบ
 4. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วจะมีความคงที่และเปลี่ยนแปลงได้ยาก
- สรวงศ์ ไคว้ตระกูล (2533 : 246-247) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของทัศนคติไว้ 6 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้
2. ทัศนคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ฉะนั้นทัศนคติจึงมีทั้งบวกและลบ
3. ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกอารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive Component) และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Action Tendency Component)
4. ทัศนคติ เปลี่ยนแปลงได้ง่ายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบ หรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่าการเปลี่ยนแปลงทิศทางของทัศนคติหรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น (Intensity) หรือความมากน้อย ซึ่งทัศนคติบางอย่างอาจจะหยุดเลิกได้
5. ทัศนคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชน หรือสังคมหนึ่ง ๆ อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ฉะนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติจะต้องเปลี่ยนค่านิยม
6. สังคมประกิต (Socialization) มีความสำคัญต่อพัฒนาการทัศนคติของเด็กโดยเฉพาะทัศนคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม อุดมคติ เช่น ทัศนคติต่อเสรีภาพในการพูด การเขียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีทัศนคติทางบวกสูงที่สุด

ประสาร ทิพย์ธารา (2520 : 99 -100) ได้กล่าวว่า ทัศนคติมีลักษณะที่สำคัญหลายประการ ดังนี้ คือ

1. ทัศนคติเกิดจากการลอกเลียนแบบ กล่าวคือ เด็กจะเลียนแบบพ่อ แม่ และครู แต่มิได้หมายความว่าเด็กจะเลียนแบบการกระทำทุกอย่างที่ได้เห็น เช่น เด็กเห็นแม่แสดงความกัลวฬาร้อง เด็กจะเกิดความรู้สึกกลัวฬาร้องตามอย่างแม่ เป็นต้น

2. ทักษะที่เกิดจากการเรียนรู้ เช่น การทดลองของ Wathon ทดลองให้เด็กเห็นหนูขาวพร้อมกับทำเสียงดัง ๆ ให้นำกล้วย เด็กจะเรียนรู้ว่าหนูขาวเป็นสิ่งน่ากลัว ทำเช่นนี้หลาย ๆ ครั้งต่อไปพอเด็กเห็น หนูขาวจะร้องไห้หรือรีบเดินหนีไปห่าง ๆ ทันที

3. ทักษะที่เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทักษะที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้นหากสถานการณ์หรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทักษะนี้ก็เปลี่ยนแปลงไปได้ จากทักษะที่ยอมรับ เปลี่ยนเป็นไม่ยอมรับ หรือจากทักษะที่ไม่ยอมรับ เปลี่ยนเป็นยอมรับได้เช่นกัน

4. ทักษะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้กระทำพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใด บุคคลใด สถานการณ์ใดในทางยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ตามจะแสดงออกทางพฤติกรรม ดังนั้น เราอาจสำรวจทักษะของบุคคลได้โดยการสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมา

มัลลิกา บุณนาค (2544 : 22-23) ระบุถึงสำคัญของทักษะที่ว่า

1. ทักษะสามารถเรียนรู้ได้
2. ทักษะเป็นเครื่องกำหนดมุมมองของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม
3. ทักษะเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
4. ทักษะจะถูกรวบรวมและมีความใกล้ชิดกับบุคลิกภาพ

พัชนี วรกวิน (2521 : 80-82) กล่าวว่า ทักษะของบุคคลในเรื่องเดียวกัน อาจแตกต่างกันตามมิติของทักษะเหล่านี้

1. ทิศทาง (Direction) หมายถึง การให้การสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะเน้นไปในด้านขององค์ประกอบความรู้สึก (Affective Component) เช่น ทักษะในทางบวก ได้แก่ มีความรัก การให้การสนับสนุน มีความเชื่อมั่น ทักษะในทางลบ เช่น เกลียด สงสัย คัดค้านและทำลายล้าง หรืออาจหมายถึงระยะห่างระหว่างบุคคลนั้นกับสิ่งที่เรามีทักษะซึ่งเรียกว่า ระยะห่างทางจิต (Psychological Distance) การที่มีทักษะต่อสิ่งใด นั่นคือสิ่งนั้นจะทำให้เราบรรลุหรือขัดขวางที่จะไปยัง จุดประสงค์นั้น ถ้าขัดขวางแสดงว่ามีทักษะไม่ดี

2. ปริมาณ (Magnitude or Extremity) หมายถึง ความชอบไม่ชอบ ซึ่งกล่าวแล้วในข้อ

1. มีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด เราจะวัดทักษะเกี่ยวกับความไม่ชอบให้มีความสัมพันธ์กับปริมาณ

3. ความเข้มข้น (Intensity or Valance) หมายถึงความเข้มข้นของความรู้สึกของทักษะที่มีสิ่งอื่นมาเกี่ยวข้อง โดยความเข้มข้นนี้จะสัมพันธ์กับปริมาณ

4. ความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงทักษะ

5. ความเด่นทางความรู้สึก (Affective Salience) หมายถึงระดับ (Degree) ของทักษะที่เป็นส่วนสำคัญ เด่นด้วยลักษณะของมันในองค์ประกอบของความรู้สึก

6. ความตรงข้าม (Ambivalence) หมายถึง การแสดงรายละเอียดของลักษณะตรงกันข้ามของทักษะ คนเราบางครั้งก็มีทั้งความชอบและความไม่ชอบในขณะเดียวกัน ของสิ่งนั้นทำ

ให้ตัดสินใจลำบากมากขึ้น เกิดความขัดแย้งในใจ หากมีลักษณะที่ตรงข้ามมาก ความเข้มข้นของทัศนคติจะน้อยลง

7. การแสดงออก (Overtness) หมายถึง ระดับความสำคัญขององค์ประกอบของการกระทำ (Action Component) ในระดับที่มีแนวโน้มที่จะกระทำ คือ ธรรมชาติของทัศนคติ

8. ระดับใต้สำนึก (Conscious) หมายถึง ระดับของความรู้(Awareness)เกี่ยวกับทัศนคติให้ข้อสมมติฐานว่า ทัศนคติอาจจะเป็นจิตสำนึก จิตไร้สำนึก หรือส่วนของจิตสำนึก

9. การเกาะกลุ่ม (Embeddedness or Connectedness) หรือข้อมูลในการสนับสนุน หมายถึง จำนวนชนิดของทัศนคติที่ประกอบด้วยความรู้รายละเอียดหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของคน ๆ หนึ่ง ย่อมมีแนวโน้มจากการได้รับอิทธิพลจากคนอื่น การเกาะกลุ่มจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับทัศนคติอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด

10. ความเปลี่ยนแปลง (Flexibility) หมายถึง ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงการต่อต้านของการเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติบางทัศนคติเปลี่ยนแปลงง่ายบางเรื่องก็เปลี่ยนแปลงยาก ขึ้นอยู่กับความผูกพันมากก็เปลี่ยนแปลงยาก

ลักษณะของทัศนคติที่ได้กล่าวมานั้น แสดงให้เห็นว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการเรียนรู้ซึ่งมีมิติ โดยมีสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญ ทัศนคติจึงเป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของบุคคล เชื่อมโยงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อกระทำต่อเป้าหมายหรือสิ่งที่ตนพบ ทั้งนี้อิทธิพลของการตีความอาจถูกหรือผิดก็ได้ เพราะเป็นความเชื่อที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะตน

จำนง วิบูลย์ศรี (สมิต สัชฌกร. 2543 : 36 ; อ้างอิงจาก จำนง วิบูลย์ศรี. ม.ป.ป.) ให้ความเห็นว่า ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของคนเราไม่น้อยไปกว่าความเชื่อและค่านิยม กล่าวคือ ถ้าเรามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใด เราก็จะให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้น ยกย่องสิ่งนั้น เชื่อถือสิ่งนั้นเพิ่มขึ้น

องค์ประกอบของทัศนคติ

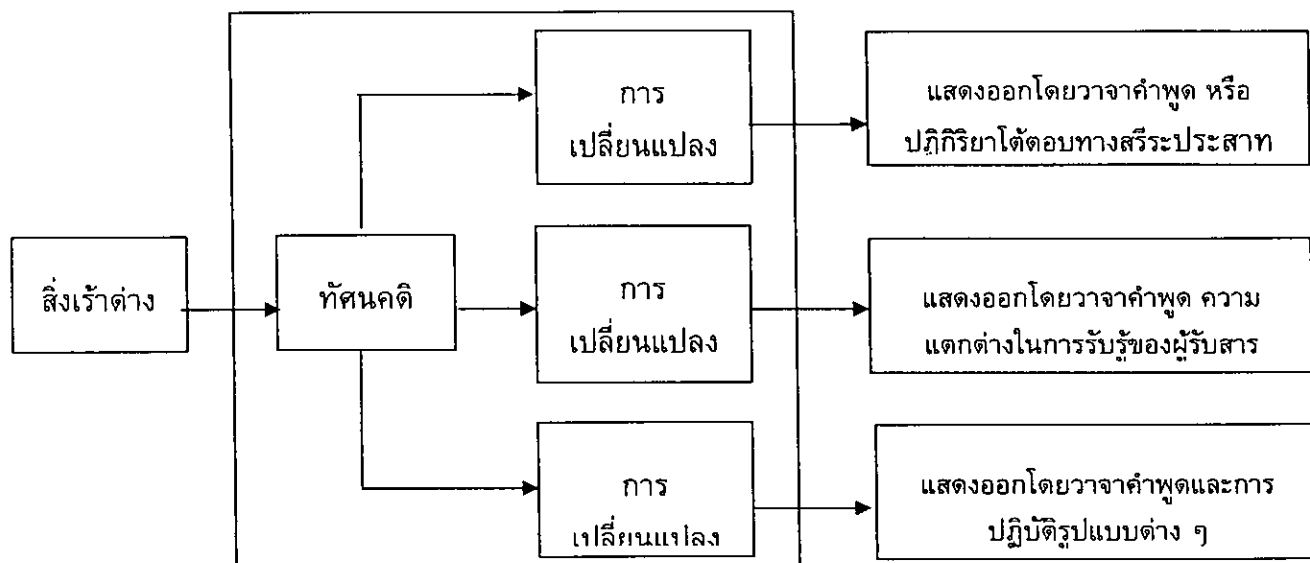
ทิตยา สุวรรณะชฎ (2527 : 79-80) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รัก เกลียด กลัว ซึ่งเป็นอารมณ์เรื่องราวของบุคคลหรือในสังคมไทยก็คือในเรื่องของใจนั่นเอง

2. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) เป็นเรื่องของการใช้เหตุใช้ผลของแต่ละบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนต่อเนื่องในการพิจารณาในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์แต่เป็นเรื่องของเหตุผล อันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก

ตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรมแบบนี้จะเป็นส่วนของบุคคลพร้อมที่จะแสดง
 ปฏิกริยา แสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง



ภาพประกอบ 1 ทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอก และการเปลี่ยนแปลงภายใน

ที่มา : อรวรรณ บิลันธนโสภา . 2537 : 14

มอริส (บังอร ภูวภิรมย์ขวัญ. 2526 : 288 ; อ้างอิงจาก Moris. 1979) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเชื่อ (Beliefs) รวมทั้งความจริง (Facts) ความคิดเห็น (Opinions) และความรู้สึกทั่วไป (General Knowledge) ที่มีต่อสิ่งนั้น
2. ความรู้สึก (Feelings) รวมถึง ความรัก ความเกลียด ชอบ ไม่ชอบ และการประเมิน (Evaluation) สิ่งต่าง ๆ
3. แนวโน้มจะแสดงพฤติกรรม (Tendency to Behavior) หรือการกระทำ (Action) ใดๆ อย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็น (ความเชื่อ) และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น อาจเป็นพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 64-65) กล่าวว่า แม้ทัศนคติของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แต่องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจนี้ จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญหาในระดับที่สูงขึ้น กล่าวคือการทำบุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่ง

ได้นั้นจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษเพียงใด ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปริมาณการรู้ต่อสิ่งใด จะทำให้เกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะ เป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจาก การเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ เช่น ชอบ ถูกใจ หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หาก มีสิ่งที่ขัดความรู้สึกดังกล่าว เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งใดมาแล้วและความรู้สึกนั้นมากพอที่จะรู้ว่า สิ่งนั้นดีมีประโยชน์ บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้สิ่งนั้นไม่ดีบุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ ชอบ

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็น การตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ โดยเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกแล้วและเกิดความรู้สึกดีหรือไม่ดี ชอบ หรือไม่ชอบเกิดขึ้น บุคคลก็จะพร้อมที่จะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด หรือแสดงพฤติกรรมออกมา อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของ พฤติกรรมนี้จะมีลักษณะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม แต่ก็อาจมีปรากฏการณ์ที่ไม่สอดคล้อง สัมพันธ์กันของปัจจัยทั้งสามอยู่ นั่นคือ พฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่น อันได้แก่ สภาพแวดล้อม

แหล่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดทัศนคติของบุคคลนั้น มีการให้แนวความคิดจากนักวิชาการ ต่าง ๆ ดังนี้

Statt (1997) ได้กล่าวเกี่ยวกับแหล่งที่มาของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคตินั้น ได้ก่อเกิดมาจากหลาย แห่ง ซึ่งแห่งแรกได้แก่ ครอบครัว (Family) ถือเป็นสถาบันแรกในชีวิตของบุคคลที่ทำหน้าที่ปลูกฝัง ความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ลำดับต่อมาคือ กลุ่มเพื่อน (Peers) และจาก ประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของทัศนคติที่สำคัญ และเช่นเดียวกับ Assael (1995) ทัศนคติเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่มีผลกระทบมาจากปัจจัยดังนี้ คือ อิทธิพลจาก ครอบครัว อิทธิพลจากกลุ่มเพื่อน และข้อมูลเดิมที่มี หรือประสบการณ์ รวมถึงบุคลิกภาพ ซึ่งสิ่ง เหล่านี้ส่งผลต่อทัศนคติต่อบุคลากรโดยตรง

ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2524 อ้างอิงใน ศุภกัญญา นาถนิตินาตา, 2539) ดังนี้

1. **ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude)** เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกพฤติกรรมในด้านดีต่อบุคคล ต่อเรื่องราว และต่อสิ่งต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือในทุกกิจกรรม นับว่าเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือการยอมรับข้อมูลใหม่ ๆ

2. **ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude)** เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคลต่อเรื่องราวหรือต่อสิ่งต่าง ๆ มักจะเกิดพร้อมกับความไม่พอใจ เป็นสิ่งที่เป็นอคติในจิตใจของบุคคลากรนำไปสู่การด่วนสรุป ด่วนตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อาจทำให้งานที่รับผิดชอบเกิดความเสียหายได้

3. **ทัศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude)** เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลเกี่ยวกับเรื่องราว หรือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมักมีสาเหตุจากความห่างไกลจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวบุคคลากรเอง หรืออาจจะขาดความรู้หรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ทำให้เกิดความไม่สนใจทั้ง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อตนเองก็ได้

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

จากการศึกษาความหมายของพฤติกรรม จะพบว่าองค์ประกอบของทัศนคติเป็นองค์ประกอบที่ไม่ได้อยู่ลอย ๆ แต่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมในที่สุด อย่างไรก็ตามการสรุปว่าทัศนคติจะนำไปสู่พฤติกรรมทุกครั้งนั้นไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นเสมอไป จากผลงานวิจัยด้านทัศนคติของนักวิชาการหลายท่านให้ข้อสรุปได้อย่างหนึ่งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตามทัศนคติเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อการแสดงออกของมนุษย์หรือพฤติกรรมว่าจะออกมาเป็นเช่นไร แม้ว่าอาจจะไม่ใช่สิ่งที่มีอิทธิพลสูงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

แคทซ์และคณะ ได้ให้คำอธิบายว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีสภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการต่าง ๆ รวมถึงความต้องการมีความรู้ ความเข้าใจ ในสภาวะแวดล้อมของตนและความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคาดหวังจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่าจะสามารถสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างพึงพอใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ความต้องการหรือผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน

คีริววรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 96) ทัศนคตินับเป็นสิ่งที่วัดพฤติกรรมของบุคคลากรได้เป็นอย่างดีเพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกได้ถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ได้กล่าวคือทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้พฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงานตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบ ก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบได้เช่นกัน

พฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น แต่จะมีความมากน้อยแตกต่างกันออกไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้นปัญหาตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในเชิงความคิด หรือด้านจิตใจ (Psychological withdrawal) เช่น นั่งฝันกลางวันไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกมา

ด้วยการกระทำ (Physical withdrawal) เช่น ขาดงานโดยพลการ กลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักผ่อนเกินไป ทำงานช้าลง ไปจนถึงการมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว รุนแรง การลาออก ตรงข้ามถ้าพนักงานที่มีความพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงาน พฤติกรรมในการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งที่ดี ๆ เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่และจะทำงานเกินหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย

ทฤษฎีเครื่องล่อใจ (Incentive Theories)

แคทซ์ (พัชณี วรกวิน. 2521:84-85 ; อ้างอิงจาก Katz. n.d.) กล่าวว่า “บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดจะต้องเชื่อแล้วว่าสิ่งนั้นจะมีประโยชน์ หรือสร้างความพอใจให้แก่ตน” ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจพื้นฐานและ ได้แบ่งหน้าที่ของทัศนคติออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นเครื่องมือทำให้บุคคลไปสู่จุดหมาย และช่วยในการปรับตัว
2. ทัศนคติช่วยป้องกันตัวเองได้ เป็นการเชื่อเพื่อบิดเบือนความจริงทำให้สบายใจขึ้นหรือป้องกันไม่ให้สิ่งที่ไม่ดีมาใกล้ตัว
3. ทัศนคติช่วยในการแสดงพฤติกรรม บุคคลมีทัศนคติเช่นไรจะพยายามแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น
4. ทัศนคติช่วยทำหน้าที่ให้เกิดความรู้

ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (The Reasoned Action Theory)

ฟิชส์เบนและไอเซน (สุพล คำน้อย. 2538 : 22-24 ; อ้างอิงจาก สิทธิโชค วรานุสันติกุล. ม.ป.ป. : 132 ; อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1980) อธิบายว่าทฤษฎีนี้ไม่ได้เป็นทฤษฎีว่าด้วยการเปลี่ยนทัศนคติ แต่เป็นทฤษฎีที่ต้องอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม ซึ่งเป็นแนวทางในการเข้าใจการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมที่มีเหตุผลสนับสนุนและมีข้อมูลสนับสนุน จึงน่าที่จะศึกษาทฤษฎีนี้

ทฤษฎีนี้อธิบายความสัมพันธ์ว่า เจตนาเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรม และเจตนา ก็เกิดขึ้นมาจากคตินี้ที่มีต่อพฤติกรรมนั้น กับปทัสฐานที่เป็นอัตวิสัย คือ Subjective Norm โดยทัศนคติต่อพฤติกรรมได้รับอิทธิพลจากความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมย่อมก่อให้เกิดผลกระทบและการประเมินผลกระทบว่ามีค่าสูงต่ำอย่างไร ส่วนปทัสฐานของแต่ละคนได้รับอิทธิพลมาจาก 2 แหล่งคือ ความเชื่อที่เกิดจากการได้เรียนรู้ว่าบุคคลที่ตนเชื่อถือ คิดว่าควรกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นใครก็ได้ที่มีอิทธิพลต่อเขา ขณะเดียวกันบุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามย่อมต้องการแรงจูงใจที่จะกระทำตามความเชื่อของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเขา จุดสำคัญของทฤษฎีอยู่ที่ว่า ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนทัศนคติ ปทัสฐานและเจตนา หรือ พฤติกรรม เราต้องพยายามเปลี่ยนที่ความเชื่ออันเป็นองค์ประกอบของทัศนคติเสียก่อน และจะต้องเป็นความเชื่อพื้นฐานจริง ๆ ของคน ๆ นั้น เช่น หากต้องการให้นายสมชายเลิกสูบบุหรี่ เราต้องให้ความรู้เขาว่าสูบบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ถ้าเราให้เหตุผลว่าแพนเขาหมิ่นบุหรี่ เหตุผลนี้ไม่ใช่ความเชื่อพื้นฐาน ถึงแม้ว่าเขาจะเปลี่ยน พฤติกรรมเพราะแพนของเขามีอิทธิพลต่อเขา แต่พฤติกรรมนี้จะไม่คงทน เพราะหาก

เขาเลิกกับแฟนของเขา แรงจูงใจที่จะกระทำตามความคิดและความเชื่อของแฟนเขาก็จะหมดไป เจตนาที่จะเลิกสูบบุหรี่ก็จะหายไปเช่นกัน

สำหรับตัวแปรภายนอก เช่น เพศ อายุ บุคลิกภาพ ทฤษฎีนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก เพียงแต่จะช่วยให้การทดสอบมีความเชื่อถือได้ ทำให้สามารถทำนายเจตนาในการแสดงพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องในระดับความเชื่อมั่นสูง

กล่าวโดยสรุปคือ ทฤษฎีนี้อธิบายว่าทัศนคติเป็นตัวแปรประกอบตัวหนึ่งเท่านั้น ตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมหรือไม่ นั่นคือ ความตั้งใจหรือเจตนาถ้าสามารถวัดหรือรู้จักตัวแปรนี้ได้ย่อมจะสามารถทำนายพฤติกรรมได้ นอกจากนี้แรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการที่จะกระทำตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตน (Reference Person) และความคิดของบุคคลผู้นั้นเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งเท่ากับทัศนคติ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นหรือมีอิทธิพลต่อเจตนาที่จะแสดงออกพฤติกรรม ดังนั้นเราไม่อาจเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล โดยอาศัยเพียงการเสนอข้อมูล เราต้องอาศัยปัจจัยอื่นด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีอิทธิพลให้เรากระทำตาม

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าทัศนคดีย่อมเปลี่ยนแปลง ด้วยสถานการณ์ แรงจูงใจ วิธีการ และเหตุผลที่แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราอาจวัดองค์ประกอบใดองค์หนึ่ง หรืออาจวัดองค์ประกอบทางการรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึกและองค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกันไปเลยก็ได้ การวัดทัศนคตินั้นเขาจะวัดออกมาในลักษณะของ ทิศทาง (Direction) และปริมาณ (Magnitude) ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัด และมีผู้นิยมสร้างเครื่องมือที่จะวัดในลักษณะนี้กันมาก

ทิศทาง (Direction) จะมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือ ทางลบ ทางบวกก็หมายถึง การประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบจะเป็นการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง

-3 -2 -1 0 +1 +2 +3

ภาพประกอบ 2 แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง

คนที่มีทัศนคตินั้นรุนแรงอาจจะเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามีทัศนคติใกล้ศูนย์ก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อย

นอกจากลักษณะ 2 ประการนี้แล้ว ทักษะก็ยังมียุทธศาสตร์อื่น ๆ เช่น ความเด่นชัด (Salient) ความซับซ้อน (Complexity) ความรู้สึก (Consciousness) ความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) เป็นต้น ซึ่งลักษณะเหล่านี้ยังไม่มีผู้นิยมสร้างเครื่องมือวัด

ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติสามารถวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและปริมาณ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี การวัดทัศนคตินี้นิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมากที่สุด และก็มีผู้คิดแบบสอบถามกันอยู่เรื่อย ๆ แบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตรฐานแบบลิเคิร์ต และมาตรฐานแบบ Semantic Differential เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะมาตรฐานแบบลิเคิร์ต

มาตรฐานแบบลิเคิร์ต (Likert Scales) เรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) เป็นผู้คิดขึ้นและเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ยาก มาตรฐานวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ตประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)

ประโยชน์จากการศึกษาทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 97) เพื่อประโยชน์การตัดสินใจ ทั้งในด้านการป้องกันและการแก้ไขปัญหาของพนักงาน แนวทางที่นิยมใช้ได้แก่ วิธีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการดำเนินงาน ซึ่งรู้จักกันทั่วไปในรูปของการสำรวจความคิดเห็น ทักษะ หรือการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีและมีการวางแผนและบริหารจัดการสำรวจให้เหมาะสมแล้วนั้นผลลัพธ์ที่ได้จะมีมากมายทั้งประโยชน์โดยตรงและอ้อม สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการตรวจสอบและรู้เท่าทันความพอใจ และทัศนคติของพนักงานว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงาน (Monitoring attitudes)

2. ประโยชน์ในด้านการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร (The flow of communication) ซึ่งเป็นเสมือนการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ว่าต้องการอะไร คิดอย่างไรต่องาน มีความต้องการฝึกอบรมหรือไม่ (Training needs) เป็นต้น นอกจากนี้การสำรวจความคิดเห็นยังเป็นเครื่องมือช่วยฝ่ายบริหารในด้านวางแผนและจัดการโครงการใหม่ ๆ ขึ้นมาด้วย

พรณี ชูทัย (2522 : 65) กล่าวถึงประโยชน์ของทัศนคติ ดังนี้

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ ทักษะหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและผู้อื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง บ่อยครั้งที่บุคคลต้องหาทางออกให้กับตัวเองเพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบว่าผู้อื่นตรง ๆ ก็หาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนกระทำเช่นนั้น เพราะมีความจริงใจต่อเพื่อน

3. หน้าที่ในการปรับตัว ทัศนคติจะช่วยบุคคลด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในสังคม โดยปกติมนุษย์มักคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญและจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้

4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง แนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าทัศนคติช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจ และเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมเพื่อช่วยให้สามารถเตรียมพร้อมที่จะกระทำการหนึ่งสิ่งใด รวมทั้งแสดงออกซึ่งค่านิยมและทำให้คาดคะเนถึงผลที่จะได้ถ้าบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์

ความหมายของพฤติกรรม

ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้หลายทฤษฎี เช่น ด้านสังคมวิทยาที่เป็นศาสตร์เกี่ยวกับพฤติกรรม ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์และพฤติกรรมของมนุษย์ (บรรพต วีระสัย. 2524 : 15) ด้านจิตวิทยาสังคม เป็นสาขาหนึ่งในกระบวนวิชาต่างๆทางสังคม ที่มุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นผลสืบเนื่องจากการกระตุ้นทางสังคม (สุนทรী โคมิน. 2523 : 126)

ส่วนความหมายของ "พฤติกรรม" มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

กัลยา สุวรรณแสง (2532 : 2) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกริยา อากา ร ลีลา ท่าทาง ความประพฤติปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏ สัมผัสได้ด้วยประสาททางใดทางหนึ่ง ได้แก่ ตา หู จมูก ปาก และผิวหนัง หรือจะสามารถวัดด้วยเครื่องมือก็ได้

โสภา ชูพิกุลชัย (2521 : 2) ให้คำจำกัดความไว้ว่า การกระทำกิจกรรมต่างๆซึ่งสิ่งที่มีชีวิตและบุคคลอื่น สามารถสังเกตได้และใช้เครื่องมือทดสอบได้ เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ การกิน การนอน การเล่น เป็นต้น

ชุตตา จิตพิทักษ์ (2523 : 2) กล่าวว่า พฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคลนั้นไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดงออกปรากฏออกมาภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในใจของบุคคลซึ่งคนภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น คุณค่า (Value) ที่เขายึดถือเป็นหลักในการประเมินสิ่งต่างๆ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือเจตคติ (Attitude) ที่เขามีต่อสิ่งต่างๆ ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ (Believe) รสนิยม (Taste) และสภาพจิตใจซึ่งถือได้ว่าเป็นลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลเป็นเหตุปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 15) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ เช่น การพูด การคิด ความรู้สึก ความสนใจ เป็นต้น

วิมลสิทธิ์ ทรายากุล (2526 : 35) กล่าวถึง พฤติกรรมมนุษย์ ว่า มนุษย์มีพฤติกรรมทางจิตหรือพฤติกรรมภายในควบคู่กับพฤติกรรมภายนอก มนุษย์มีความรู้สึกในการสัมผัส มีการรับรู้ มีการเรียนรู้ มีการจำ มีการคิด มีการตัดสินใจ รวมทั้งเกิดอารมณ์ต่อสิ่งต่างๆ ที่อยู่ภายนอกในการประกอบกิจกรรมในชีวิตประจำวัน พฤติกรรมทางจิตของมนุษย์อาจเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับมนุษย์ด้วยกันแต่ด้วยเหตุผลที่ว่า สังคมมนุษย์ย่อมต้องเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้วยเหตุนี้ พฤติกรรม ทางจิตจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วยไม่มากนักน้อยอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่ามนุษย์จะทำอะไร ย่อมมีการรับข่าวสารการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม มีการพยายามทำความเข้าใจความหมาย เกิดการเรียนรู้และสะสมไว้ในจิต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการทางจิตต่อไป

ชัยพร วิชชาวุธ (2532 : 1) ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง การกระทำของมนุษย์ ไม่ว่าจะผู้กระทำจะรู้ตัวหรือไม่ และคนอื่นจะเห็นการกระทำนั้นหรือไม่ก็ตาม

ศรียา - ประภัสสร นิยมธรรม (2529 : 1) ให้คำจำกัดความ พฤติกรรม ไว้ว่า หมายถึง การแสดงออก ใดๆที่ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้หรือสังเกตได้จากเครื่องมือที่นักทดลองนำมาใช้

พะยอม อิงคะตานุวัฒน์ (2525 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ ผลรวมต่อการสนองตอบต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นทั้งจากภายนอกและภายใน

บันดูลาร์ (Bandura. 1977 : 41) สรุปไว้ว่า พฤติกรรม คือ ความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อของคนที่มีบทบาทสำคัญต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม

มันน์ (Munn. 1962 : 5) ให้ความหมายว่า คือ กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ

จากคำจำกัดความต่างๆ ของความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนอง ที่เกิดจากความรู้ การรับรู้ต่อสิ่งเร้าและปัจจัยสภาพแวดล้อม ซึ่งจะมีผลการปฏิบัติงาน

การแบ่งประเภทพฤติกรรม โดยมีผู้แบ่งประเภทของพฤติกรรมไว้ ดังนี้

ชัยพร วิชชาวุธ (2523 : 3) ได้ศึกษาและจำแนกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ ความรู้สึก การรับรู้ การจำ การคิด และการตัดสินใจ ซึ่งเป็นความในใจของแต่ละบุคคล
2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นการกระทำที่คนอื่นสามารถสังเกตได้ เช่น การพูด การเดิน การร้องไห้ การขับรถ เป็นต้น

ถวิล ธาราโกชน (ม.ป.ป. : 18 อ้างถึงใน จุฑาพร สกุลศักดิ์ 2536 : 15) กล่าวถึง พฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาทั้งทางการและทางสมอง ซึ่งแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) หมายถึง การกระทำที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ เจ้าตัวเท่านั้นที่รู้ เช่น ความคิดเห็น การรับรู้ ความรู้สึก อารมณ์ เป็นต้น
2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำที่สังเกตเห็นได้โดยใช้ประสาทสัมผัส หรือเครื่องมือ เช่น การเดินของหัวใจ การเดิน การร้องไห้ เป็นต้น

สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม (2518 : 1) ได้แบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ชนิด คือ

1. พฤติกรรมที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Unlearned Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ โดยไม่มีการเรียนรู้มาก่อน
2. พฤติกรรมที่มีผลมาจากการเรียนรู้ (Learned Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้เรียนรู้ หรือเลียนแบบจากบุคคลอื่นในสังคม

ปรียา วงษ์บุตรโรจน์ (2521 : 7 อ้างถึงใน จุฑาพร สกุลศักดิ์, 2536 : 16) แบ่งพฤติกรรมต่อสิ่งเร้าได้ 2 อย่าง คือ

1. พฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่สามารถมองเห็นได้ เช่น การพูด การยิ้ม เป็นต้น
2. พฤติกรรมปกปิด (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น ความคิด ความจำ เป็นต้น

พัทยา สายหู (2534 : 27) แบ่งพฤติกรรมได้ 2 อย่าง คือ พฤติกรรมเปิดเผย และ พฤติกรรมปกปิด สรุปได้ว่า เป็นลักษณะอาการของการกระทำที่ปรากฏให้รู้ ให้สังเกตได้นั้น อันเป็นผลมาจากพฤติกรรมภายในของระบบประสาทและกล้ามเนื้อ ซึ่งมองไม่เห็นจากภายนอกแต่พฤติกรรมภายในนี้ทำให้เกิดพฤติกรรมภายนอกได้

กระบวนการเกิดพฤติกรรม

วัตสัน (Watson. อ้างถึงในสงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2525 : 23) ให้แนวคิดการเกิดพฤติกรรมไว้ว่า พฤติกรรมทุกอย่างย่อมมีสาเหตุ และเกิดจากการถูกสิ่งเร้าและมีการตอบสนองเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเร้าจากภายนอก ได้แก่ วัตถุสิ่งของ คน สัตว์ กิจกรรมอันเกิดจากวัตถุสิ่งของ คน สัตว์ รวมไปถึงสิ่งที่เป็น

นามธรรม เช่น หลักศีลธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ไร้ให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม (External Stimulus) หากเป็นสิ่งแวดล้อมภายในร่างกายมนุษย์เอง เช่น การทำงานของอวัยวะภายในต่างๆ ของร่างกาย เช่น ความหิว กระหาย กระทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา เรียกว่า สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นเกิดกระบวนการทางพฤติกรรมเป็น 3 กระบวนการ คือ

1. กระบวนการรับรู้ (Perception) กระบวนการที่รับข่าวสารจากสภาพแวดล้อม โดยผ่านทางระบบประสาทสัมผัส กระบวนการจึงรวมความรู้สึกลอยตัว
2. กระบวนการรู้ (Cognition) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตที่รวมการเรียนรู้ การจำ การคิด และรวมถึงการพัฒนาด้วย กระบวนการรู้จึงเป็นกระบวนการทางปัญญาพร้อมกันด้วย ซึ่งกระบวนการรับรู้ และกระบวนการรู้นี้ เกิดการตอบสนองทางด้านอารมณ์ จัดเป็นพฤติกรรมภายใน
3. กระบวนการเกิดพฤติกรรมในสภาพแวดล้อม (Spatial Behavior) คือกระบวนการที่บุคคลมีพฤติกรรมเกิดขึ้นในสภาพสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมผ่านการกระทำสังเกตได้จากภายนอก จึงจัดเป็น พฤติกรรมภายนอก

องค์ประกอบของพฤติกรรม

ครอนบัค (Cronbach, 1972 : 14) ระบุว่า พฤติกรรมของคน มีองค์ประกอบอยู่ 7 ประการ คือ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการ หรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเราต้องทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ทำให้เกิดความพอใจ หรือสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างต้องใช้เวลานานจึงจะสามารถบรรลุผลสมความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างในเวลาเดียวกันและมีจะต้องเลือกสนองความต้องการที่รีบด่วนก่อน และสนองความต้องการที่ห่างออกไปในภายหลัง
2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการคนเราซึ่งไม่สามารถตอบสนองได้หมดทุกอย่าง ความต้องการบางอย่างอยู่เหนือความสามารถของเขา
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่จะทำกิจกรรมใดๆลงไป จะต้องมีการพิจารณาสถานการณ์เสียก่อน แล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คาดว่าจะได้รับความพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการโดยวิธีการที่เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย

6. ผลที่ได้รับ หรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลกระทบนั้น ผลที่ได้อาจเป็นไปตามที่คิดไว้ (Confirm) หรืออาจจะตรงกันข้ามกับความคาดหมาย (Contradict) ก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) หากคนเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการก็กล่าวได้ว่า ประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้ อาจจะกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่ และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์

การแสดงออกของพฤติกรรมของมนุษย์ต้องมีสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้เกิดความแตกต่างในแต่ละบุคคล ดังนั้น การเข้าใจถึงสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ ก็จะทำให้เข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ได้ดียิ่งขึ้น และมีผู้กล่าวถึงสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ไว้มากมาย ดังต่อไปนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 6) กล่าวว่า สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังทำพฤติกรรมนั้นๆ แล้ว

กาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาร์มณี (2521 : 25 อังโน สุวิมล ภักดีพิบูลย์, 2534 : 14) กล่าวว่า วิวัฒนาการและพฤติกรรมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนและสัตว์ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยที่พฤติกรรมที่แสดงออกมาแล้วสามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ พฤติกรรมนั้นก็ยังคงอยู่ต่อไป แต่ถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกมาแล้วมีการปรับตัวได้น้อยกว่า พฤติกรรมนั้นก็จะมีสูญสลายไป นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรม โดยมีหลักใหญ่ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมทุกอย่างต้องมีเหตุผล เป็นลักษณะความคิดแบบวิทยาศาสตร์ ว่าไม่มีปรากฏการณ์ใดเกิดขึ้นโดยปราศจากสาเหตุ ตัวตนจะแสดงการตอบสนองเป็นพฤติกรรมอะไรออกมา ก็จะต้องมีสิ่งเร้ามากระตุ้นอยู่เสมอ สิ่งเร้านั้นจะมากกระตุ้นทำให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งอาจเห็นได้ชัดโดยผู้แสดงรู้สึกตัว หรืออาจจะมองเห็นไม่ชัด ซึ่งแรงจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ

1.1 แรงจูงใจฉับพลัน (Aroused Motive) เป็นแรงจูงใจที่เป็นสิ่งเร้าให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมออกมาได้ เช่น เวลาหิว เราจะเดินไปหาอาหารกิน

1.1 แรงจูงใจสะสม (Motivational) เป็นแรงจูงใจที่ไม่ทำให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมออกมาทันที แต่จะมีการสะสมไว้ โดยบางครั้งการแสดงพฤติกรรมหนึ่งๆ นอกจากมีแรงจูงใจฉับพลันแล้ว ยังอาจมีแรงจูงใจแอบแฝงปนออกมาด้วย เช่น การทำอะไร ไม่สมเหตุผล

2 สาเหตุที่เหมือนกันอาจแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน เปรียบกับคำว่า ต่างจิต ต่างใจ เช่น การดูหนังเรื่องเดียวกัน แต่มีทัศนคติไม่เหมือนกัน

3 สาเหตุที่ต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกัน เช่น การเห็นคนร้องไห้ เราไม่รู้ว่าการร้องไห้นั้นเกิดจากการดีใจ เสียใจ หรือตกใจ ตื่นเต้น

4 พฤติกรรมต่างๆที่สะสมมานาน จนเป็นนิสัยหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลง จะต้องใช้เวลานานเกือบเท่ากับระยะเวลาที่สร้างสมไว้ ซึ่งถ้ามีวิธีการที่ดีในการเปลี่ยนแปลงก็อาจจะย่นระยะเวลาให้สั้นลงได้

จรรยา สุวรรณทัต และคณะ (2521 :37) กล่าวว่า การพัฒนาพฤติกรรมจะขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ลักษณะทางพฤติกรรมที่เป็นการถ่ายทอดทางพันธุกรรม
2. สภาพแวดล้อมต่างๆที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอของบุคคล
3. ระยะเวลาของบุคคล ซึ่งระดับการพัฒนาจะขึ้นกับช่วงชีวิตตั้งแต่ อดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นผลมาจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและประสบการณ์ต่างๆในอดีต

ฉะนั้น ปัจจัยทั้งสามนี้จะส่งอิทธิพลร่วมกัน โดยพันธุกรรมจะกำหนดระดับการพัฒนาของมนุษย์ เพื่อให้มนุษย์มีศักยภาพ (Potentiality) ที่แตกต่างกันมาแต่กำเนิด แต่การที่บุคคลจะพัฒนาไปถึงขีดสุดของบุคคลได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลนั้น

ซุดา จิตพิทักษ์ (2533 : 58-77) กล่าวว่า สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์มีหลายประการ ซึ่งแยกได้ 3 ประเภท คือ

1. ลักษณะนิสัยส่วนตัว ได้แก่

ความเชื่อ (Believe) หมายถึง การที่บุคคลคิดถึงอะไรก็ได้ในแง่ข้อเท็จจริง ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องถูกหรือผิดเสมอไป ความเชื่ออาจมาโดยความเห็น การบอกเล่า การอ่าน รวมถึงการคิดขึ้นเอง

ค่านิยม (Value) หมายถึง สิ่งที่คนนิยมนับถือประจำใจที่ช่วยตัดสินใจในการเลือกเป็นลักษณะของความคิดที่ไม่เฉพาะเจาะจง ค่านิยมอาจได้มาด้วยการอ่าน การบอกเล่า หรือการคิดขึ้นมาเอง

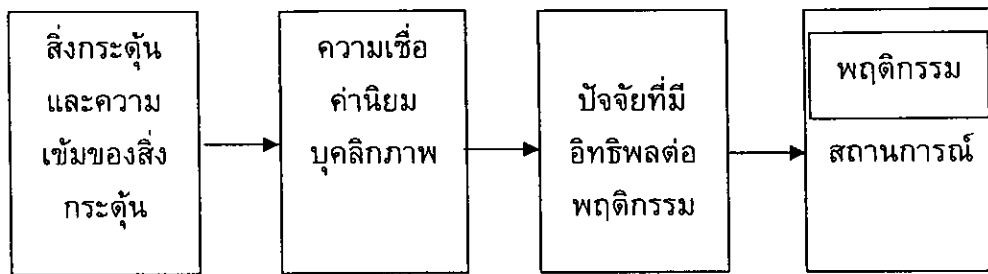
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม (Attitude) หรือเจตคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมีแนวโน้มหรือขั้นเตรียมความพร้อมของพฤติกรรม และถือว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม

บุคลิกภาพ (Personality) เป็นส่วนหนึ่งของลักษณะนิสัยและเป็นเครื่องมือในการกำหนดพฤติกรรมสิ่งที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยมนุษย์ หากแต่เป็นเรื่องกระบวนการอื่นทางสังคม

2. สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) รวมถึงความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้น เป็นสิ่งที่ทำให้เราแสดงพฤติกรรมออกมา อาจจะเป็นอะไรก็ได้ เช่น ความหิว หนังสือ คำสอน เสียงปี่ เป็นต้น

3. สถานการณ์ (Situation) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เป็นทั้ง บุคคลและไม่ใช่บุคคล ซึ่งอยู่ในสภาวะที่บุคคลกำลังมีพฤติกรรม

สรุปได้ว่า สิ่งกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ จากความหมายข้างต้น สามารถเขียนเป็นแผนภูมิ ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์

ที่มา : ชูดา จิตพิทักษ์ 2533, พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้มีนักการศึกษาและนักพฤติกรรมศาสตร์ตลอดจนนักวิชาการสาขาต่าง ๆ ได้สร้างแนวความคิดและทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ไว้มากมาย โดยมีแง่มุมต่างๆที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

บลูม (Bloom, 1975 : 65-197) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมว่าเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำอาจจะเป็นสิ่งที่ สังเกตได้หรือไม่ได้และพฤติกรรม แบ่งออกได้ 3 ส่วน คือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive Domain) มีขั้นตอนของความสามารถด้านความรู้ การใช้ความคิด และการพัฒนาสติปัญญาจำแนกได้ 6 ขั้นตอน คือ ความรู้ (Knowledge), ความเข้าใจ (Comprehensive), การนำความรู้ไปใช้ (Application), การวิเคราะห์ (Analysis), การสังเคราะห์ (Synthesis) และการประเมินผล (Evaluation)

2. พฤติกรรมด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ค่านิยม ความรู้สึก ความชอบ (Affective Domain) จะหมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ การให้คุณค่า การปรับเปลี่ยน ค่านิยม เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจซึ่งต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการจัดพฤติกรรม การเกิดพฤติกรรม แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

2.1 การรับหรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending) ได้แก่ ความตระหนก (Awareness) ความยินดี หรือเต็มใจรับ (Willingness to Receive) การเลือกรับหรือเลือกให้ความสนใจ (Controlled or Selected Attention)

2.2 การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence in Responding) ความเต็มใจที่จะตอบสนอง (Willingness to Responding) ความพอใจในการตอบสนอง (Satisfaction in Responding)

2.3 การให้ค่า หรือการเกิดค่านิยม ได้แก่ การยอมรับค่านิยม (Acceptance of a Value) ความชอบในค่านิยม (Preference of Value) การผูกมัด (Commitment)

2.4 การจัดกลุ่มค่า (Organizing) ประกอบด้วย การสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยม (Conceptualization of a Value) การจัดระบบค่านิยม (Organization of Value System) การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization by a Value) การวางหลักทั่วไปหรือสรุปค่านิยม (Generalized Set) แสดงลักษณะตามค่านิยม (Characterization)

2.5 พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออก และสังเกตได้ ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาสามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านนี้ต้องอาศัยระยะเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน

ทฤษฎีสนามของเลวิน (Lewin's Field Theory) โดย เลวิน (Lewin, 1951) เสนอแนวความคิดด้านพฤติกรรมว่า พฤติกรรมมนุษย์ เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลภายในตัวบุคคล กับอิทธิพลภายนอกที่แต่ละบุคคลรับรู้ ด้วยบุคคลจะมีพฤติกรรมอะไร อย่างไรและเมื่อไหร่ จึงไม่ได้ถูกกำหนดโดยความต้องการของมนุษย์ หรือโดยสิ่งเร้าภายนอกอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ถูกกำหนดโดยอิทธิพลมากมายทั้งหลาย ทั้งภายในและภายนอกที่สัมพันธ์กันตามประสบการณ์ของบุคคล

ทฤษฎีสนามของเลวิน ได้เสนอถึงการศึกษาพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับขอบเขตของสภาพแวดล้อมต่างๆ ดังนี้

$$B = f(P,E)$$

เมื่อ B = พฤติกรรมของบุคคล

P = ประชากร (Population)

E = สิ่งแวดล้อม

F = ผลของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสององค์ประกอบ

ซึ่งจะหมายถึง พฤติกรรม จะขึ้นกับความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลต่างๆของบุคคล กับสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นรับรู้ ซึ่งสภาพแวดล้อมนี้จะเป็นทั้ง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมอีกด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับองค์ประกอบอื่นๆ

ความสัมพันธ์ด้านอื่นๆ ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ตลอดจนอิทธิพลทางด้าน สรีระวิทยา บุคลิกภาพ สังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น สิ่งต่างๆเหล่านี้จะส่งผลกับพฤติกรรมมีความสัมพันธ์มากมายหลายอย่างดังต่อไปนี้

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2523 : 2) สรุปอิทธิพลของค่านิยมต่อพฤติกรรม ไว้ว่า ค่านิยมมีอิทธิพลแรงจูงใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความสนใจและมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ หรือคาดหวัง ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำที่มุ่งต่อสิ่งที่นิยมนั้นเอง และพฤติกรรมการกระทำนั้น

มีผลย้อนกลับต่อความตั้งใจ แรงจูงใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความสนใจ และมีอิทธิพลต่อค่านิยมด้วย

ดังนั้น ค่านิยม ความเชื่อ ลักษณะทางด้านสรีระวิทยา บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำที่แตกต่างกันไปตามแรงจูงใจและความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นในทางกลับกันพฤติกรรมที่กระทำย่อมเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่า บุคคลนั้นมีค่านิยมความเชื่อในลักษณะทางด้านสรีระวิทยา บุคลิกภาพเป็นไปในทิศทางใดเช่นกัน

สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object)

ลักษณะนิสัยของบุคคล เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม บุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็จริง แต่พฤติกรรมจะยังเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยภายในของบุคคล ได้แก่ การสะสมความรู้ ประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ที่เคยได้รับหรือรับจากภายนอก เช่น จากข่าวสาร คำบอกเล่าของบุคคล เป็นต้น สถานการณ์ (Situation) หมายถึงสิ่งแวดล้อมที่เป็นทั้งบุคคลและไม่ใช้บุคคล ซึ่งอยู่ในสภาวะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 6) ระบุว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์ เป็นผลมาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากทำพฤติกรรมนั้นแล้ว

จรรยา สุวรรณหัต และคณะ (2521 : 37) กล่าวว่า การพัฒนาพฤติกรรมจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ ลักษณะทางพันธุกรรม สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงของบุคคล และการพัฒนาของบุคคลตามช่วงเวลาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ทั้งสามประการจะทำให้เกิดการพัฒนามนุษย์ให้มีศักยภาพ (Potentiality) ที่แตกต่างกันตามกำเนิด ซึ่งสภาพแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดการพัฒนาของมนุษย์

อรทัย ชื่นมนุษย์ (2519 : 24-25 อ้างถึงใน จุฑาพร สกุลศักดิ์, 2536 : 20) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อบุคคลซึ่งจะเป็นตัวก่อตั้งพฤติกรรมประจำ บทบาทของสังคมจะเป็นผู้กำหนดบทบาทของบุคคล ส่วนสังคมและวัฒนธรรมจะกำหนดและก่อตั้งตำแหน่ง บทบาทของแต่ละบุคคล จะเป็นตัวสร้างความหวังถึงการกระทำของบุคคล

สำหรับบุคคลที่มีบทบาทหนึ่งๆ จะถูกคาดหวังว่าจะมีพฤติกรรมอะไรบ้าง จะให้ความหมายแก่สถานการณ์ ซึ่งบุคคลกำลังกระทำอยู่ เช่น สถานการณ์ที่ทำงานกับที่บ้าน มีความหมายต่อบุคคลอย่างไร แตกต่างกันหรือไม่

พัฒน์ สุขจำนงค์ (2522 : 80-82) ระบุถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ได้แก่

1. กลุ่มสังคม (Social Group) ได้แก่ กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มเพื่อนโรงเรียน กลุ่มเพื่อร่วมสถาบันเดียวกัน เป็นต้น
2. บุคคลที่เป็นแบบอย่าง (Identification Figure) ได้แก่ พ่อแม่ พี่ น้อง ครู ผู้มีชื่อเสียงในสังคม เป็นต้น
3. สถานภาพ (Status) อาจเป็นสถานภาพที่สังคมกำหนดให้ เช่น เพศ อายุ ศาสนา เป็นต้น ซึ่งเมื่อมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย
4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น การใช้เครื่องทุนแรง แทนการทำงานด้วยตัวเอง ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ด้วย
5. ด้านกฎหมาย ส่งผลต่อพฤติกรรม ที่อาจถูกควบคุมด้วยกฎหมาย เช่น การห้ามสูบบุหรี่บนรถโดยสารประจำทาง เป็นต้น
6. ด้านศาสนา ซึ่งมีกฎเกณฑ์ ข้อห้ามที่แตกต่างกันในแต่ละศาสนา ซึ่งในสถานการณ์เดียวกัน การนับถือศาสนาที่แตกต่างกันจะปฏิบัติไม่เหมือนกัน เป็นต้น
7. ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อต่างล้วนมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติของบุคคลทั้งสิ้น เช่น การเลี้ยงเด็กในแต่ละสังคมที่แตกต่างกัน
8. สิ่งแวดล้อม ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น คนในชนบทกับคนในเมือง เป็นต้น
9. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม เช่น นักเรียนมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อครู ก็จะแสดงออกด้วยการไม่สนใจเรียน เป็นต้น
10. การเรียนรู้ เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมส่วนใหญ่ของมนุษย์ตามหลักจิตวิทยา เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เด็กจนโต เช่น การเรียนรู้ของเด็กในเรื่องการปฏิบัติตนจากผู้ใหญ่ เป็นต้น

สรุปได้ว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมจากภายใน ได้แก่ การสะสมความรู้จากประสบการณ์ต่างๆที่เคยได้รับ (สิทธินิค วรานูสันติกุล 2529 : 28-29) หรืออาจเกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น จากข่าวสาร คำบอกเล่าของบุคคล เป็นต้น

การวัดพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์ มีทั้ง พฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก สามารถที่จะศึกษาได้หลายวิธี เช่น พฤติกรรมภายนอก จะสามารถสังเกตได้โดยตรงและทางอ้อม ส่วนพฤติกรรมภายใน ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง ต้องกระทำทางอ้อม โดยการสัมภาษณ์ หรือใช้แบบทดสอบ และการทดลองในห้องปฏิบัติการและในชุมชน ดังนั้น เครื่องในการวัดพฤติกรรมอาจทำได้โดยการสร้างเป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกตประกอบการสัมภาษณ์ หรือใช้เครื่องมืออื่นประกอบ เช่น เครื่องมือวัดความดันโลหิต เครื่องฟังการเต้นของหัวใจ เป็นต้น

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2526 : 131-136 อ้างถึงใน วัชรีย์ คลธา, 2544 : 19) ได้กล่าวถึงวิธีการศึกษาพฤติกรรมมี 2 วิธี คือ

1. การศึกษาพฤติกรรมโดยตรง ทำได้โดย

1.1 การสังเกตแบบให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว (Direct Observation) เช่น ครูสังเกตนักเรียนในขณะที่เรียน โดยครูบอกการทำกิจกรรมให้รู้และจะสังเกตให้นักเรียนทราบ เป็นต้น

1.2 การสังเกตแบบธรรมชาติ (Naturalistic Observation) เป็นการสังเกตที่ไม่รบกวนพฤติกรรมของผู้ถูกสังเกต และผู้ถูกสังเกต ก็จะไม่ทราบว่าตนเองถูกสังเกตพฤติกรรมอยู่ ซึ่งจะได้พฤติกรรมที่แท้จริงมาก สามารถนำผลที่ได้ไปอธิบายพฤติกรรมในสถานที่ใกล้เคียงหรือเหมือนกันได้ มีข้อจำกัดคือ ต้องใช้เวลามาก จึงสังเกตพฤติกรรมนั้นๆ ได้ และต้องทำติดต่อกันเป็นจำนวนหลายครั้ง ผู้สังเกตต้องมีความละเอียด มีการจัดทำเป็นระบบ รวมถึงการบันทึกด้วย และผู้สังเกตต้องไม่มีอคติต่อผู้ถูกสังเกต จึงจะทำให้ผลการศึกษาเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

2. การศึกษาพฤติกรรมโดยอ้อม ได้แก่

2.1 การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามที่ต้องเผชิญหน้าโดยตรง หรือมีคนกลางซักถามให้ก็ได้ เช่น การใช้ล่าม เป็นต้น การสัมภาษณ์โดยตรง จะทำให้ได้ข้อมูลตามที่ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ และโดยอ้อมจะเป็นการพูดคุยไปเรื่อยๆ โดยสอดแทรกข้อมูลที่ต้องการไว้ ซึ่งบางครั้งจะได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้

2.2 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่เหมาะสมกับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคล เป็นจำนวนมากและต้องเป็นผู้ที่สามารถอ่านเขียนได้ หรือใช้สอบถามกับบุคคลที่อยู่ห่างไกลอยู่กระจัดกระจายมาก ซึ่งสามารถสอบถามพฤติกรรมในอดีตได้ และทราบแนวโน้มในอนาคตได้เช่นกัน ผู้ถูกศึกษาสามารถเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ปกปิดได้ หรือพฤติกรรมต่างๆที่ไม่ยอมแสดงให้ผู้อื่นทราบได้โดยวิธีอื่น

2.3 การทดลอง เป็นการกำหนดสภาพการควบคุมตามที่ผู้ศึกษาต้องการ โดยทำในห้องทดลอง ส่วนการทำในชุมชน จะกำหนดการควบคุมตัวแปรได้ยาก การทดลองในห้องปฏิบัติการจะให้ข้อมูลที่มีขีดจำกัด ซึ่งอาจจะใช้กับสภาพความเป็นจริงไม่ได้เสมอไป นิยมใช้ในทางการแพทย์

2.4 การทำบันทึก จะให้บุคคลแต่ละคนทำบันทึกพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งอาจเป็นพฤติกรรมของตนเอง อาจเป็นบันทึกประจำวันหรือศึกษาพฤติกรรมแต่ละประเภท เช่น พฤติกรรมการกิน พฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมทางสุขภาพ พฤติกรรมทางสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์นี้ มาใช้กำหนดเป็นตัวแปรด้านพฤติกรรมกรรมทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ซอร์คอคซี (Zorkoczy, 2527) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ไว้ว่า เป็นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ไมโครคอมพิวเตอร์ (Microcomputer) อุปกรณ์อัตโนมัติ (Automate Equipment) โปรแกรมประมวลผลคำ การใช้คน เครื่องมือ เครื่องจักร ในการรวบรวมข้อมูล การสื่อสาร การบันทึก การเรียบเรียง และเผยแพร่สารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน

สแตร์ (Stair, 2535) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ว่า เป็นความสามารถในการรวบรวม กระบวนการดำเนินการ และการกระจายสารสนเทศโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ เครือข่าย การสื่อสารโทรคมนาคม หรืออื่นๆ

เลาดอน (Laudon, 2537) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ทำให้ประโยชน์กับผู้บริหารใช้รับมือกับการเปลี่ยนแปลง และถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเหนียวแน่นให้กับองค์การใช้สำหรับควบคุม การสร้างสรรค์ และการบริหารงานในองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ก็จะประกอบด้วย 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Hardware) 2. ซอฟต์แวร์ (Software) 3. การสำรองข้อมูล (Storage) 4. เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology)

ราชบัณฑิตยสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การจัดเก็บ ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศหรือสารนิเทศ ในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (2535) กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT (Information Technology) หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำเสนอข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหารและการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษา การเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาคุณภาพชีวิต คุณภาพของประชาชนในสังคม

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2538) ให้ความหมายไว้ว่า การดำเนินงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน และอาจจะให้ความหมายได้ทั้งแบบแคบและแบบกว้าง

1. แบบแคบ มีความหมายที่มุ่งไปที่ตัวเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย คอมพิวเตอร์ช่วยในการเก็บบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศ สำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานใช้ ซึ่งการจัดส่งนั้นอาจใช้ระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอื่นๆก็ได้

2. แบบกว้าง มีความหมายถึง การประยุกต์เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นในหน่วยงาน หรือในธุรกิจต่างๆมุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟฟิก ที่ผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่าย การจัดทำระบบต่างๆเพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารไปเลย จนถึง การสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ

ฉลอง ทับศรี (2538) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) คือ เทคโนโลยีต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้สำหรับการได้มา (Acquire) การจัดเก็บ (Store) การเรียกใช้ (Retrieve) และการจัดกระทำ (Process) ข้อมูลในลักษณะของข้อความ (Text) กราฟฟิก (Graphic) รูปภาพ (Image) และเสียง (Sound)

ศศรัณย์ ไม้ดา (2542) ได้ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม และเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการด้านสารสนเทศ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การประมวลผล การจัดการ การจัดเก็บ การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยน และเผยแพร่สารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของภาพ เสียง ตัวอักษรหรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ และสามารถเชื่อมต่อสารสนเทศถึงกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

บุญศรี เขียงลี (2545) ได้ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ว่า เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งใช้ในการดำเนินงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การประมวลผล การจัดการ การจัดเก็บ และการเผยแพร่สารสนเทศ โดยอาจจะอยู่ในรูปของภาพ เสียง ตัวอักษรหรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ และสามารถเชื่อมต่อสารสนเทศถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

สลยุทธ์ สว่างวรรณ (2545 : 6) ได้กล่าวถึงความหมายของ ระบบสารสนเทศในทางด้านเทคนิค หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือ

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และจ่ายแจกข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อผ่านกระบวนการก่อให้เกิดเป็นสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่ การแสวงหา การวิเคราะห์ การประมวลผล การจัดการ การจัดเก็บ และการเผยแพร่ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ โดยอาจจะอยู่ในรูปของสื่อต่างๆ เพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็ว ให้ทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ และสามารถเชื่อมต่อสารสนเทศถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบขึ้นด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสนับสนุนการทำงาน และปัจจัยอื่นๆเป็นส่วนประกอบอีกด้วย เพื่อความมีประสิทธิภาพของระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีองค์ประกอบดังนี้ (สำเริง อ่อนสัมพันธ์, 2541 : 63)

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์และส่วนประกอบที่ทำให้เครื่องทำงานตั้งแต่กระบวนการนำเข้าจนกระทั่งได้ผลลัพธ์ออกมา อุปกรณ์เหล่านี้ได้แก่ แป้นพิมพ์ หน่วยประมวลผล จอภาพ หน่วยเก็บความจำสำรอง และเครื่องพิมพ์
2. ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้จัดการระบบฮาร์ดแวร์ เป็นลำดับขั้นของคำสั่งที่ให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามต้องการ
3. ฐานข้อมูล (Database) เป็นการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่างๆ อย่างเป็นระบบผ่านการกลั่นกรองและตรวจสอบแล้ว พร้อมทั้งจะนำไปใช้งานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
4. การสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication) เป็นการต่อเชื่อมกับระบบคอมพิวเตอร์ ใ้สำหรับการใช้งานร่วมกันในลักษณะของเครือข่าย (Network) เช่น เครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Network : LAN) หรือระบบเครือข่ายทางไกล (Wide Area Network :WAN) ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก
5. บุคลากร (People) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติ ผู้บริหาร ผู้พัฒนาระบบ
6. ลำดับขั้นตอนการทำงาน (Procedure) เป็นกรรมวิธีเกี่ยวกับระบบการทำงานจะต้องมีขั้นตอนที่ชัดเจนโดยมีความสัมพันธ์กับเครื่องไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใด จะต้องมีการเตรียมการไว้อย่างพร้อมมูล

เลาดอน (Laudon) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ว่า ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

1. คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (Computer Hardware) คือ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในกระบวนการดำเนินการจัดทำสารสนเทศตั้งแต่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ซึ่งประกอบด้วย หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) ส่วนนำเข้า (Input) ส่วนแสดงผล (Output) หน่วยความจำสำรอง (Storage) และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ
2. คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Computer Software) คือ โปรแกรมที่ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เทคโนโลยีสำรองข้อมูล (Storage Technology) เป็นการเก็บสำรองข้อมูลสำหรับการใช้งาน โดยอาจเก็บสำรองในอุปกรณ์ต่างๆ โดยมีซอฟต์แวร์เป็นตัวจัดการข้อมูลเหล่านี้
4. เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology) เป็นอุปกรณ์และโปรแกรมการทำงานที่สามารถดำเนินการต่อเชื่อม และเรียกใช้หรือส่งข้อมูลร่วมกันมีการส่งผ่านจากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง โดยผ่านตัวกลางแบบต่างๆ

เทคโนโลยีหลักของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2542) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกมากกว่าเทคโนโลยีใดๆในอดีต ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นประกอบด้วยระบบเทคโนโลยีหลัก 2 สาขา คือ คอมพิวเตอร์ และสื่อสารโทรคมนาคม

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คือ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2538 :4) ระบบคอมพิวเตอร์ในยุคปัจจุบัน ประกอบด้วย

1.1 ระบบฮาร์ดแวร์ (Hardware) ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และส่วนประกอบที่จะทำให้เครื่องทำงานได้ตั้งแต่กระบวนการนำเข้าจนกระทั่งได้ผลลัพธ์ออกมา ได้แก่ หน่วยประมวลผล (CPU), อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Input and Output Storages) และอุปกรณ์แสดงผลข้อมูล (Output Terminal)

1.2 ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดของคำสั่งที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ แบ่งได้ 2 ประเภท (ปทีป เมธาคณวุฒิ, 2544 : 5-7) คือ ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) เป็นชุดคำสั่งที่ใช้ควบคุมการทำงานของเครื่อง หรือเรียกว่า ระบบปฏิบัติการ (Operating System) และ ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เป็นโปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อช่วยในการทำงาน ที่จะต้องมีโปรแกรมระบบปฏิบัติการรองรับการทำงานด้วย

2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม คือ เทคโนโลยีการสื่อสารทางไกล ที่ช่วยให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถติดต่อกันได้ เรียกว่า ระบบเครือข่าย (Computer Network) ซึ่งจะเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อระบบธุรกิจเป็นไปอย่างกว้างขวาง

ระบบเครือข่าย (Networking) คือการเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน ด้วยการสื่อสารทางไกลหรือโทรคมนาคม ที่จะทำหน้าที่ในการส่งผ่านข้อมูลในรูปแบบต่างๆจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง สามารถแบ่งประเภทของเครือข่ายได้ ดังนี้

1. เครือข่ายโทรคมนาคมคอมพิวเตอร์ (Computer Telecommunication Network) จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการควบคุมระบบและอุปกรณ์อื่นๆ
2. ระบบเครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Network หรือ LAN) จะมีขอบเขตในการทำงานที่จำกัดในพื้นที่แคบๆ หรือใกล้ๆกัน เช่น ภายในตัวอาคารเดียวกัน หรือในหน่วยงานเดียวกัน
3. ระบบเครือข่ายวงกว้าง (Wide Area Network หรือ WAN) จะครอบคลุมพื้นที่มากกว่า LAN และต้องใช้ระบบสื่อสารเครือข่ายโทรศัพท์ หรือสายเช่า (Lease Line) จากหน่วยงานด้านสื่อสาร
4. ระบบเครือข่ายมูลค่าเพิ่ม (Value Added Networks) เป็นระบบที่ผู้จัดทำเครือข่ายไม่ต้องจัดการด้านโทรคมนาคมด้วยตนเอง แต่ให้หน่วยงานผู้ทำหน้าที่จัดการแทนซึ่งผู้ใช้จะมีฐานะเป็นสมาชิกผู้รับบริการจากหน่วยงานนั้น (สุณิศา ศิลปสร, 2543 : 29)

ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นระบบที่มีผู้รู้จักมากที่สุดในโลก มีขนาดใหญ่มากที่สุด มีการเชื่อมโยงขนาดเครือข่ายต่างๆเข้าด้วยกันเป็นจำนวนมากซึ่งกระจายอยู่ทั่วโลก ส่วนการบริการที่มีในระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย อีเมล (E-Mail), Telnet, World Wide Web เป็นต้น ระบบอินเทอร์เน็ต มีความสามารถที่จะทำให้องค์กรสามารถสื่อสารข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ อย่างสะดวก และถูกใช้เป็นเทคโนโลยีหลัก ในการสร้างระบบเครือข่ายในองค์กรด้วย เพื่อประโยชน์ในการทำธุรกรรมด้วยอิเล็กทรอนิกส์ และยังประยุกต์ในองค์กรด้านอื่นๆอีกด้วย ประกอบด้วย

อินทราเน็ต (Intranet) เป็นเครือข่ายภายในองค์กร ที่เป็นเครือข่ายเฉพาะที่ใช้งานในกลุ่มคนหรือองค์กรหนึ่งเท่านั้น

เอ็กซ์ตร้าเน็ต (Extranet) เป็นเครือข่ายระหว่างองค์กร ที่ใช้สำหรับการทำธุรกรรมขององค์กรกับ องค์กรที่ติดต่อกันเฉพาะ หรือระหว่างองค์กรกับลูกค้าเฉพาะ เท่านั้น

อินดรัสตรีเน็ต (Industrynet) เป็นเครือข่ายที่ผสมผสานระบบการผลิตแบบอัตโนมัติ ระบบตรวจวัดและการควบคุมโรงงานอุตสาหกรรม เข้ากับเครือข่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อ การจัดการกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความคล่องตัว โดยเริ่มเป็นที่นิยมในระบบอุตสาหกรรมมากขึ้นเรื่อยๆ

บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในยุคที่มีการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูลข่าวสาร จะต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถและกล้าเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ โดยให้สามารถแยกแยะและเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเหมาะสมมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถดำเนิน

กิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่การเก็บ การรวบรวม การประมวลผล การสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถกล่าวได้ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข้อมูลจำนวนมากได้
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณ การเรียงลำดับ
3. ช่วยในการเก็บสารสนเทศไว้ในรูปแบบที่สามารถเรียกใช้ได้สะดวก
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการประมวลผลและเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้วยระบบโทรศัพท์ และอื่นๆ

บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันต่อการบริหารองค์การมีสูงมาก พอสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการสาธารณสุข ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยรวมให้ดีขึ้น ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการของสถานพยาบาล ช่วยในการวิเคราะห์ วินิจฉัยโรคของแพทย์

2. ด้านการศึกษา ช่วยยกระดับการศึกษาโดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา ช่วยในการผลิตสื่อการสอนต่างๆ

3. ด้านการบริหารงานของรัฐ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการบริการของหน่วยงานรัฐ เช่น ระบบการทำบัตรประชาชน ฐานข้อมูลประชาชน เป็นต้น

4. ด้านอุตสาหกรรมและบริการ ช่วยในการเพิ่มผลผลิตและการบริการ เช่น การควบคุมการผลิตสินค้า การออกแบบผลิตภัณฑ์

5. ด้านการท่องเที่ยว ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว การให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว การสำรองที่พัก การจองตั๋วเครื่องบิน

6. ด้านสิ่งแวดล้อม ช่วยในการจัดทำข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อการวิเคราะห์ ป้องกัน และแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีในปัจจุบัน

7. ด้านเกษตรกรรม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านการเกษตรกรรม เช่น ราคาสินค้า การวิเคราะห์สภาพดินในการทำเกษตร เป็นต้น

แนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การพัฒนาไม่ได้เกิดเฉพาะอุปกรณ์เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงระบบสื่อสารส่งผ่านข้อมูลด้วย รวมทั้งระบบการจัดการและเครือข่ายด้านสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนแปลงจากระบบอนาล็อก (analog) สู่อะบบดิจิทัล (digital) ซึ่งการเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัล จะทำให้การจัดเก็บทำได้ง่าย และสะดวก สามารถใช้คอมพิวเตอร์จัดการได้ตามที่ต้องการ อีกทั้งยังสามารถส่งผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมได้มากและรวดเร็วกว่า มีการรบกวนจากภายนอกที่จะทำให้ข้อมูลผิดพลาดน้อยมาก

2. การเปลี่ยนจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic) เป็นระบบแสง (optic) จะทำให้ไม่เกิดการรบกวนของสนามแม่เหล็ก ทำให้ข้อมูลถูกต้องในการส่งผ่านในระบบเครือข่าย
3. การลดรวมอุปกรณ์เข้าด้วยกัน ทำให้อุปกรณ์ขนาดเล็กลง สามารถนำไปติดตั้งหรือพกพาได้ง่าย เช่น โทรศัพท์มือถือ, คอมพิวเตอร์ notebook, คอมพิวเตอร์ Palm Top เป็นต้น
4. ระบบคอมพิวเตอร์จะรวมกันเป็นเครือข่ายมากขึ้น การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แบบเดี่ยวๆ (Stand Alone) จะน้อยลง มีการใช้งานระบบฐานข้อมูลร่วมกัน ข้อมูลจะไม่ซ้ำซ้อน และเกิดการประหยัดมากขึ้น
5. การทำงานจะเปลี่ยนจาก การใช้กระดาษมาเป็นการทำงานผ่าน Webpage ที่เรียกว่าระบบ Web Database ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ อินเทอร์เน็ต มากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น มาจากการเปลี่ยนจากระบบอนาล็อก เป็นระบบดิจิทัล จากระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบแสง ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้งาน การเกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระดับโลก ที่จะส่งผลกระทบต่อระบบสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา ตลอดจนการดำเนินชีวิตของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

6. ประวัติฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง

ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง (ฝปก.) เดิมชื่อ เขต 1 เป็นหน่วยงานระดับฝ่ายของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีหน้าที่ในการรับ-ส่งพลังงานไฟฟ้า จากแหล่งผลิต เช่น โรงไฟฟ้า, เขื่อนต่างๆ ไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าโดยผ่านทั้งหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้วยกัน เช่น การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) รวมถึงลูกค้าโดยตรง เช่น บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด, บริษัท เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด และนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นต้น และยังมีหน้าที่ในการควบคุมระบบไฟฟ้า, การบำรุงรักษาสายส่งไฟฟ้าแรงสูง และอุปกรณ์ระบบไฟฟ้าที่ใช้งาน รวมถึงการบริหารและจัดการงานสนับสนุนต่างๆ เช่น การบริหาร งบประมาณ บัญชี การเงิน พัสดุ เป็นต้น โดยมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตภาคกลางรวม 21 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพฯ และปริมณฑล อีกทั้งมีการส่งผ่านพลังงานจำนวนกว่า 6,500 เมกกะวัตต์ ซึ่งเป็นจำนวนที่มากที่สุดในประเทศ และมีจำนวนสถานีไฟฟ้าแรงสูงในจังหวัดต่างๆของภาคกลาง จำนวน 63 สถานี

ฝปก. มีการแบ่งการบริหารงานออกเป็น 7 หน่วยงานระดับกอง และ 1 ส่วนกลางฝ่าย โดยยังสามารถจำแนกเป็นกองทางด้านเทคนิค จำนวน 5 หน่วยงาน และ 3 หน่วยงานด้านสนับสนุน ดังนี้

1. หน่วยงานด้านปฏิบัติการ

- 1.1 กองควบคุมระบบ (กคก-สส.)
- 1.2 กองบำรุงรักษาสายส่ง (กสก-สส.)
- 1.3 กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สถานีไฟฟ้า 1 (กถก1-สส.)
- 1.4 กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สถานีไฟฟ้า 2 (กถก2-สส.)

1.5 กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร (กรก-สส.)

2. หน่วยงานด้านสนับสนุน

2.1 กองบัญชีและการเงิน (กชก-สส.)

2.2 กองบริหาร (กบหก-สส.)

2.3 ส่วนกลางฝ่าย

ฝปก. มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 758 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย. 2547 : ที่มา แผนกบุคคล) แบ่งเป็นพนักงาน จำนวน 739 คน และลูกจ้างจำนวน 19 คน การบริหารงานมีผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คนโดยมี ผู้อำนวยการฝ่าย (ระดับ12) เป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน และมีผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย (ระดับ 11) จำนวน 4 คน ทำหน้าที่รับผิดชอบหน่วยงานระดับกองต่าง ๆ ในฝ่าย และมีผู้บริหารระดับกลาง หรือหัวหน้ากอง (ระดับ 10) จำนวน 7 คน มีผู้บริหารระดับต้น หรือหัวหน้าแผนก จำนวน 35 คน

ตอนที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันทนา หลงประดิษฐ์ (2540) ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยเป็นการสำรวจ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ ของผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 4-6) และผู้บริหารระดับต้น (ระดับ 7-8) ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้ 1.ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ระบบ LAN มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลวิชาการภายใน กฟผ. โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม ตามลำดับ 2..ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการบันทึกข้อมูล รองลงมาคือ ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ค้นคืนข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร และการตัดสินใจ ตามลำดับ 3.การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภท ได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ ระบบ LAN อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม ฐานข้อมูล วิชาการภายใน กฟผ. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และโทรสาร เปรียบเทียบกันระหว่างระดับตำแหน่ง 2 กลุ่ม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระดับ 4-6 กับระดับ 7-8 มีความต้องการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน 4. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษา 3 ด้าน คือ (1) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และขาดงบประมาณในการจัดซื้อ (2) ด้านผู้ใช้ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาหลายด้าน ประกอบด้วย การขาดการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การขาดความรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการขาดความถนัดทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ (3) ผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่า ผู้บริหารระดับสูง ไม่เห็น

ความสำคัญและประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นปัญหาเกี่ยวกับอำนาจการตัดสินใจ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ใน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สถาพร แก้วจันทิก (2543 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง พบว่า ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับต่ำเกือบทุกด้าน โดยต่ำมากด้าน Computer Hardware ส่วนทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน โดยต่ำมากในเรื่องทักษะการใช้ โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพยาบาลได้แก่ ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์, ประสบการณ์การเรียนหรือการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์, ระดับการศึกษา และการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่มีความ สัมพันธ์กับทักษะ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์, ประสบการณ์การเรียนหรืออบรม การใช้คอมพิวเตอร์, จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาล, จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ในจุดงานที่ปฏิบัติ, ระดับการศึกษา และการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

ชนภัทร จันทรพิง (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในโรงพยาบาลพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น จากการสำรวจสภาพปัจจุบันของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาลพล พบว่า ด้าน เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีคอมพิวเตอร์จำนวน 44 เครื่อง มีเครื่องพิมพ์ (Printer) ทั้งหมด 21 เครื่อง มีเครื่องสำรองไฟฟ้าจำนวน 41 เครื่อง อุปกรณ์อื่นๆ ได้แก่ HUB 10/100, Switching, Tape Backup, Scanner, CD-Writer และกล้องถ่ายภาพนิ่งแบบ Digital โปรแกรมที่ใช้งานในโรงพยาบาลส่วนใหญ่คือโปรแกรมบริหารงานโรงพยาบาล (PHIS) ยกเว้น งานที่ไม่ได้ให้บริการผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Microsoft Office ด้านบุคลากรในโรงพยาบาล ส่วนการศึกษาปัญหาในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาลพล พบว่า มีปัญหาในการ ขาดแคลนเครื่องพิมพ์ และคอมพิวเตอร์ในงานขาดการดูแลรักษา ทำให้เครื่องชำรุด เสียหายบ่อย เมื่อส่งซ่อมก็ใช้เวลานาน ขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถในการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในโรงพยาบาล ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนางานด้านนี้ บุคลากรไม่มีความรู้พื้นฐานในการ ดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ การศึกษาความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในโรงพยาบาลพล พบว่า บุคลากรต้องการให้มีการเพิ่มระดับความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องการให้มี การปรับปรุงโปรแกรมบริหารงานโรงพยาบาลให้มีคุณภาพและครอบคลุมงานในจุดต่างๆ เพิ่มขึ้น, ต้องการให้มีการจัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมบริหารงานโรงพยาบาล และ จัดอบรมการใช้โปรแกรมใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาลพล มีนโยบายด้านเทคโนโลยี สารสนเทศให้ชัดเจน และมีการแผนงานดำเนินการพัฒนางานด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน และพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาล ให้มีความรู้ความสามารถในการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรวิทย์ เลิศศิริ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา ได้ผลการวิจัยดังนี้ 1) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์ ส่วนใหญ่มีคณะกรรมการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรมีความรู้ในการจัดเทคโนโลยี สารสนเทศ และได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถ สร้างและพัฒนาเครื่องมือ ใช้ในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลจัดให้มี งบประมาณ เพื่อการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณในการซ่อมบำรุง ปรับปรุง และพัฒนาวัสดุครุภัณฑ์ และงบประมาณในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร มีการนำ คอมพิวเตอร์ไปใช้ในการบริหารและจัดการเรียนการสอน แต่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่ เพียงพอต่อการใช้งาน มีการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร มีห้องปฏิบัติการในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสถานที่ร่วมกับงานอื่น จัดให้มีการวางแผนและจัดทำโครงการ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบตามแผน โดยมีผู้บริหารโรงเรียนและผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน เป็นผู้ดำเนินการ 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน อยู่ในระดับ ปานกลาง เรียงตาม ลำดับ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ 3) ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง เกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ปัญหา ได้แก่ ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านการจัดการ 4) ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน มีความต้องการอยู่ ในระดับ มาก ทุกด้าน เรียงตามลำดับความต้องการ ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการจัดการ

วาสนา จุฑานันท์ (2540) ศึกษาการใช้ ปัญหาและความต้องการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ ศึกษา จังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาส่วนใหญ่มีคณะกรรมการจัดระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของโรงเรียนจัดให้มีงบประมาณด้านวัสดุครุภัณฑ์ในการจัดหาเทคโนโลยี สารสนเทศแต่ไม่เพียงพอเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพพอใช้ เทคโนโลยี สื่อสารส่วนใหญ่ใช้วิทยุสื่อสาร มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนและ การตัดสินใจ การประมวลผลข้อมูลใช้เครื่องคิดเลข และเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัญหาที่สำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือการขาดงบประมาณและ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และวัสดุอุปกรณ์ซึ่งผู้บริหารโรงเรียน มัธยมศึกษาาระบุว่า มีความต้องการสิ่งเหล่านี้เป็นอย่างมาก

นพรัตน์ วรณคำ (2540 : 4-5) ทำการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า 1. มหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ระหว่างการจัดทำแผนแม่บทที่ชัดเจน มีการสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านนักศึกษา 2. ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารมีความคิดเห็นสอดคล้องกันถึงการ ขาดแคลนครุภัณฑ์และการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ 3. ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่า ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ทำหน้าที่ ในการจัดระบบสารสนเทศ 4. ปัญหาด้านการ

ดำเนินงาน ส่วนใหญ่ขาดแผนที่ดี ขาดการกำกับติดตาม ประเมินผล 5. ผู้บริหารมีความเห็นว่าเป็นปัญหาการสร้างฐานข้อมูล การแบ่งประเภทและ การเร่งสร้างระบบเครือข่ายเป็นปัญหาสำคัญ 6. ความต้องการ ในการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความต้องการใน ระดับมาก โดยเฉพาะความต้องการบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ในการจัดระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องการให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ และต้องการให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยมี ระบบเครือข่าย (Network) ระบบสารสนเทศภายในคณะ/หน่วยงานด้วย

อัญชญา บุญเรือง (2540) การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจ พบว่า 1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามเพศ พบว่า ผู้หญิงและผู้ชาย มีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ชายมีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดีย และอินเทอร์เน็ต มากกว่าผู้หญิง ผู้หญิงมีการใช้เครื่องโทรสารมากกว่าผู้ชาย นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้หญิงและ ผู้ชายมีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ชายมีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดีย มากกว่าผู้หญิง ผู้หญิงมี การใช้เคเบิลทีวี โทรศัพท์มือถือ และเครื่องโทรสารมากกว่า ผู้ชาย นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามองค์กรธุรกิจ พบว่า ผู้หญิงและ ผู้ชายมีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ชายมีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดีย และอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้หญิง ผู้หญิงมีการใช้อีเมล เคเบิลทีวี และเครื่องโทรสารมากกว่า ผู้ชาย นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่างกัน 2. ทักษะคติของผู้หญิงและผู้ชายต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน องค์กรธุรกิจ พบว่าผู้หญิง ผู้ชายมี ทักษะคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน 3. ความต้องการข่าวสารข้อมูลของผู้หญิงและผู้ชาย จาก เทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน องค์กร ธุรกิจ พบว่าผู้หญิงผู้ชายมีความต้องการข่าวสารข้อมูลจาก เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน 4. โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายเมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน องค์กร ธุรกิจ พบว่าผู้หญิงผู้ชายมีโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล จากการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศไม่แตกต่างกัน 5. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายเมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน องค์กรธุรกิจ พบว่าผู้หญิงผู้ชายมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์ (2540) ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทัวไปกับการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1. ความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน 2. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการ เปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน 3. ความรู้ ทักษะคติ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศ แตกต่างไปตาม ลักษณะทางประชากรของเด็กและเยาวชน ในด้าน อายุ สถานที่ศึกษา ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาของบิดา ระดับ การศึกษาของมารดา บุคคลที่อาศัย

ด้วย และลักษณะที่อยู่อาศัย แต่ไม่แตกต่างกันในลักษณะ ทางประชากรอื่น ๆ ที่นำมาศึกษา เช่น เพศ ค่าใช้จ่ายที่ ผู้ปกครองให้ในแต่ละเดือน รายได้รวมของครอบครัวโดย เฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ

พรเพ็ญ ทศนิจ (2543) ศึกษาเรื่อง เจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของ อาจารย์สาขาวิชาการศึกษา ใน สถาบันอุดมศึกษา ภาคตะวันออก พบว่า 1. อาจารย์มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์การสอนในสถาบันอุดมศึกษา และสถาบันอยู่ในระดับดี อาจารย์ ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับ ปริญญาเอก มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับดี 2. ผลการเปรียบเทียบเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของอาจารย์จำแนกตามเพศ และประสบการณ์การสอนในระดับอุดมศึกษา พบว่าอาจารย์มี เจตคติต่อคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตามอายุ วุฒิการศึกษา และสถาบัน พบว่าอาจารย์มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พีระเดช เจริญเดช (2543) ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของหัวหน้าสถานีตำรวจ ภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของหัวหน้าสถานีตำรวจ ภูธรอยู่ในระดับมากทุกด้าน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของหัวหน้าสถานี ตำรวจภูธร จำแนกตามวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานีตำรวจภูธร และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การพัฒนา ระบบสารสนเทศในสถานี ตำรวจภูธร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและการพัฒนา ระบบสารสนเทศในสถานีตำรวจภูธร จำแนกตามขนาดของสถานีตำรวจภูธร วุฒิทาง การศึกษาของหัวหน้าสถานีตำรวจและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้า สถานีตำรวจภูธร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศโดยรวมกับการพัฒนาระบบสารสนเทศในสถานีตำรวจภูธรมีความสัมพันธ์กัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศด้านความสนใจในเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชูศักดิ์ วาณิชวิทย์กุล (2542) ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ คุณสมบัติของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงงานอุตสาหกรรมโครงการพัฒนา พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ปรากฏผลดังนี้ 1. ผู้บริหารโรงงานอุตสาหกรรมหนักและเบา มีความคิดเห็นว่าบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณสมบัติที่เป็นจริงทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการอื่น ๆ และด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับต่ำกว่าคุณสมบัติที่พึงประสงค์ 2. เทียบคุณสมบัติที่เป็นจริงของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารของโรงงานอุตสาหกรรมเบา 3.เปรียบเทียบคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารของโรงงานอุตสาหกรรมหนักและเบา มีความต้องการคุณสมบัติทั้ง 3 ด้าน ในระดับสูง

อัมพร ดิษฐโชติ (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการตัดสินใจใช้บริการ Mobile Life Internet ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้อินเตอร์เน็ตทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการรับ/ส่ง e-mail หาข้อมูลเพื่อการทำงานและการเรียน เป็นอันดับรองลงมา ซึ่งส่วนใหญ่จะรู้จัก หรือเคยได้ใช้บริการ Mobile Life Internet แต่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการนี้ในระดับต่ำ และมีแนวโน้มต่อบริการที่ไม่แน่ใจ เนื่องจาก ราคาค่าบริการแพง ข้อจำกัดของพื้นที่หน้าจอที่แคบ ทำให้อ่านข้อมูลไม่สะดวก และคิดว่าไม่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การศึกษาของคุณวันทนา หลงประดิษฐ์ ที่ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นหลักในการทำวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีความสอดคล้องที่สามารถต่อเนื้องกันในหัวข้อที่วิจัย โดยที่ผู้ทำวิจัยได้ใช้ตัวแปรเรื่อง ความต้องการใช้ระบบคอมพิวเตอร์, ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. นำมาประยุกต์ใช้เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ งานวิจัยของคุณอัมพร ดิษฐโชติ ที่ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อการตัดสินใจใช้บริการ Mobile Life Internet ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ตัวแปร เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ มาประยุกต์ ใช้กับการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 1-10 ที่ไม่มีตำแหน่งบังคับบัญชา ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง จำนวน 739 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 1-10 ที่ไม่มีตำแหน่งบังคับบัญชา ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง โดยใช้วิธีการหาค่าจากตารางขนาดประชากรของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ทั้งสิ้น 300 คน หรือแทนค่าสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ดังนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887)

จากสูตร	n	=	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
เมื่อ	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ
แทนค่า	n	=	$\frac{739}{[1 + (739)(0.05)^2]}$
		=	255.27 \approx 255 คน

โดย สํารองตัวอย่าง 15 % = 45 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง = 300 คน

การเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากแต่ละหน่วยงานของ ฝปก. มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เท่ากัน โดยส่วนใหญ่ จะทำงาน ในด้านปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ครอบคลุมหน่วยงานทั้งหมด จึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ ประชากร ของแต่ละหน่วยงานใน ฝปก. จำนวน 8 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 739 คน จากนั้นกำหนด ให้อัตราส่วนของแต่ละหน่วยงาน (กอง) โดยเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้กับจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด แล้วนำค่าอัตราส่วนดังกล่าวแต่ละค่า มาเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละ หน่วยงาน โดย จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน

$$= \frac{\text{จำนวนผู้ปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงาน} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด}}$$

ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	จำนวนผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด	หน่วย : คน
		จำนวนตัวอย่าง
1. กองควบคุมระบบ	38	15
2. กองบำรุงรักษาสายส่ง	144	58 ~
3. กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สถานีไฟฟ้า 1	189	77
4. กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สถานีไฟฟ้า 2	172	70
5. กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	49	20
6. กองบัญชีและการเงิน	23	10
7. กองบริหาร	62	25
8. ส่วนกลางฝ่าย	62	25
รวม	739	300

ซึ่งจากตารางที่ 3 เป็นผลลัพธ์ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหน่วยงาน จะได้จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างรวมจำนวน 300 ตัวอย่าง ซึ่งจะสามารถครอบคลุมประชากรของ ฝปก. ได้ หรือคิดเป็น 40.5 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน แบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 300 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

- 2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบด้วยตนเอง (Self – respond questionnaire)

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง โดยแบ่งโครงสร้างขอบแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือนที่ได้รับ ลักษณะงานที่ทำ รวมจำนวน 7 ข้อ คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
6. เงินเดือนที่ได้รับ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
7. ลักษณะงานที่ทำ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

การกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดระดับอายุของกลุ่มตัวอย่าง เป็นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลรายงานด้านบุคลากรของ แผนกบุคคล (หบก-สส) ของ ฝปก. สํารวจผู้ปฏิบัติงาน พบว่ามีอายุตั้งแต่ 20-60 ปี ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 20}{5} = 8$$

ตาราง 4 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงอายุ
20 – 27 ปี
28 – 35 ปี
36 – 43 ปี
44 – 51 ปี
52 ปีขึ้นไป

ข้อมูลเงินเดือนของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ณ วันที่ 30 เมษายน 2547 ในระดับของรายได้ต่ำสุดและสูงสุด ของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระหว่าง 15,000 – 80,000 บาท (ที่มา : แผนกบุคคล) ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ระดับรายได้ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 6 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้} = \frac{80,000 - 15,000}{6} = 10,083.33 = 10,000$$

ตาราง 5 แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงรายได้
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท
15,001 – 25,000 บาท
25,001 – 35,000 บาท
35,001 – 45,000 บาท
45,001 – 55,000 บาท
มากกว่า 55,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้แบบคำถามตอนที่ 2 ข้อ 1 – 15 ใช้การเลือกตอบแบบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” จัดเป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตารางที่ 6 แสดงคำตอบของคำถามตอนที่ 2 จากแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	คำตอบ
1. คอมพิวเตอร์คือ เครื่องคำนวณเท่านั้น	ไม่ใช่
2. คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และยูสเซอร์	ใช่
3. อุปกรณ์สำคัญของคอมพิวเตอร์ คือ CPU เท่านั้น	ไม่ใช่
4. อุปกรณ์เก็บข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เรียกว่า ฮาร์ดดิสก์	ใช่
5. ปัจจุบันมีเพียงดิสก์เก็ตที่ใช้เก็บข้อมูลภายนอกเครื่อง เท่านั้น	ไม่ใช่
6. CD-ROM ใช้อ่านได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น	ไม่ใช่
7. การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทั้งแบบเดี่ยวและหลายเครื่องร่วมกัน	ใช่
8. การใช้งานคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายไม่ต้องป้อนชื่อและรหัสที่กำหนดให้แต่อย่างใด	ไม่ใช่
9. ข้อมูลคอมพิวเตอร์สามารถส่งผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้	ใช่
10. สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว เท่านั้น	ใช่
11. สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ใช้เพื่อการบริหาร เท่านั้น	ไม่ใช่
12. เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ	ใช่
13. เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการติดต่อสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ เท่านั้น	ไม่ใช่
14. ต้องรายงานผลสารสนเทศ ด้วยคอมพิวเตอร์ เท่านั้น	ไม่ใช่
15. ทุกคนสามารถใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ตามที่ต้องการเสมอ	ใช่

โดยแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น 4 ระดับ จัดเป็นข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดเป็นเกณฑ์วัด ดังนี้

ระดับสูงมาก	สามารถตอบคำถามได้	12-15	ข้อ
ระดับสูง	สามารถตอบคำถามได้	9-11	ข้อ
ระดับปานกลาง	สามารถตอบคำถามได้	6-10	ข้อ
ระดับต่ำ	สามารถตอบคำถามได้	0-5	ข้อ

ซึ่งจะ กำหนดการให้คะแนน เพื่อจัดเป็นข้อมูลประเภท อัตราส่วน (Ratio Scale) ดังนี้

ตอบคำถามถูก	จะได้ 1 คะแนน
ตอบคำถามผิด	จะได้ 0 คะแนน

ตอนที่ 3. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้แบบคำถามตอนที่ 3 ข้อ 1 – 5 ซึ่งสามารถแยกประเภทของคำถามได้ดังนี้ ข้อ 1,2 และ 5 เป็นทัศนคติที่มีต่อความคิดเห็นด้านลบ ส่วนข้อ 3 และ 4 เป็นทัศนคติที่มีต่อความคิดเห็นด้านบวก ใช้การวัดเป็น Scale ในการวัดทัศนคติอย่างง่าย (Sample attitude scaling) แบ่งเป็น 5

ระดับ จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 5	=	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 4	=	เห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 3	=	ไม่แน่ใจ
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 2	=	ไม่เห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 1	=	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยกำหนดให้มี Scale 5 ระดับ สามารถโดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นแปลความหมายของระดับความถี่ ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับมีอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีทัศนคติ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีทัศนคติ เห็นด้วย	ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีทัศนคติ ไม่แน่ใจ	ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีทัศนคติ ไม่เห็นด้วย	ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีทัศนคติ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 4. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้แบบคำถาม ตอนที่ 4 ข้อ 1 – 10 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดความสามารถโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 5	=	ทำได้อย่างเชี่ยวชาญ
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 4	=	ทำได้ดี
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 3	=	ทำได้

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 2 = พอทำได้บ้าง

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 1 = ทำไม่ได้เลย

จากนั้นแปลความหมายของระดับความถี่ ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ มีอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความสามารถ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่าง
เชี่ยวชาญ

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความสามารถ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทำได้ดี

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความสามารถ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทำได้

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความสามารถ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พอทำ
ได้บ้าง

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่มีความสามารถ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเลย

ตอนที่ 5. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตอนที่ 5 ประกอบด้วย

การใช้งานคอมพิวเตอร์ ตอนที่ 5.1 ข้อ 1 – 5 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ
Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

การทำงานด้วยระบบเครือข่าย ตอนที่ 5.2 ข้อ 1 – 5 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตาม
วิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

การทำงานด้วย Intranet ตอนที่ 5.3 ข้อ 1 – 10 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการ
ของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

โดยทั้ง 3 หัวข้อย่อย จะกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 5 = เป็นประจำ

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 4 = บ่อยครั้ง

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 3 = บางครั้ง

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 2 = นานๆครั้ง

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 1 = ไม่เคย

จากนั้นแปลความหมายของระดับความถี่ ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ย
ออกเป็น 5 ระดับ มีอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมในการทำงาน เป็นประจำ

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีพฤติกรรมในการทำงาน บ่อยครั้ง

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีพฤติกรรมในการทำงาน บางครั้ง

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีพฤติกรรมในการทำงาน นานๆครั้ง

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่มีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากนี้ยังมีคำถามแบบให้เติมข้อมูลอีกจำนวน 2 ข้อ คือ ปัญหา-อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกรอกข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้โดยตรง

2.2 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้วิจัย

2.2.1 ความเที่ยงตรง (Validity)

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.” จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษาสามารถวัดในเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่มีความชำนาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และนำไปทดสอบ (Pretest) ก่อนหนึ่งครั้งจำนวน 30 ชุด จากนั้นรวบรวมข้อผิดพลาดและดำเนินการแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนการเก็บข้อมูลจริง

2.2.2 ความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.” ครั้งนี้เป็นการหาค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับการทดสอบ (Pretest) แล้วจำนวน 30 ชุด มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีการคำนวณของ Cronbach's α หรือเรียกว่า สหสัมประสิทธิ์แอลฟา α (Coefficient Alpha) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

สำหรับแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้ทดสอบความเชื่อมั่นแล้วพบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.9529 และรายด้านแต่ละด้านเป็นดังนี้

1. ทัศนคติต่อการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9892
2. ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9363
3. พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9333

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด

3.2 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยัง ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้กรอกแบบสอบถาม

3.3 การส่งแบบสอบถาม ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาต ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ให้กรอกรายละเอียด และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดสอบถามภายใน 3 สัปดาห์

3.4 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด คืบได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดการทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบวัดทัศนคติที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า และแยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา आयงาน เงินเดือนที่ได้รับ หน่วยงานที่สังกัด

4.3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science (SPSS)) รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

4.3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage) และการหาค่าเฉลี่ย (Mean)

4.3.1.2 วิเคราะห์ระดับของความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ต่อพฤติกรรมฯ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3.2 การทดสอบ และการวิเคราะห์สมมติฐาน

4.3.2.1 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test

4.3.2.2 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

4.3.3 การแปลผลสมมติฐาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูล ได้ดังนี้

5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (ชัยสิทธิ์ เณลิมมีประเสริฐ. 2538 : 45)

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	%	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบวัดทัศนคติข้อนั้น
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมดหรือจำนวนผู้ตอบแบบวัดทัศนคติ

ทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 :

56)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 87)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	n - 1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

5.2.1 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นตามสัมประสิทธิ์แอลฟา (Reliability Coefficient) ของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากวิธีนี้เรียกว่า Alpha Coefficient หรือ Coefficient Alpha (α - Coefficient) ซึ่งเหมาะสำหรับแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ Likert Scale ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้ (ล้วน สายยศและ อังคณา สายยศ. 2536 : 171)

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

เมื่อ	k	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติ
	$\frac{\text{Covariance}}{\text{Variance}}$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
		แทน	ค่าความแปรปรวนคะแนนรวมทุก

5.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 สมมติฐานที่ 1 ที่เกี่ยวกับ เพศ และ หน่วยงานที่สังกัด ใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80) ซึ่ง 2 กลุ่มดังกล่าวเป็นอิสระ

กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ($S^2_1 = S^2_2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{(n_1 - 1)S^2_1 + (n_2 - 1)S^2_2}{(n_1 + n_2 - 2)} \right) \left(\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right)}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S^2_1, S^2_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ($S^2_1 \neq S^2_2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S^2_p \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

ใช้ Degrees of Freedom เป็น

$$df = \frac{\left[\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right) + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

- เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
- \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
- 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

5.3.2 สมมติฐานที่ 1 ที่เกี่ยวกับ อายุ, ระดับตำแหน่ง, ระดับการศึกษาสูงสุด, ระดับรายได้รวม, อายุงาน ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มตามตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266 – 268)

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

- เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
- MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
- MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
- $$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$$
- $$MS_w = \frac{SS_w}{n-1}$$
- SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
- SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม
- K แทน จำนวนกลุ่ม

- n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
 (K-1) Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม
 (N-1) Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

เมื่อกำหนดค่าต่าง ๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ตามรูปแบบดังนี้

ตาราง 7 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS _b	k-1	MS _b	MS _b
ภายในกลุ่ม	SS _w	n-k	MS _w	MS _w
ทั้งหมด	SS _T	n-1		

5.3.3 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{2MSE (1/n_i + 1/n_j)}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

5.3.4 สมมติฐานที่ 2,3,4 และ 5 ใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	ΣX	แทน ผลรวมของคะแนน X
	ΣY	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	ΣX^2	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣY^2	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣXY	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาชนีย์
ปัญหา. 2544 : 437) คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

สำหรับการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.700 ถึง 0.900) ถือว่า มีความสัมพันธ์กัน สูง (ถ้าสูงกว่า 0.900 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เข้าใกล้ .050 (ประมาณ 0.310 ถึง 0.690) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับ ปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .000 (ประมาณ 0.300 หรือต่ำกว่า) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับ ต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น .000 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้น

การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันอย่างไร พิจารณาจากเครื่องหมาย ซึ่งมี 2 กรณี คือ

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นบวก แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวก
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบ

6. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1

ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือนที่ได้รับ หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการใช้ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือข้อมูลส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน กับแบบสอบถามส่วนที่ 5 สถิติที่ใช้ คือ t-test และ F-test

สมมติฐานข้อที่ 2

ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการใช้ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 คือปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ กับแบบสอบถามส่วนที่ 5 สถิติที่ใช้ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานข้อที่ 3

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการใช้ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 กับแบบสอบถามส่วนที่ 5 สถิติที่ใช้ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานข้อที่ 4

ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการใช้ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 4 กับแบบสอบถามส่วนที่ 5 สถิติที่ใช้ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานข้อที่ 5

ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการใช้ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 กับแบบสอบถามส่วนที่ 3 คือ สถิติที่ใช้ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูลและ การแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ, ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

3. ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.
5. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ปรากฏผลตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	254	84.7
1.2 หญิง	46	15.3
รวม	300	100.0
2. อายุ		
2.1 20 - 27 ปี	7	2.3
2.2 28 - 35 ปี	51	17.0
2.3 36 - 43 ปี	103	34.3
2.4 44 - 51 ปี	101	33.7
2.5 มากกว่า 52 ปีขึ้นไป	38	12.7
รวม	300	100.0
3. ระดับตำแหน่ง		
3.1 ระดับ 1-3	16	5.3
3.2 ระดับ 4-6	193	64.3
3.3 ระดับ 7-9	90	30.0
3.4 ระดับ 10	1	0.4
รวม	300	100.0

ตาราง 8 (ต่อ) แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
4.1 มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	8	2.7
4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	89	29.7
4.3 อนุปริญญา / ปวส.	69	23.0
4.4 ปริญญาตรีวิศวกรรม	39	13.0
4.5 ปริญญาตรีทั่วไป	84	28.0
4.6 ปริญญาโท หรือสูงกว่า	11	3.6
รวม	300	100.0
6. ระดับรายได้รวมต่อเดือน		
6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15	5.0
6.2 15,001 – 25,000 บาท	81	27.0
6.3 25,001 – 35,000 บาท	89	29.7
6.4 35,001 – 45,000 บาท	46	15.3
6.5 45,001 – 55,000 บาท	36	12.0
6.6 มากกว่า 55,001 บาท	33	11.0
รวม	300	100.0
5. อายุงาน		
5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	6	2.0
5.2 3-9 ปี	18	6.1
5.3 10-15 ปี	85	28.3
5.4 16-20 ปี	67	22.3
5.5 มากกว่า 21 ปีขึ้นไป	124	41.3
รวม	300	100.0
7. ลักษณะงานที่ทำ		
7.1 ด้านปฏิบัติการ	208	69.3
7.2 ด้านสนับสนุน	92	30.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า จำนวนของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ในแต่ละข้อ บางจำนวนมีค่าน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จัดกลุ่มของจำนวนของข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ใหม่ โดยรวมค่าที่ต่ำกว่าค่าทดสอบเข้ากับระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งจะแสดงดังตารางที่ 9

ตาราง 9 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	254	84.7
1.2 หญิง	46	15.3
รวม	300	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า และเท่ากับ 35 ปี	58	19.3
2.2 36 – 43 ปี	103	34.3
2.3 44 – 51 ปี	101	33.7
2.4 มากกว่า 52 ปีขึ้นไป	38	12.7
รวม	300	100.0
3. ระดับตำแหน่ง		
3.1 ต่ำกว่า และเท่ากับระดับ 6	209	69.7
3.2 ระดับ 7-9 และสูงกว่า	91	30.3
รวม	300	100.0
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	97	32.3
4.2 อนุปริญญา / ปวส.	69	23.0
4.3 ปริญญาตรีวิศวกรรม	39	13.0
4.4 ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า	95	31.7
รวม	300	100.0

ตาราง 9 (ต่อ) แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์ ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
6. ระดับรายได้รวมต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่าและเท่ากับ 25,000 บาท	96	32.0
6.2 25,001 – 35,000 บาท	89	29.7
6.3 35,001 – 45,000 บาท	46	15.3
6.4 45,001 – 55,000 บาท	36	12.0
6.5 มากกว่า 55,001 บาท	33	11.0
รวม	300	100.0
5. อายุงาน		
5.1 ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี	109	36.4
5.2 16-20 ปี	67	22.3
5.3 ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	124	41.3
รวม	300	100.0
7. ลักษณะงานที่ทำ		
7.1 ด้านปฏิบัติการ	208	69.3
7.2 ด้านสนับสนุน	92	30.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชาย มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 เพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3

เมื่อพิจารณาตามอายุพบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุระหว่าง 36-43 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ส่วนที่มีอายุระหว่าง 44-51 ปี มีจำนวน 101 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.7 ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี มีจำนวน 58 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.3 และผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 38 คน หรือร้อยละ 12.7

เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าและเท่ากับ ระดับ 6 มีจำนวน 209 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 69.7 และผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีตำแหน่งระดับ 7-9 และสูงกว่า มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีการศึกษาต่ำกว่า และเท่ากับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือระดับ ปวช. มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ส่วน

ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ด้านผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านวิศวกรรม มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

เมื่อพิจารณาจากรายได้รวมต่อเดือน พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีรายได้รวมต่ำกว่าและเท่ากับ 25,000 บาท มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ทางด้านผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีรายได้รวมระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ด้านผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีรายได้รวม 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีรายได้รวม 45,001 – 55,000 บาท มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีรายได้รวมมากกว่า 55,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

เมื่อพิจารณาจากอายุงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีอายุงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีอายุงานต่ำกว่า และเท่ากับ 15 ปี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ด้านผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีอายุงาน 16-20 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

เมื่อพิจารณาจากลักษณะงานที่ทำ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีลักษณะงานด้านปฏิบัติการ มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 และผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีลักษณะงานด้านสนับสนุนมีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6

ตาราง 10 แสดงจำนวน, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	การใช้คอมพิวเตอร์			การทำงานด้วยเครือข่าย			การทำงานด้วย Intranet		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี	58	3.54	1.006	บ่อยครั้ง	2.36	1.051	ปานกลาง	3.19	.976	ปานกลาง
36-43 ปี	103	3.05	1.053	บางครั้ง	1.77	1.030	ไม่เคย	2.58	.923	ปานกลาง
44-51 ปี	101	2.63	1.051	บางครั้ง	1.52	.767	ไม่เคย	2.27	.945	ปานกลาง
ตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป	38	2.49	1.016	ปานกลาง	1.33	.570	ไม่เคย	2.23	.872	ปานกลาง
รวม	300	2.93	1.107	บางครั้ง	1.75	.960	ไม่เคย	2.55	.992	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า อายุเฉลี่ยโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์เป็นแบบ บางครั้ง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาในระดับอายุ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีอายุตั้งแต่ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นแบบบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.54$) ส่วนที่มีอายุตั้งแต่ 36-43 ปี และ 44-51 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ แบบบางครั้ง ($\bar{X} = 3.05, 2.63$) ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีอายุตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.49$) จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ แบบปานกลาง

ในภาพรวมอายุของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. จะไม่มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ($\bar{X} = 1.75$) เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีอายุต่ำกว่าและเท่ากับ 35 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย เป็นแบบปานกลาง (2.36) สำหรับอายุตั้งแต่ 36-43 ปี, 44-51 ปี และตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป จะไม่มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายเลย ($\bar{X} = 1.77, 1.52, 1.33$)

ทางด้านการทำงานด้วย Intranet ภาพรวมจะเป็นแบบ นานครั้ง ($\bar{X} = 2.55$) เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีอายุต่ำกว่าและเท่ากับ 35 ปีและต่ำกว่า มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet เป็นแบบบางครั้ง ($\bar{X} = 3.19$) และอายุตั้งแต่ 36-43 ปี, 44-51 ปี และตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet เป็นแบบนานครั้ง ($\bar{X} = 2.58, 2.27, 2.23$)

ตาราง 11 แสดงจำนวน, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	n	การใช้คอมพิวเตอร์			การทำงานด้วยระบบเครือข่าย			การทำงานด้วย Intranet		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าและเท่ากับ	209	2.91	1.129	บางครั้ง	1.73	.924	ไม่เคย	2.53	1.018	นานครั้ง
ระดับ 6	91	2.99	1.059	บางครั้ง	1.78	1.042	ไม่เคย	2.60	.933	นานครั้ง
สูงกว่า	300	2.93	1.107	บางครั้ง	1.75	.960	ไม่เคย	2.55	.992	นานครั้ง

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ระดับตำแหน่งเฉลี่ยรวมของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย เป็นแบบ บางครั้ง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่งจะพบว่า ในทุกระดับตำแหน่ง (ต่ำกว่าและเท่ากับระดับ 6 และระดับ 7-9 และสูงกว่า) มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นแบบบางครั้ง ($\bar{X} = 2.91, 2.99$)

ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ระดับตำแหน่งเฉลี่ยรวมจะไม่มีการต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ($\bar{X} = 1.78, 1.73$) ในทุกระดับตำแหน่ง ก็จะไม่มีการต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ($\bar{X} = 1.78, 1.73$)

ด้านการทำงานด้วย Intranet ระดับตำแหน่งเฉลี่ยรวมจะมีพฤติกรรมเป็นแบบ นาน ๆ ครั้ง ($\bar{X} = 2.55$) เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่งจะพบว่า ในทุกระดับตำแหน่ง จะมีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet เป็นแบบ นาน ๆ ครั้ง ($\bar{X} = 2.60, 2.53$) ทั้งหมด

ตาราง 12 แสดงจำนวน, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	การใช้คอมพิวเตอร์		การทำงานด้วยระบบเครือข่าย		การทำงานด้วย Intranet				
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าและเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลาย / ปวช.	97	2.34	1.033	นาน ๆ ครั้ง	1.29	.541	ไม่เคย	2.04	.849	นาน ๆ ครั้ง
ปวส.	69	2.89	.930	บางครั้ง	1.66	.802	ไม่เคย	2.52	.910	นาน ๆ ครั้ง
ปริญญาตรีทาง วิศวกรรม	39	3.76	.958	บ่อยครั้ง	2.75	1.098	บางครั้ง	3.36	.855	บ่อยครั้ง
ปริญญาตรีทั่วไป และ ที่สูงกว่า	95	3.23	1.035	บางครั้ง	1.87	1.012	นาน ๆ ครั้ง	2.75	.962	บางครั้ง
รวม	300	2.93	1.107	บางครั้ง	1.75	.960	ไม่เคย	2.55	.992	นาน ๆ ครั้ง

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติการศึกษาเฉลี่ยโดยรวมมีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นแบบบางครั้ง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา จะพบว่า ระดับปริญญาตรีทางวิศวกรรม จะมีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์แบบ บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.76$) ถัดไปเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรีทั่วไปและสูงกว่า ($\bar{X} = 3.23$) และระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเป็นแบบ บางครั้ง ($\bar{X} = 2.89$) ส่วนระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. เป็นแบบ นานๆครั้ง ($\bar{X} = 2.34$)

ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ระดับการศึกษาเฉลี่ยโดยรวมจะไม่มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเลย ($\bar{X} = 1.75$) เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาจะพบว่า ระดับปริญญาตรีทางวิศวกรรม จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายแบบ บางครั้ง ($\bar{X} = 2.75$) ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไปและสูงกว่า จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายแบบ นานๆครั้ง ($\bar{X} = 1.87$) และระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง, ระดับต่ำกว่าและเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จะไม่มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายเลย ($\bar{X} = 1.66, 1.29$)

ด้านการทำงานด้วย Intranet ระดับการศึกษาเฉลี่ยโดยรวมจะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบ นานๆครั้ง ($\bar{X} = 2.55$) เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา จะพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet ในระดับการศึกษาปริญญาตรีทางวิศวกรรม เป็นแบบบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.36$), ระดับปริญญาตรีทั่วไปและสูงกว่า มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานคอมพิวเตอร์แบบบางครั้ง ($\bar{X} = 2.75$) ส่วนระดับการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ($\bar{X} = 2.52$), ระดับต่ำกว่าและเท่ากับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ($\bar{X} = 2.04$) จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet แบบ นานๆครั้ง

ตาราง 13 แสดงจำนวน, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้าน จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	n	การใช้คอมพิวเตอร์			การทำงานด้วยเครือข่าย			การทำงานด้วย Intranet		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าและเท่ากับ 25,000 บาท	96	3.04	1.139	บางครั้ง	1.91	.979	นานๆครั้ง	2.68	1.058	บางครั้ง
25,001 – 35,000 บาท	89	2.91	1.195	บางครั้ง	1.72	1.049	ไม่เคย	2.48	1.011	นานๆครั้ง
35,001 – 45,000 บาท	46	3.00	1.031	บางครั้ง	1.80	.950	ไม่เคย	2.57	.910	นานๆครั้ง
45,001 – 55,000 บาท	36	2.67	1.006	บางครั้ง	1.48	.642	ไม่เคย	2.45	.863	นานๆครั้ง
มากกว่า 55,001 บาท ขึ้นไป	33	2.89	.976	บางครั้ง	1.56	.900	ไม่เคย	2.44	.999	นานๆครั้ง
รวม	300	2.93	1.107	บางครั้ง	1.75	.960	ไม่เคย	2.55	.992	นานๆครั้ง

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ระดับรายได้โดยรวม กับพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์เป็นแบบ บางครั้ง ($\bar{X} = 2.93$) และเมื่อพิจารณาตามระดับรายได้ พบว่า ในทุกระดับรายได้จะมีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.93$) และเป็นแบบบางครั้งทั้งหมด ($\bar{X} = 3.04, 3.00, 2.91, 2.89, 2.67$)

ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ระดับรายได้โดยรวม จะไม่มีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 1.75$) และเมื่อพิจารณาตามระดับรายได้ พบว่า ระดับรายได้ต่ำกว่าและเท่ากับ 25,000 บาท จะมีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นแบบนานๆครั้ง และระดับรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 1.91$) จะไม่มีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายเลย ทั้งหมด ($\bar{X} = 1.72, 1.80, 1.48, 1.56$)

ด้านการทำงานด้วย Intranet แบบ ระดับรายได้โดยรวม กับพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแบบ นาน ๆ ครั้ง ($\bar{X} = 2.55$) และเมื่อพิจารณาตามระดับรายได้ พบว่า ระดับรายได้ต่ำกว่าและเท่ากับ 25,000 บาท ($\bar{X} = 2.68$) จะมีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายแบบ บางครั้ง ส่วนที่มีระดับรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ขึ้นไป จะมีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายแบบ นาน ๆ ครั้ง ($\bar{X} = 2.57, 2.48, 2.55, 2.54$) ทั้งหมด

ตาราง 14 แสดงจำนวน, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรายด้าน จำแนกตาม อายุงาน

อายุงาน	n	การใช้คอมพิวเตอร์			การทำงานด้วยระบบเครือข่าย			การทำงานด้วย Intranet		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี	109	3.31	.994	บางครั้ง	2.03	.998	นานๆครั้ง	2.89	.957	บางครั้ง
16-20 ปี	67	2.71	1.211	บางครั้ง	1.70	1.100	ไม่เคย	2.32	1.001	นานๆครั้ง
มากกว่า 21 ปี ขึ้นไป	124	2.72	1.063	บางครั้ง	1.52	.767	ไม่เคย	2.37	.941	นานๆครั้ง
รวม	300	2.93	1.107	บางครั้ง	1.75	.960	ไม่เคย	2.55	.992	นานๆครั้ง

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า อายุงานโดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นแบบ บางครั้ง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาตามอายุงาน พบว่า ในทุกระดับอายุงาน จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นแบบ บางครั้ง ทั้งหมด ($\bar{X} = 3.31, 2.72, 2.71$)

ด้านการใช้งานระบบเครือข่าย อายุงานเฉลี่ยโดยรวม จะไม่เคยมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเลย ($\bar{X} = 1.75$) และเมื่อพิจารณาตามอายุงาน พบว่า ทางด้านผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี ($\bar{X} = 2.03$) จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานระบบเครือข่ายแบบ นานๆครั้ง และผู้ที่มีอายุงาน 16-20 ปี ($\bar{X} = 1.70$) และที่มีอายุงานมากกว่า 21 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 1.52$) จะไม่เคยมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานระบบเครือข่ายเลย

ด้านการใช้งานด้วย Intranet อายุงานเฉลี่ยโดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแบบนานๆครั้ง ($\bar{X} = 2.55$) เมื่อพิจารณาตามอายุงาน พบว่า ผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี ($\bar{X} = 2.89$) จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet เป็นแบบบางครั้ง ส่วนผู้ที่มีอายุงาน 16-20 ปี ($\bar{X} = 2.32$) และ อายุงานมากกว่า 21 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.37$) มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet เป็นแบบนานๆครั้ง

ตาราง 15 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เรื่องความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความรู้ความเข้าใจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวนคำตอบ			
	ตอบ “ใช่”	ร้อยละ	ตอบ “ไม่ใช่”	ร้อยละ
1. คอมพิวเตอร์คือ เครื่องคำนวณเท่านั้น	18	6.0	282	94.0
2. คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และยูสเซอร์	205	68.3	95	31.7
3. อุปกรณ์สำคัญของคอมพิวเตอร์ คือ CPU เท่านั้น	72	24.0	228	76.0
4. อุปกรณ์เก็บข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เรียกว่า ฮาร์ดดิสก์	262	87.3	38	12.7
5. ปัจจุบันมีเพียงดิสก์เก็ตที่ใช้เก็บข้อมูลภายนอกเครื่อง เท่านั้น	42	14.0	258	86.0
6. CD-ROM ใช้อ่านได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น	138	46.0	162	54.0
7. การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทั้งแบบเดี่ยวและหลายเครื่องร่วมกัน	260	86.7	40	13.3
8. การใช้งานคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายไม่ต้องป้อนชื่อและรหัสที่กำหนดให้แต่อย่างใด	63	21.0	237	79.0
9. ข้อมูลคอมพิวเตอร์สามารถส่งผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้	269	89.7	31	10.3
10. สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วเท่านั้น	101	33.7	199	96.3
11. สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ใช้เพื่อการบริหาร เท่านั้น	63	21.0	237	79.0
12. เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ	207	69.0	93	31.0
13. เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการติดต่อสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ เท่านั้น	87	29.0	213	71.0
14. ต้องรายงานผลสารสนเทศ ด้วยคอมพิวเตอร์เท่านั้น	68	22.7	232	77.3
15. ทุกคนสามารถใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ตามที่ต้องการเสมอ	180	60.0	120	30.0
$\bar{X} = 7.0$	S.D. = 2.868	Min. = 2	Max. = 12	

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 7.0, มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 2.868 โดยมีจำนวนข้อที่ตอบถูกต่ำสุด (Min.) เท่ากับ 2 ข้อ และ จำนวนข้อที่ตอบถูกสูงสุด (Max.) เท่ากับ 12 ข้อ

ด้วยคำถามว่า “คอมพิวเตอร์คือเครื่องคำนวณเท่านั้น” พบว่า ตอบ “ใช่” จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0

ด้วยคำถามว่า “คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และยูสเซอร์” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7

ด้วยคำถามว่า “อุปกรณ์สำคัญของคอมพิวเตอร์ คือ CPU เท่านั้น” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0

ด้วยคำถามว่า “อุปกรณ์เก็บข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เรียกว่า ฮาร์ดดิสก์” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 87.3 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

ด้วยคำถามว่า “ปัจจุบันมีเพียงดิสก์เก็ตที่ใช้เก็บข้อมูลภายนอกเครื่อง เท่านั้น ” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0

ด้วยคำถามว่า “CD-ROM ใช้อ่านได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามว่า “ใช่” จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0

ด้วยคำถามว่า “การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทั้งแบบเดี่ยวและหลายเครื่องร่วมกัน” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ด้วยคำถามว่า “การใช้งานคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายไม่ต้องป้อนชื่อและรหัสที่กำหนดให้แต่อย่างใด” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0

ด้วยคำถามว่า “ข้อมูลคอมพิวเตอร์สามารถส่งผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ด้วยคำถามว่า “สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว เท่านั้น” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 96.3

ด้วยคำถามว่า “สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ใช้เพื่อการบริหาร เท่านั้น” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0

ด้วยคำถามว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0

ด้วยคำถามว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการติดต่อสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ เท่านั้น” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0

ด้วยคำถามว่า “ต้องรายงานผลสารสนเทศ ด้วยคอมพิวเตอร์ เท่านั้น” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3

ด้วยคำถามว่า “ทุกคนสามารถใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ตามที่ต้องการเสมอ” พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม “ใช่” จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ตอบ “ไม่ใช่” จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตาราง 16 แสดงการประเมินผลระดับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝึก.

ความรู้ความเข้าใจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูงมาก	(ตอบถูก 12-15 ข้อ)	163	54.3
ระดับสูง	(ตอบถูก 9-11 ข้อ)	104	34.7
ระดับปานกลาง	(ตอบถูก 6-10 ข้อ)	18	6.0
ระดับต่ำ	(ตอบถูก 0-5 ข้อ)	15	5.0
รวม		300	100.0

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝึก. ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้ มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงมาก จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.เรื่อง ทศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับทัศนคติ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1 ท่านมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย	1.89	.855	ไม่เห็นด้วย
2 ท่านมีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น	2.20	.885	ไม่เห็นด้วย
3 ท่านมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเอง ได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น	4.21	.700	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 ท่านมีความเห็นว่า จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว	4.19	.705	เห็นด้วย
5 ท่านมีความเห็นว่า การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.19	.806	ไม่เห็นด้วย

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ระดับของทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.เรื่อง ทศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.จำนวน 300 คน พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีทัศนคติด้านบวกที่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วย ทศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตนเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" ($\bar{X} = 4.21$) สำหรับทัศนคติด้านบวกที่ เห็นด้วย ได้แก่ "จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว" ($\bar{X} = 4.19$) ส่วนที่มีทัศนคติด้านลบที่ ไม่เห็นด้วย ได้แก่ ทศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" ($\bar{X} = 2.20$), ทศนคติเรื่อง "การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ" ($\bar{X} = 2.19$) และทัศนคติในเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" ($\bar{X} = 1.89$)

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.เรื่อง ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความสามารถ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1 ท่านสามารถติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้งานเอง	2.21	1.040	พอทำได้บ้าง
2 ท่านสามารถต่อสายพ่วงต่างๆให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างปกติ	2.52	1.077	พอทำได้บ้าง
3 ท่านสามารถติดตั้ง (Setup) โปรแกรมระบบปฏิบัติการของเครื่อง	1.98	1.114	พอทำได้บ้าง
4 ท่านสามารถติดตั้ง (Install) โปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ทำงาน	2.04	1.127	พอทำได้บ้าง
5 ท่านสามารถกำหนดค่าต่างๆ (Configuration) ในการทำงานระบบเครือข่าย	1.73	1.006	ไม่มีความสามารถ
6. ท่านสามารถต่อใช้งานระบบ Intranet ของ ฝปก. ได้เอง	2.55	1.110	พอทำได้บ้าง
7. ท่านสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ ผ่าน MODEM ด้วยตัวท่านเอง	2.47	1.119	พอทำได้บ้าง
8. ท่านสามารถแก้ไขปัญหา เมื่อเครื่องค้าง (Hang) ให้ทำงานปกติ	2.26	.980	พอทำได้บ้าง
9. ท่านมีทักษะแก้ไขปัญหา เมื่อเครื่องไม่สามารถเริ่มทำงาน (Boot)	2.07	.962	พอทำได้บ้าง
10.ท่านสามารถใช้งาน e-mail กฟผ. เป็นอย่างไร	2.57	1.121	พอทำได้บ้าง

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้าน ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 300 คน พบว่า ความสามารถที่อยู่ในระดับ “พอทำได้บ้าง” คือ ความสามารถในการใช้งาน e-mail กฟผ. ($\bar{X} = 2.57$), การต่อใช้งานระบบ Intranet ของ ฝปก. ได้เอง ($\bar{X} = 2.55$), การต่อสายพ่วงต่างๆให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างปกติ ($\bar{X} = 2.52$), การใช้งานคอมพิวเตอร์ ผ่าน MODEM ด้วยตัวท่านเอง ($\bar{X} = 2.47$), การแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องค้าง (Hang) ให้ทำงานปกติ ($\bar{X} = 2.26$), การติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้งานเอง ($\bar{X} = 2.21$), การมีทักษะแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องไม่สามารถเริ่มทำงาน (Boot) ($\bar{X} = 2.07$), การติดตั้ง (Install) โปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ทำงาน ($\bar{X} = 2.04$), การติดตั้ง (Setup) โปรแกรมระบบปฏิบัติการของเครื่อง ($\bar{X} = 1.98$) ส่วนการกำหนดค่าต่างๆ (Configuration) ในการทำงานระบบเครือข่าย ($\bar{X} = 1.73$) จะไม่มีความสามารถเลย

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.เรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน การใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์	ระดับพฤติกรรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การเปิดเครื่องทำงาน	3.86	1.235	บ่อยครั้ง
2. การตรวจสอบและการจัดพื้นที่เก็บข้อมูล	2.96	1.318	บางครั้ง
3. การ Login เข้าระบบเครือข่าย	3.18	1.482	บางครั้ง
4. การติดตั้ง (Install) โปรแกรมเอง	2.14	1.221	นานๆครั้ง
5. การตรวจสอบไวรัสคอมพิวเตอร์	2.52	1.377	นานๆครั้ง

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีพฤติกรรมบ่อยครั้ง ในการเปิดเครื่องทำงาน ($\bar{X} = 3.86$) และมีพฤติกรรมในด้านการใช้คอมพิวเตอร์แบบบางครั้ง ประกอบด้วย การ Login เข้าระบบเครือข่าย ($\bar{X} = 3.18$) และ การตรวจสอบและการจัดพื้นที่เก็บข้อมูล ($\bar{X} = 2.96$) ส่วนพฤติกรรมในด้านการใช้คอมพิวเตอร์แบบนานๆครั้ง ประกอบด้วย การตรวจสอบไวรัสคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.52$) และการติดตั้ง (Install) โปรแกรมเอง ($\bar{X} = 2.14$)

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.เรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน การทำงานด้วยระบบเครือข่าย

การทำงานด้วยระบบเครือข่าย	ระดับพฤติกรรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การทำ MAP Drive ระหว่างเครื่อง	1.58	.976	ไม่เคย
2. การทำ Sharing ข้อมูลของเครื่อง	1.84	1.127	นานๆครั้ง
3. การทำ Password ป้องกันระหว่างเครื่อง	1.77	1.176	ไม่เคย
4. การเข้า Access File Server	1.62	1.005	ไม่เคย
5. การโอนย้ายข้อมูลระหว่างเครื่อง	1.93	1.212	นานๆครั้ง

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายแบบ นานๆครั้ง ประกอบด้วย การโอนย้ายข้อมูลระหว่างเครื่อง ($\bar{X} = 1.93$) และการทำ Sharing ข้อมูลของเครื่อง ($\bar{X} = 1.84$) ส่วนพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายแบบ ไม่เคย ประกอบด้วย การทำ Password ป้องกันระหว่างเครื่อง ($\bar{X} = 1.77$) และการเข้า Access File Server ($\bar{X} = 1.62$) รวมถึงการทำ MAP Drive ระหว่างเครื่อง ($\bar{X} = 1.58$) ด้วย

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน การทำงานด้วย Intranet

การทำงานด้วย Intranet	ระดับพฤติกรรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การป้อนข้อมูลทาง Webpage	1.98	1.252	นานๆครั้ง
2. การค้นหาข้อมูลทาง Intranet	3.21	1.303	บางครั้ง
3. การดูผลข้อมูลทาง Webpage	2.80	1.340	บางครั้ง
4. การพิมพ์งานจาก Webpage	2.40	1.283	นานๆครั้ง
5. การ Load ข้อมูลจาก Intranet	2.70	1.287	บางครั้ง
6. การดูภาพ/ฟังเพลง ทาง Intranet	2.50	1.138	นานๆครั้ง
7. การดูข่าวสาร/ประกาศ ทาง Intranet	3.15	1.212	บางครั้ง
8. การใช้ฐานข้อมูลทาง Web Database	2.05	1.212	นานๆครั้ง
9. การเสนอแนะการทำงานทาง Intranet	1.82	1.057	นานๆครั้ง
10. การ Log off โปรแกรมหลังทำงานเสร็จ	2.86	1.617	บางครั้ง

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการทำงานด้วย Intranet มีพฤติกรรมแบบ บางครั้ง ประกอบด้วย การค้นหาข้อมูลทาง Intranet ($\bar{X} = 3.21$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงไปได้แก่ การดูข่าวสาร/ประกาศ ทาง Intranet ($\bar{X} = 3.15$) , การ Log off โปรแกรมหลังทำงานเสร็จ ($\bar{X} = 2.86$) , การดูผลข้อมูลทาง Webpage ($\bar{X} = 2.80$) และการ Load ข้อมูลจาก Intranet ($\bar{X} = 2.70$)

ส่วนพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการทำงานด้วย Intranet แบบ นานๆครั้ง ประกอบด้วย การดูภาพ/ฟังเพลง ทาง Intranet ($\bar{X} = 2.50$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงไปได้แก่ การพิมพ์งานจาก Webpage ($\bar{X} = 2.40$) , การใช้ฐานข้อมูลทาง Web Database ($\bar{X} = 2.05$) , การป้อนข้อมูลทาง Webpage ($\bar{X} = 1.98$) และการเสนอแนะการทำงานทาง Intranet ($\bar{X} = 1.82$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

1.1 เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	เพศ						t	p
	ชาย (n=254)			หญิง (n=46)				
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
1. การใช้งานคอมพิวเตอร์	2.92	1.108	บางครั้ง	2.97	1.113	บางครั้ง	-.283	.777
2. การทำงานด้วยระบบเครือข่าย	1.76	.964	ไม่เคย	1.68	.942	ไม่เคย	.530	.597
3. การทำงานด้วย Intranet	2.55	1.006	นานๆครั้ง	2.52	.919	นานๆครั้ง	.225	.822
รวม	2.41	.926	นานๆครั้ง	2.39	.823	นานๆครั้ง	.153	.878

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ ในภาพรวมมีค่า ความน่าจะเป็น (p) รวมเท่ากับ .878 ซึ่งมากกว่า .05 ทำให้ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ($p=.597$) และ ด้านการทำงานด้วย Intranet ($p=.822$) รวมมีค่า p ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า เพศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จะไม่มีความแตกต่างกันต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน		df	SS	MS	F	F-Prob
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
1. การใช้งาน คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม		3	39.928	13.309	12.065*	.000
	ภายในกลุ่ม		296	326.538	1.103		
	รวม		299	366.465			
2. การทำงานด้วยระบบ เครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม		3	33.323	11.108	13.584*	.000
	ภายในกลุ่ม		296	242.045	.818		
	รวม		299	275.368			
3. การทำงานด้วย Intranet	ระหว่างกลุ่ม		3	35.417	11.806	13.508*	.000
	ภายในกลุ่ม		296	258.691	.874		
	รวม		299	264.108			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		3	35.805	11.935	16.680*	.000
	ภายในกลุ่ม		296	211.769	.716		
	รวม		299	247.600			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ค่า F-Prob รวมมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 ทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาทางด้านของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน การใช้งานคอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ต่างก็มีค่า F-Prob = .000 ซึ่งก็มีค่าน้อยกว่า .05 ทั้ง 3 ด้าน จึงสามารถสรุปผลได้ว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ที่

แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบรายคู่เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่ต่างกัน โดยวิธี LSD ผลปรากฏดังแสดงในตารางที่ 24 - 26 ดังนี้

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี	36-43 ปี	44-51 ปี	ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.54	3.05	2.63	2.49
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี	3.54		.50* (.004)	.92* (.000)	1.06* (.000)
36-43 ปี	3.05			.42* (.005)	.56* (.006)
44-51 ปี	2.63				.14 (.490)
ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป	2.49				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 ผลวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปีกับช่วงอายุ 36-43 ปี พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ .004, กับอายุระหว่าง 44-51 ปี มีค่า Sig เท่ากับ .000 และกับอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ทั้งหมด หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุระหว่าง 36-43 ปี รวมถึงอายุ 44-51 ปี และอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุระหว่าง 28-35 ปีและที่ต่ำกว่า จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 36-43 ปี, 44-51 ปี รวมถึงอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .50, .92 และ 1.06 ตามลำดับ

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุ 36-43 ปี กับอายุ 44-51 ปี พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .005 และกับอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .006 ซึ่งจะมีค่าน้อยกว่า .05 ทั้งหมด หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุระหว่าง 36-43 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 44-51 ปี และกับอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุ 36-43 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 44-51 ปี และอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .42 และ .56 ตามลำดับ

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น รายคู่ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี	36-43 ปี	44-51 ปี	ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.36	1.77	1.52	1.33
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี	2.36		.58* (.000)	.83* (.000)	1.03* (.000)
36-43 ปี	1.77			.25* (.049)	.44* (.010)
44-51 ปี	1.52				.19 (.263)
ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป	1.33				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 ผลวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปีกับช่วงอายุ 36-43 ปี พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ .000, กับอายุระหว่าง 44-51 ปี มีค่า Sig เท่ากับ .000 และกับอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ทั้งหมด หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุระหว่าง 36-43 ปี รวมถึงอายุ 44-51 ปี และอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 36-43 ปี, 44-51 ปี รวมถึงตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .58, .83 และ 1.03 ตามลำดับ

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุ 36-43 ปี กับอายุ 44-51 ปี พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .049 และกับอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .010 ซึ่งจะมีค่าน้อยกว่า .05 ทั้งหมด หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุระหว่าง 36-43 ปี จะแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 44-51 ปี และกับอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุ 36-43 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 44-51 ปี และอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .25 และ .44 ตามลำดับ

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น รายคู่ ด้านการใช้ Intranet จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี	36-43 ปี	44-51 ปี	ตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.19	2.58	2.27	2.23
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี	3.19		.61* (.000)	.92* (.000)	.95* (.000)
36-43 ปี	2.58			.31* (.020)	.34 (.055)
44-51 ปี	2.27				.04 (.844)
ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป	2.23				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 ผลวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี กับช่วงอายุ 36-43 ปี พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ .000, กับอายุระหว่าง 44-51 ปี มีค่า Sig เท่ากับ .000 และกับอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ทั้งหมด หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุระหว่าง 36-43 ปี รวมถึงอายุ 44-51 ปี และอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้ Intranet ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 36-43 ปี, 44-51 ปี รวมถึง 52 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .58, .83 และ 1.03 ตามลำดับ

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุ 36-43 ปี กับอายุ 44-51 ปี พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .020 ซึ่งจะมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุระหว่าง 36-43 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ที่มีอายุ 44-51 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุ 36-43 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้ Intranet ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 44-51 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .31

1.3 ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

H_0 : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จำแนกตามระดับตำแหน่ง

พฤติกรรมการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. การใช้งาน คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	1	.468	.468	.381	.537
	ภายในกลุ่ม	298	365.997	1.228		
	รวม	299	366.465			
2. การทำงานด้วยระบบ เครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม	1	.141	.141	.153	.696
	ภายในกลุ่ม	298	275.227	.924		
	รวม	299	275.368			
3. การทำงานด้วย Intranet	ระหว่างกลุ่ม	1	.328	.328	.333	.564
	ภายในกลุ่ม	298	293.780	.986		
	รวม	299	294.108			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1	.296	.296	.357	.551
	ภายในกลุ่ม	298	274.304	.830		
	รวม	299	247.600			

จากตารางที่ 27 จะเห็นว่า ค่า F-Prob รวม มีค่า .551 ซึ่งมากกว่า .05 หมายถึง การยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าในทุกด้าน ประกอบด้วย พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ (.537) ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย (.696) และด้านการทำงานด้วย Intranet (.564) ซึ่งทุกด้านจะมีค่ามากกว่า

1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. การใช้งาน คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	69.726	23.242	23.184*	.000
	ภายในกลุ่ม	296	296.739	1.002		
	รวม	299	366.465			
2. การทำงานด้วยระบบ เครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม	3	61.400	20.467	28.313*	.000
	ภายในกลุ่ม	296	213.968	.723		
	รวม	299	275.368			
3. การทำงานด้วย Intranet	ระหว่างกลุ่ม	3	53.913	17.971	22.146*	.000
	ภายในกลุ่ม	296	240.195	.811		
	รวม	299	294.108			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	60.551	20.184	31.940*	.000
	ภายในกลุ่ม	296	187.049	.632		
	รวม	299	247.600			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 จะเห็นว่า ค่า F-Prob รวม มีค่า .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายถึง การปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) คือ มีความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับระดับตำแหน่ง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าในทุกด้านจะมีค่า F-Prob ที่น้อยกว่า .05 ทุกด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบรายคู่เพื่อค้นหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่ต่างกัน โดยวิธี LSD ผลปรากฏดังแสดงในตารางที่ 32 - 34 ดังนี้

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น รายคู่ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี วิศวกรรม	ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า
	\bar{X}	2.34	2.89	3.76	3.23
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	2.34		-.56* (.000)	-1.43* (.000)	-.89* (.000)
ปวส.	2.89			-.87* (.000)	-.33* (.037)
ปริญญาตรี วิศวกรรม	3.76				.54* (.005)
ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า	3.23				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 การวิเคราะห์ผลพบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. กับระดับการศึกษา ปวส. มีค่า Sig เท่ากับ .000 และกับระดับ การศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม มีค่า Sig เท่ากับ .000 และระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 ทั้งหมด หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาต่ำ กว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษา ปวส., ปริญญาตรีวิศวกรรม รวมถึงระดับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จะ มีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ที่น้อยกว่า ระดับ การศึกษาระดับการศึกษา ปวส., ปริญญาตรีวิศวกรรม, ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า โดยมีความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.56, -1.43 และ -.89 ตามลำดับ

ทางด้านการศึกษาในระดับ ปวส. กับระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม พบว่าค่า Sig เท่ากับ .000 และกับระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า มีค่า Sig เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 ทั้งหมด หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษา ปริญญาตรีวิศวกรรม รวมถึงระดับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ที่น้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม, ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.87 และ -.33 ตามลำดับ

ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีวิศวกรรม กับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า มีค่า Sig เท่ากับ .005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีวิศวกรรม มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ดีกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .54

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรายคู่ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี วิศวกรรม	ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า
	\bar{X}	1.29	1.66	2.75	1.87
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	1.29		-.37* (.006)	-1.46* (.000)	-.58* (.000)
ปวส.	1.66			-1.09* (.000)	-.21 (.126)
ปริญญาตรี วิศวกรรม	2.75				.88* (.000)
ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า	3.23				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. กับระดับ ปวส. มีค่า Sig เท่ากับ .006 และกับระดับปริญญาตรีวิศวกรรม มีค่า Sig เท่ากับ .000 และกับระดับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ทั้งหมด หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษา ปวส., ปริญญาตรีวิศวกรรม รวมถึงระดับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ

ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่น้อยกว่าระดับการศึกษาระดับการศึกษา ปวส., ปริญญาตรีวิศวกรรม, ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ $-.37$, -1.46 และ $-.58$ ตามลำดับ

ทางด้านการศึกษา ระดับ ปวส. กับระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม พบว่าค่า Sig เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า $.05$ หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่น้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.09

ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีวิศวกรรม กับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า มีค่า Sig เท่ากับ $.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า $.05$ หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีวิศวกรรม มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาวิศวกรรม จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ดีกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ $.88$

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น รายคู่ ด้านการทำงานด้วย Intranet จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี วิศวกรรม	ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า
	\bar{X}	2.04	2.52	3.36	2.75
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	2.04		-.48* (.001)	-1.31* (.000)	-.70* (.000)
ปวส.	2.52			-.83* (.000)	-.22* (.117)
ปริญญาตรี วิศวกรรม	3.36				.61* (.000)
ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า	2.75				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. กับระดับ ปวส. มีค่า Sig เท่ากับ .001 และกับระดับปริญญาตรี วิศวกรรม มีค่า Sig เท่ากับ .000 และกับระดับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า .05 ทั้งหมด หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษา ปวส., ปริญญาตรี วิศวกรรม รวมถึงระดับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จะมี พฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วย Intranet ที่น้อยกว่าระดับ การศึกษาระดับการศึกษา ปวส., ปริญญาตรีวิศวกรรม, ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า โดยมีความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.48, -1.31 และ -.70 ตามลำดับ

ส่วนการศึกษาระดับ ปวส. กับระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม พบว่าค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่ง น้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับ ระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet ที่น้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.83

ทางด้านผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีวิศวกรรม กับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีวิศวกรรม มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรม จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วย Intranet ที่ดีกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .61

1.5 ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่าง
กัน

H_0 : ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่
ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่
แตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จำแนกตามระดับรายได้

พฤติกรรมการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. การใช้งาน คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	4	3.891	.973	.792	.531
	ภายในกลุ่ม	295	362.574	1.229		
	รวม	299	366.465			
2. การทำงานด้วยระบบ เครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม	4	6.492	1.623	1.781	.133
	ภายในกลุ่ม	295	268.876	.911		
	รวม	299	275.368			
3. การทำงานด้วย Intranet	ระหว่างกลุ่ม	4	2.727	.682	.690	.599
	ภายในกลุ่ม	295	291.381	.988		
	รวม	299	294.108			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.898	.975	1.180	.320
	ภายในกลุ่ม	295	243.702	.826		
	รวม	299	247.600			

จากตารางที่ 32 จะเห็นว่า ค่า F-Prob รวม มีค่า .425 ซึ่งมากกว่า .05 หมายถึง การยอมรับ
สมมติฐานหลัก (H_0) คือ ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า ในทุกหัวข้อคือ พฤติกรรมต่อการทำงานด้วย
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ (.531) ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย
(.133) และด้านการทำงานด้วย Intranet (.599) ซึ่งทุกด้านจะมีค่ามากกว่า .05 ทั้งหมด จึงสรุปได้ว่า
ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

1.6 อายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรมการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob
1. การใช้งาน คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	24.089	12.044	10.448*	.000
	ภายในกลุ่ม	297	342.377	1.153		
	รวม	299	366.465			
2. การทำงานด้วยระบบ เครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม	2	15.597	7.798	8.916*	.000
	ภายในกลุ่ม	297	259.771	.875		
	รวม	299	275.368			
3. การทำงานด้วย Intranet	ระหว่างกลุ่ม	2	20.186	10.093	10.944*	.000
	ภายในกลุ่ม	297	273.922	.922		
	รวม	299	294.108			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	19.279	9.639	12.539*	.000
	ภายในกลุ่ม	297	228.322	.769		
	รวม	299	247.600			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 จะเห็นว่า ค่า F-Prob รวม มีค่า .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายถึง การปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) คือ อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน โดยยอมรับว่า มีความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับอายุงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าในทุกด้านจะมีค่า F-Prob ที่น้อยกว่า .05 ทุกด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบรายคู่เพื่อค้นหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่ต่างกัน โดยวิธี LSD ผลปรากฏดังแสดงในตารางที่ 37 - 39 ดังนี้

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น รายคู่ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุงาน

อายุ		ต่ำกว่า และ เท่ากับ 15 ปี	16-20 ปี	ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.31	2.71	2.72
ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี	3.31		.59*	.59*
			(.000)	(.000)
16-20 ปี	2.71			.01
				(.971)
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	2.72			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงาน ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี กับอายุงาน 16-20 ปี มีค่า Sig เท่ากับ .000 และกับอายุงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .000 เช่นกัน ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับอายุงาน 16-20 ปี และอายุงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ดีกว่าอายุงาน 16-20 ปี และอายุงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .59 ทั้งสองกลุ่ม

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น รายคู่ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย จำแนกตามอายุงาน

อายุ'		ต่ำกว่า และ เท่ากับ 15 ปี	16-20 ปี	ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.03	1.70	1.52
ต่ำกว่า และเท่ากับ 15 ปี	2.03		.33*	.52*
			(.022)	(.000)
16-20 ปี	1.70			.18
				(.200)
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	1.52			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงาน ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี กับอายุงาน 16-20 ปี มีค่า Sig เท่ากับ .022 และกับอายุงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .000 เช่นกัน ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงาน ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับอายุงาน 16-20 ปี และอายุงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงาน ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ดีกว่าอายุงาน 16-20 ปี และอายุงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .33 และ .52

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น รายคู่ ด้านการทำงานด้วย Intranet จำแนกตามอายุงาน

อายุ	ต่ำกว่า และ เท่ากับ 15 ปี	16-20 ปี	ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	2.89	2.37
ต่ำกว่า และเท่ากับ 15 ปี	2.89	.57*	.52*
		(.022)	(.000)
16-20 ปี	2.32		-.06
			(.704)
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	2.37		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงาน ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี กับอายุงาน 16-20 ปี มีค่า Sig เท่ากับ .022 และกับอายุงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .000 เช่นกัน ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงาน ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับอายุงาน 16-20 ปี และอายุงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงาน ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วย Intranet ที่ดีกว่าอายุงาน 16-20 ปี และอายุงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .57 และ .52

1.7 ลักษณะงานที่ทำ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

H_0 : ลักษณะงานที่ทำที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะงานที่ทำที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.เรื่อง พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามลักษณะงานที่ทำ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ลักษณะงานที่ทำ						t	p
	ด้านปฏิบัติการ (n=208)			ด้านสนับสนุน (n=92)				
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
1. การใช้งานคอมพิวเตอร์	2.86	1.128	บางครั้ง	3.08	1.048	บางครั้ง	-1.578	.116
2. การทำงานด้วยระบบเครือข่าย	1.77	.997	ไม่เคย	1.70	.874	ไม่เคย	.515	.607
3. การทำงานด้วย Intranet	2.52	1.025	นานๆครั้ง	2.62	.913	บางครั้ง	-.797	.426
รวม	2.38	.949	นานๆครั้ง	2.47	.816	นานๆครั้ง	-.746	.456

จากตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) รวมมีค่าเท่ากับ .456 ซึ่งมากกว่า .05 จะหมายถึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ลักษณะงานที่ทำ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน และหากพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ($p=.116$) การทำงานด้วยระบบเครือข่าย ($p=.607$) และด้านการทำงานด้วย Intranet ($p=.426$) ในทุกด้านมีค่า p ที่มากกว่า .05 จึงสรุปผลได้ว่า ลักษณะงานที่ทำ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่ทำงานด้านปฏิบัติการ จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย และด้านการทำงานด้วย Intranet ที่เหมือนกับด้านสนับสนุน

2. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

H_0 : ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

H_1 : ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

ตาราง 38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการใช้คอมพิวเตอร์	.271**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 38 พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ต่ำ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์บ่อยครั้งเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ นั่นเอง

ตาราง 39 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย	.158**	.006	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 39 พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการการทำงานด้วยระบบเครือข่าย มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเครือข่าย บ่อยครั้งเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำนั่นเอง

ตาราง 40 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วย Intranet

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วย Intranet	.300**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 40 พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการการทำงานด้วย Intranet มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์แบบต่ำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วย Intranet บ่อยครั้งเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำนั่นเอง

3. ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1 ทศนคติเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

H_0 : ทศนคติเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

H_1 : ทศนคติเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

ตาราง 41 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.1 กับ การใช้คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการใช้คอมพิวเตอร์	-.304**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 41 แสดงให้เห็นว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์ กับทศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพันธ์แบบปานกลาง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ลดลงในระดับปานกลาง

ตาราง 42 ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.1 กับการทำงานด้วยระบบเครือข่าย

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย	-.184**	.001	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 42 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติที่เห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ลดลงในระดับต่ำ

ตาราง 43 ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.1 กับการทำงานด้วย Intranet

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วย Intranet	-.273**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 43 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการทำงานด้วย Intranet มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติที่เห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วย Intranet ที่ลดลงในระดับต่ำ

3.2 ทักษะคิดเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนมากยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

H_0 : ทักษะคิดเรื่อง เทคโนโลยีเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนมากยิ่งขึ้น ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

H_1 : ทักษะคิดเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนมากยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

ตาราง 44 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทักษะคิดของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.2 กับ
การใช้คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนมากยิ่งขึ้น" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการใช้คอมพิวเตอร์	-.233**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 44 แสดงให้เห็นว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับทักษะคิดเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนมากยิ่งขึ้น" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทักษะคิดเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนมากยิ่งขึ้น" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ ลดลงในระดับที่ต่ำ

ตาราง 45 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.2 กับ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย	-.203**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 45 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการ ทำงานด้วยระบบเครือข่าย มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความ สิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของ ความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ต่ำ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความ สิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ลดลงในระดับที่ต่ำ

ตาราง 46 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.2 กับ การทำงานด้วย Intranet

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ เกิด ความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วย Intranet	-.186**	.001	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 46 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการ ทำงานด้วย Intranet มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลือง มากยิ่งขึ้น" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มี ทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" จะมี พฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วย Intranet ลดลงในระดับที่ต่ำ

3.3 ทศนคติเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- H_0 : ทศนคติเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.
- H_1 : ทศนคติเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

ตาราง 47 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.3 กับการใช้คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการใช้คอมพิวเตอร์	.306**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 47 แสดงให้เห็นว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับทศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์แบบปานกลาง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ มากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 48 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่องทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.3 กับการทำงานด้วยระบบเครือข่าย

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย	.215**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 48 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ต่ำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 49 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่องทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.3 กับการทำงานด้วย Intranet

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วย Intranet	.305**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 49 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการทำงานด้วย Intranet มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์แบบปานกลาง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วย Intranet มากขึ้นในระดับปานกลาง

3.4 ทศนคติเรื่อง จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

H_0 : ทศนคติเรื่อง จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

H_1 : ทศนคติเรื่อง จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

ตาราง 50 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.4 กับ การใช้คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการใช้คอมพิวเตอร์	.329**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 50 แสดงให้เห็นว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับทศนคติเรื่อง "จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์แบบปานกลาง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทศนคติเห็นด้วย กับทศนคติเรื่อง "จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ที่มากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 51 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.4 กับ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย	.232**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 51 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อทัศนคติเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 52 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.4 กับ การทำงานด้วย Intranet

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วย Intranet	.319**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 52 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการทำงานด้วย Intranet มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์แบบปานกลาง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงาน

3.5 ทศนคติเรื่อง การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

H_0 : ทศนคติเรื่อง การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

H_1 : ทศนคติเรื่อง การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

ตาราง 53 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.5 กับการใช้คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง “การทำงานแบบเดิมดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการใช้คอมพิวเตอร์	-.310**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 53 แสดงให้เห็นว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับทศนคติเรื่อง “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพันธ์แบบปานกลาง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ลดลงในระดับปานกลาง

ตาราง 54 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.5 กับ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความคิดเห็นเรื่อง "การทำงานแบบเดิมดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ" (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย	-.273**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 54 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง "การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพัทธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพัทธ์ที่ต่ำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วยอย่างมาก กับความคิดเห็นเรื่อง "การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ลดลงในระดับที่ต่ำ

ตาราง 55 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความคิดเห็นข้อ 3.5 กับ การทำงานด้วย Intranet

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ทัศนคติ เรื่องการทำงานแบบเดิมดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วย Intranet	-.307**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 55 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการทำงานด้วย Intranet มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง "การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพัทธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพัทธ์แบบปานกลาง

4. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

H_0 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

H_1 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.

ตาราง 56 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เรื่องความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการใช้คอมพิวเตอร์	.758**	.000	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 56 แสดงให้เห็นว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่สูง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ ที่เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

ตาราง 57 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เรื่องความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย	.708**	.000	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 57 แสดงให้เห็นว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่สูง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ที่ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่ายแบบ ที่เพิ่มมากขึ้นในระดับสูง

ตาราง 58 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เรื่องความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วย Intranet

พฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการทำงานด้วย Intranet	.734**	.000	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 58 แสดงให้เห็นว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ จะพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่สูง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ที่ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วย Intranet เพิ่มมากขึ้นในระดับที่สูง

5. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

H_0 : ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

H_1 : ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 59 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับทัศนคติเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย”

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเห็นที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย	-.288**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 59 แสดงให้เห็นว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ กับทัศนคติเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่เห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย” ในระดับที่ต่ำ

ตาราง 60 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ
ทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนเปลืองมากยิ่งขึ้น"

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ต่อการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิด ความสับสนเปลืองมากยิ่งขึ้น	-.208**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 60 แสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับ
ทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนเปลืองมากยิ่งขึ้น" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางตรงข้ามกัน และมี
ระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่เห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความ
สับสนเปลืองมากยิ่งขึ้น" ในระดับที่ต่ำ

ตาราง 61 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ
ทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น"

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ต่อการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเห็นว่ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่าน เองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น	.280**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 61 แสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับ
ทัศนคติเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมี
ระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่เห็นด้วย กับความคิดเห็น เรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้
ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 62 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับทัศนคติเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว”

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเห็นว่าจะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว	.269**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 62 แสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่ไม่เห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 63 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับทัศนคติเรื่อง “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ”

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 300)		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเห็นว่าการทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	-.180**	.002	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 63 แสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเรื่อง “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางตรงข้ามกัน และมีระดับของความสัมพันธ์ที่ต่ำ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่เห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” ในระดับต่ำ

ตาราง 64 สรุปสมมติฐานจากการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน ทำการทดสอบรายคู่
1.3 ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน ทำการทดสอบรายคู่
1.5 ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
1.6 อายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน ทำการทดสอบรายคู่
1.7 ลักษณะงานที่ทำ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2 ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.	ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า มีความสัมพันธ์กัน
3. ทักษะคิดของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปฏิเสธสมมติฐานทั้งหมด 5 ข้อย่อย แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันทั้งหมด
4. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.	ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า มีความสัมพันธ์กัน
5. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัย แบ่งการเสนอเนื้อหาตามลำดับ ประกอบด้วย ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า, สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า, วิธีดำเนินการค้นคว้า, การวิเคราะห์ข้อมูล, สรุปผล, การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาประชากรศาสตร์ ของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง
3. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง
4. เพื่อศึกษาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.
3. ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.
5. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิธีดำเนินการค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงาน ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 739 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับ 1-10 และเป็น ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีตำแหน่งในการบังคับบัญชา ทั้งเพศชายและหญิง ของฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นตัวแทนของประชากร โดยการคำนวณโดยใช้สูตรที่ทราบ จำนวนประชากรของ ยามาเน (Yamane : 1967) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และสำรวจ ตัวอย่าง 15 % จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดหา อัตราส่วนของแต่ละหน่วยงาน (กอง) โดยเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้กับจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด แล้วนำค่าอัตราส่วนดังกล่าวแต่ละค่า มาเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละ หน่วยงาน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน แบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้ สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือนที่ได้รับ หน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้แบบ คำถามตอนที่ 2 ข้อ 1 – 15 ใช้การเลือกตอบแบบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” โดยแบ่งระดับความรู้ความ เข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น 4 ระดับ จัดเป็น Ratio Scale

ตอนที่ 3. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับด้านทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ใช้แบบคำถามตอนที่ 3 ข้อ 1 – 5 ใช้การวัดเป็น Scale ในการวัดทัศนคติอย่างง่าย (Sample attitude scaling) แบ่งเป็น 5 ระดับและมีการกำหนดเกณฑ์ของการประเมิน

ตอนที่ 4. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้แบบคำถาม ตอนที่ 4 ข้อ 1 – 10 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ จัดเป็นข้อมูล Interval และมีการกำหนดเกณฑ์ของการประเมิน

ตอนที่ 5. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตอนที่ 5 ประกอบด้วย ตอนที่ 5.1 การใช้งานคอมพิวเตอร์ ข้อ 1 – 5 สามารถวัดโดยใช้ Scale ใน การวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale ตอนที่ 5.2 การทำงานด้วยระบบ เครือข่าย ข้อ 1 – 5 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale ตอนที่ 5.3 การทำงานด้วย Intranet ข้อ 1 – 10 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตาม

วิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale โดยทั้ง 3 หัวข้อย่อย จะมีการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินด้วย

2.2 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ในเรื่องของการใช้ภาษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เมื่อนำแบบสอบถามไปทดสอบด้วย วิธีการคำนวณของ Cronbach's α หรือเรียกว่า สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา α (Coefficient Alpha) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9529

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยถึงผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้ปฏิบัติงานของ ฝปก. ตอบแบบสอบถามตามที่ได้เลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่าง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2547

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และทำการประมวลผลข้อมูล ด้วยข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science (SPSS)) ดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง ได้แก่ เพศ และ ลักษณะงานที่ทำ วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนอายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือนที่ได้รับ วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

4.2 ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ และลักษณะงานที่ทำ จะใช้สถิติทดสอบ คือ t-Test แบบ (Independent Sampling) ส่วนข้อมูลในเรื่อง อายุ, ระดับตำแหน่ง, ระดับการศึกษา, อายุงาน และเงินเดือนที่ได้รับ จะใช้สถิติทดสอบ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ครั้งละหลายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's Least-Significant Differential (LSD) ส่วนการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ จะทดสอบโดยใช้ ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.จำนวน 300 คน คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 84.7 เพศหญิง ร้อยละ 15.3 เมื่อพิจารณาตามอายุพบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. อายุระหว่าง 36-43 ปี ร้อยละ 34.3 ส่วนที่มีอายุระหว่าง 44-51 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าและเท่ากับ 35 ปี ร้อยละ 19.3 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 52 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 12.7

พิจารณาตามระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งต่ำกว่าและเท่ากับระดับ 6 ร้อยละ 69.7 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับ 7-9 และสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 30.3

สำหรับระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่าและเท่ากับ มัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.3 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 31.7 ทางด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 23.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านวิศวกรรม คิดเป็นร้อยละ 13.0

ทางด้านรายได้รวมต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมต่ำกว่าและเท่ากับ 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 ทางด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.7 ด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวม 35,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวม 45,001 – 55,000 บาท มีจำนวน 36 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้รวมมากกว่า 55,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.0

ส่วนอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.3 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน ต่ำกว่าและเท่ากับ 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 ด้านผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.3

พิจารณาจากลักษณะงานที่ทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 65.4 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานด้านสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 34.6

ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ ต่อพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุเฉลี่ยของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. กับพฤติกรรมต่อการทำงานด้านการใช้คอมพิวเตอร์เป็นแบบบางครั้ง ส่วนอายุเฉลี่ยของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จะไม่มีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเครือข่าย และอายุเฉลี่ยของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานในด้านการใช้งาน Intranet เป็นแบบ นานๆครั้ง

ทางด้านพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งเฉลี่ยของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการ

ใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นแบบบางครั้ง และจะไม่มีพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งานด้วยระบบเครือข่าย ส่วนพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งาน Intranet เป็นแบบ นานๆครั้ง

พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาเฉลี่ยของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. กับพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นแบบบางครั้ง และจะไม่มีพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งานด้วยระบบเครือข่าย ส่วนพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งาน Intranet เป็นแบบ นานๆครั้ง

พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับรายได้ พบว่าระดับรายได้เฉลี่ยของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. กับพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นแบบบางครั้ง และจะไม่มีพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งานด้วยระบบเครือข่าย ส่วนพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งาน Intranet เป็นแบบ นานๆครั้ง

พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุงาน พบว่าอายุงานเฉลี่ยของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. กับพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นแบบบางครั้ง และจะไม่มีพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งานด้วยระบบเครือข่าย ส่วนพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งาน Intranet เป็นแบบ นานๆครั้ง

2. เรื่องความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบถูก เท่ากับ 7.0 โดยมีจำนวนข้อที่ตอบถูกต้องต่ำสุดคือ 2 ข้อ และจำนวนข้อที่ตอบถูกสูงสุด คือ 12 ข้อ

ด้วยคำถามว่า “คอมพิวเตอร์คือเครื่องคำนวณเท่านั้น” พบว่า ตอบ “ใช่” ร้อยละ 94.0 สำหรับคำถามว่า “คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และยูสเซอร์” พบว่าตอบ “ใช่” ร้อยละ 68.3 ด้วยคำถามว่า “อุปกรณ์สำคัญของคอมพิวเตอร์ คือ CPU เท่านั้น” พบว่าตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ 76.0 ด้วยคำถามว่า “อุปกรณ์เก็บข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เรียกว่า ฮาร์ดดิสก์” พบว่าตอบ “ใช่” ร้อยละ 87.3 ด้วยคำถามว่า “ปัจจุบันมีเพียงดิสก์เก็ตที่ใส่เก็บข้อมูลภายนอกเครื่องเท่านั้น” พบว่า ตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ 86.0 ด้วยคำถามว่า “CD-ROM ใช้อ่านได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น” พบว่าตอบ “ใช่” ร้อยละ 54.0 ด้วยคำถามว่า “การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทั้งแบบเดี่ยวและหลายเครื่องร่วมกัน” พบว่าตอบ “ใช่” ร้อยละ 86.7 ด้วยคำถามว่า “การใช้งานคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายไม่ต้องป้อนชื่อและรหัสที่กำหนดให้แต่อย่างใด” พบว่าตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ 79.0 ด้วยคำถามว่า “ข้อมูลคอมพิวเตอร์สามารถส่งผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้” พบว่า ตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ 89.7 ด้วยคำถามว่า “สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว เท่านั้น” พบว่าตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ 33.7 ด้วยคำถามว่า “สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ใช้เพื่อการบริหาร เท่านั้น” พบว่าตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ 79.0 ด้วยคำถามว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ” พบว่าตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ 69.0 ด้วยคำถามว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการติดต่อสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ เท่านั้น” พบว่าตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ 71.0 ด้วยคำถามว่า “ต้องรายงานผลสารสนเทศ ด้วยคอมพิวเตอร์ เท่านั้น” พบว่าตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ

ละ 77.3 ด้วยคำถามว่า “ทุกคนสามารถใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ตามที่ต้องการเสมอ” พบว่าตอบ “ใช่” คิดเป็นร้อยละ 60.0

สำหรับการประเมินผลระดับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้ มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 34.7 มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 5.0

3. ทศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับของทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เรื่อง ทศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จำนวน 300 คน พบว่า มีความคิดเห็นว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตนเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น” ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และทัศนคติต่อความคิดเห็นเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” ในระดับที่ เห็นด้วย ส่วนที่มีทัศนคติไม่เห็นด้วย กับความคิดเห็นในเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย”, “เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนเปลืองมากยิ่งขึ้น” และ “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ”

4. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 300 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “พอทำได้บ้าง” ประกอบด้วย การติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้งานเอง, การต่อสายพ่วงต่างๆให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างปกติ, การติดตั้ง (Setup) โปรแกรมระบบปฏิบัติการของเครื่อง, การติดตั้ง (Install) โปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ทำงาน, การต่อใช้งานระบบ Intranet ของ ฝปก. ได้เอง, การใช้งานคอมพิวเตอร์ ผ่าน MODEM ด้วยตัวท่านเอง, การแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องค้าง (Hang) ให้ทำงานปกติ, การมีทักษะแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องไม่สามารถเริ่มทำงาน (Boot) และความสามารถใช้งาน e-mail กฟผ.

ส่วนที่ไม่มีความสามารถทำได้ คือ การกำหนดค่าต่างๆ (Configuration) ในการทำงานระบบเครือข่าย

5. พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ มีพฤติกรรมในการเปิดเครื่องทำงาน “บ่อยครั้ง” และมีพฤติกรรมในการ Login เข้าระบบเครือข่าย และการตรวจสอบ และการจัดพื้นที่เก็บข้อมูลใน “บางครั้ง” ส่วนพฤติกรรม “นานๆครั้ง” ประกอบด้วย การตรวจสอบไวรัสคอมพิวเตอร์ และการติดตั้ง (Install) โปรแกรมเอง

ด้านพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย มีพฤติกรรมในการโอนย้ายข้อมูลระหว่างเครื่อง และการทำ Sharing ข้อมูลของเครื่อง เป็นแบบ “นานๆครั้ง” ส่วนพฤติกรรมที่ “ไม่เคย” ทำงานด้วยระบบเครือข่ายด้วย การทำ Password

ป้องกันระหว่างเครื่อง และการเข้า Access File Server รวมถึงการทำ MAP Drive ระหว่างเครื่อง ทั้ง 3 ข้อดังกล่าว

เมื่อพิจารณาด้านพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการทำงานด้วย Intranet มีพฤติกรรมแบบ “บางครั้ง” จำนวน 5 หัวข้อในเรื่อง การค้นหาข้อมูลทาง Intranet, การดูข่าวสาร/ประกาศ ทาง Intranet, การ Log off โปรแกรมหลังทำงานเสร็จ, การดูผลข้อมูลทาง Webpage และการ Load ข้อมูลจาก Intranet ส่วนพฤติกรรมแบบ “นาน ๆ ครั้ง” จะประกอบด้วย การดูภาพ/ฟังเพลงทาง Intranet, การพิมพ์งานจาก Webpage, การใช้ฐานข้อมูลทาง Web Database, การป้อนข้อมูลทาง Webpage และการเสนอแนะการทำงานทาง Intranet รวมทั้งหมด 5 หัวข้อเช่นกัน

6. การวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ พบว่า พฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และพฤติกรรมต่อการทำงานในด้านการใช้งาน Intranet มีค่าความน่าจะเป็น (p) ที่มีค่ามากกว่า .05 ในทุกด้าน แสดงว่า เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

7. การวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ จะพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน การใช้งานคอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ทั้งหมด จึงสรุปผลได้ว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการวิเคราะห์เป็นรายคู่โดยวิธี LSD พบว่า

พฤติกรรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุ 36-43 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 44 ปีขึ้นไปเช่นกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางด้านพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเครือข่าย พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ที่มีอายุ 36-43 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 44 ปีขึ้นไปเช่นกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พฤติกรรมในด้านการใช้งาน Intranet พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้ Intranet ที่ดีกว่าผู้ที่

มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ที่มีอายุ 36-43 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้ Intranet ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 44-51 ปีเท่านั้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. การวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย และด้านการทำงานด้วย Intranet มีค่าความน่าจะเป็น (p) ที่มีค่ามากกว่า .05 ในทุกด้าน จึงสรุปได้ว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. การวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา เห็นว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าในทุกด้านจะมีค่าที่แตกต่างกันในทุกด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบรายคู่เพื่อค้นหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่ต่างกัน โดยวิธี LSD ผลปรากฏว่า

9.1 พฤติกรรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้อินเทอร์เน็ต ที่น้อยกว่า ผู้ที่มีการศึกษา ปวส., ปริญญาตรี วิศวกรรม, ปริญญาตรีทั่วไปและสูงกว่า สำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส. จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้อินเทอร์เน็ต ที่น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีด้านวิศวกรรม, ปริญญาตรีทั่วไปและสูงกว่า ทางด้านผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีด้านวิศวกรรม จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้อินเทอร์เน็ต ที่ดีกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไปและสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9.2 พฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเครือข่าย พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่ายที่น้อยกว่า ผู้ที่มีการศึกษา ปวส. , ปริญญาตรีวิศวกรรม, ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า สำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส. จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีด้านวิศวกรรม ทางด้านผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีด้านวิศวกรรม จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ดีกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9.3 พฤติกรรมในการทำงานด้วย Intranet พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วย Intranet ที่น้อยกว่า ผู้ที่มีการศึกษา ปวส., ปริญญาตรีวิศวกรรม, ปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า สำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส. จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet ที่น้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีด้านวิศวกรรม ทางด้านผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีด้านวิศวกรรม จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet ที่ดีกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีทั่วไป และสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. การวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับรายได้ จะเห็นว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย และด้านการทำงานด้วย Intranet ค่าความน่าจะเป็น (p) ที่มีค่ามากกว่า .05 ในทุกด้าน จึงสรุปได้ว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. การวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุงาน จะพบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าในทุกด้านจะมีที่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบรายคู่เพื่อค้นหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่ต่างกัน โดยวิธี LSD ผลปรากฏว่า

11.1 พฤติกรรมในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ที่มีอายุงาน 16-20 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปเช่นกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11.2 พฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเครือข่าย พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ที่มีอายุงาน 16-20 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปเช่นกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11.3 พฤติกรรมในการทำงานด้วย Intranet พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี จะมีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วย Intranet ที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

12. การวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามลักษณะงานที่ทำ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) ของการใช้งาน

คอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet มีค่ามากกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า ลักษณะงานด้านปฏิบัติการและด้านสนับสนุน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

13. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้านความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย

13.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้านความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

13.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบเครือข่าย พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเครือข่าย เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

13.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วย Intranet พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วย Intranet เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

14. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีทัศนคติต่างๆ ดังนี้

14.1 ทัศนคติต่อความคิดเห็นเรื่อง "ท่านมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ ลดลงในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วยการทำงานด้วย Intranet ลดลงในระดับที่ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

14.1 ส่วนทัศนคติต่อความคิดเห็นเรื่อง "ท่านมีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วยการทำงานด้วย Intranet ลดลงในระดับที่ต่ำทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

14.2 สำหรับทัศนคติต่อความคิดเห็นเรื่อง “ท่านมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น” มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น” จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และการทำงานด้วย Intranet มากขึ้นในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

14.3 ทางด้านทัศนคติต่อความคิดเห็นเรื่อง “ท่านมีความเห็นว่า จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และการทำงานด้วย Intranet มากขึ้นในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

14.4 สำหรับทัศนคติต่อความคิดเห็นเรื่อง “ท่านมีความเห็นว่า การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์และการทำงานด้วย Intranet ลดลงในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ลดลงในระดับที่ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

15. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้านความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

16. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้านความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่เห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น” และ “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” เพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่ไม่เห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย”, “เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสับสนเปลืองมากยิ่งขึ้น”, “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” และ “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” น้อยลงในระดับต่ำ

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่า เพศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ซึ่งจากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า เพศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. จะไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ อัญชญา บุญเรือง ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ หญิงและชายในองค์กรธุรกิจ เมื่อปี พ.ศ. 2540 พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามเพศ พบว่า ผู้หญิงและผู้ชาย มีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ชายมีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดีย และอินเตอร์เน็ต มากกว่าผู้หญิง ผู้หญิงมีการใช้เครื่องโทรสารมากกว่าผู้ชาย นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่างกัน

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เพศจะไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากในปัจจุบันมีการให้ความรู้และมีการใช้งาน รวมถึงการส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานอย่างกว้างขวาง ซึ่งผู้ที่ใช้งานทุกคนต้องสามารถทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ทำให้ไม่เกิดปัญหาความแตกต่างดังกล่าว

2. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 1.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลจากการศึกษาค้นคว้า จะสอดคล้องกับการวิจัยของ วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์ ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั่วไประบบการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2540 ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศ แตกต่างไปตามลักษณะทางประชากรของเด็กและเยาวชนในด้านอายุ ส่วนด้านอื่นๆ จะแต่ไม่แตกต่างกัน

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุน้อยกว่า จะได้รับมอบหมายให้ทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีอายุมากกว่า ซึ่งเกิดจากความต้องการให้เรียนรู้งาน รวมถึงต้องการงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ที่มีอายุน้อยกว่าจะสามารถเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดีกว่า จึงทำให้เกิดความแตกต่างจากอายุในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 1.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า สอดคล้องกับการวิจัยของ วันทนา หลงประดิษฐ์ ที่ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2540 โดยเป็นการสำรวจ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ของผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 4-6) และผู้บริหารระดับต้น (ระดับ 7-8) ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระดับ 4-6 กับระดับ 7-8 มีความต้องการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.จะสังเกตได้ว่า ระดับตำแหน่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานมานานจะมีระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น แต่จะมีการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยลง เมื่อเทียบกับผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งน้อยกว่า เนื่องจากมีความรับผิดชอบด้านการบริหารงานมากขึ้นกว่าการทำงานด้วยตนเอง โดยที่จะมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่ระดับตำแหน่งต่ำกว่าทำงานให้ จึงทำให้เกิดความแตกต่างจากตำแหน่งในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 1.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลจากการศึกษาค้นคว้า พบว่า สอดคล้องกับการวิจัยของ พีระเดช เจริญเดช ที่ ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 เมื่อปี พ.ศ. 2543 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของหัวหน้าสถานีตำรวจ ภูธรอยู่ในระดับมากทุกด้าน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของหัวหน้าสถานี ตำรวจภูธร จำแนกตามวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกัน

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาตั้งแต่ ปริญญาตรี ขึ้นไป ทั้งด้านวิศวกรรม รวมถึงปริญญาตรีทั่วไปและสูงกว่า จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า ระดับการศึกษาอื่นๆ ทั้งนี้เกิดจากการ การเรียนรู้มาจากสถาบันการศึกษา การมอบหมายงาน และความคิดที่ว่ามีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ส่วนในระดับการศึกษาอื่นๆมีการใช้งานอยู่บ้าง เพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนหลังการทำงาน

5. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 1.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลจากการศึกษาค้นคว้า พบว่า สอดคล้องกับการวิจัยของ วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์ ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทัวไปกับการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2540 ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศ จะไม่แตกต่างกันตาม ลักษณะทางประชากรอื่น ๆ ที่นำมาศึกษา เช่น เพศ ค่าใช้จ่ายที่ ผู้ปกครองให้ในแต่ละเดือน รายได้รวมของครอบครัวโดย เฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ระดับรายได้แตกต่างกัน ในการทำงานในหน่วยงานจะไม่ส่งผลกับรายได้ที่ได้รับ เนื่องจากหน่วยงานมีอุปกรณ์ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการใช้งานตามที่ต้องการ แต่จะส่งผลกระทบต่อคอมพิวเตอร์ ใช้งานเป็นการส่วนตัวเพื่อที่จะพัฒนาการใช้งานด้วยตนเองซึ่งจะทำได้ยาก เนื่องจากต้องคำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจทั่วไป ที่ต้องประหยัดค่าใช้จ่ายเพื่อดำรงความเป็นอยู่ให้เป็นปกติมากที่สุด

6. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 1.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ในการทำงานของ ฝปก. ปัจจุบันจะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ มีการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ทุกคนพยายามที่จะเรียนรู้การใช้งานดังกล่าว จึงส่งผลให้ไม่เกิดความแตกต่างของอายุงานในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว

7. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 1.7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีลักษณะงานที่ทำ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาค้นคว้า จะพบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. โดยส่วนใหญ่สังกัดในหน่วยงานด้านปฏิบัติการ มีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำรายงาน การสรุปรายงาน รวมถึงการควบคุมระบบกำลังไฟฟ้าด้วย ส่วนงานด้านสนับสนุนที่เป็นงานการบริหาร และช่วยในการรองรับการทำงานปฏิบัติการ เช่น งานการเงิน การพัสดุ การประเมินผลงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นผลให้พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน จากลักษณะงานที่ทำ

8. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์, ทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วันทนา หลงประดิษฐ์ ที่ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยเป็นการสำรวจ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ ของผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 4-6) และผู้บริหารระดับต้น (ระดับ 7-8) ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ปี พ.ศ. 2540 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาหลายด้าน ประกอบด้วย การขาดการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การขาดความรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการขาดความถนัดทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ จึงทำให้การใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีระดับที่ต่ำ ตามความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปด้วย

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. แสดงให้เห็นว่า ถึงจะมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง แต่จากลักษณะงานที่ส่วนใหญ่จะอยู่ในต่างจังหวัด และเป็นงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า ซึ่งต้องทำงานในที่กลางแจ้งเป็นส่วนใหญ่ ทำให้มีโอกาสที่จะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีน้อย ซึ่งมีการใช้งานเป็นบางโอกาสเท่านั้น เช่น การรายงาน, การสรุปรายงาน ของทุกเดือน เป็นต้น และผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ส่วนใหญ่จะมีอายุงานในการทำงานที่นาน ทำให้การใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปได้ช้า และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับที่ต่ำกว่า ปวส. จึงทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้

9. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์กันในทางตรงข้ามในทุกด้าน ต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พรเพ็ญ ทศนิจ ที่ศึกษาเรื่อง เจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชาการศึกษา ใน สถาบันอุดมศึกษา ภาคตะวันออก ปี พ.ศ.2543 พบว่า อาจารย์มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์การสอนในสถาบันอุดมศึกษา และสถาบันอยู่ในระดับดี อาจารย์ ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับ ปริญญาเอก มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับดี

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีทัศนคติต่างๆ ต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

9.1 ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ น้อยลงในระดับปานกลาง ทางด้านผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติที่เห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ในระดับต่ำ

9.2 ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ในระดับต่ำทุกด้าน

9.3 ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และการทำงานด้วย Intranet มากขึ้นในระดับปานกลาง ส่วนการทำงานด้วยระบบเครือข่าย อยู่ในระดับต่ำ

9.4 ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง "จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว" จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และการทำงานด้วย Intranet มากขึ้นในระดับปานกลาง ส่วนการทำงานด้วยระบบเครือข่าย อยู่ในระดับต่ำ

9.5 ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีทัศนคติเห็นด้วย กับความคิดเห็นเรื่อง “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ และการทำงานด้วย Intranet มากขึ้นในระดับปานกลาง ส่วนการทำงานด้วยระบบเครือข่าย อยู่ในระดับต่ำ

ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. และลักษณะงานที่จะกระจายอยู่ต่างจังหวัดเป็นส่วนใหญ่ ทำให้พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. อยู่ในระดับที่ต่ำ แต่เนื่องจากการส่งเสริม และการเล็งเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศตามสถานการณ์แวดล้อมที่พัฒนาไปมาก ทำให้มีทัศนคติที่เห็นด้วย กับความคิดเห็นที่ว่า จะได้ประโยชน์จากงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีทัศนคติที่ไม่เห็นด้วย กับความคิดเห็นที่ว่า งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลือง หรือไม่มีประโยชน์ หรือการทำงานแบบเก่าจะดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้

10. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.ที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความสัมพันธ์กันในทางเดียวกันในระดับสูง ต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า สอดคล้องกับการวิจัยของ สตาพร แก้วจันทิก (2543 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษารื่อง ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง พบว่า ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน โดยต่ำมากในเรื่องทักษะการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพยาบาลได้แก่ ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์, ประสบการณ์การเรียนหรือการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์, ระดับการศึกษา และการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่มีความ สัมพันธ์กับทักษะ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์, ประสบการณ์การเรียนหรืออบรม การใช้คอมพิวเตอร์, จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาล, จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ในจุดงานที่ปฏิบัติ, ระดับการศึกษา และการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้คอมพิวเตอร์, การทำงานด้วย Intranet และการทำงานด้วยระบบเครือข่าย ในระดับสูงทุกด้าน โดยที่ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะสามารถทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ หน่วยงานได้มีการรองรับการทำงานดังกล่าวด้วยการเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการใช้งานในระบบเครือข่าย สำหรับงานที่ต้องการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ ซึ่งจะทำให้การเรียนรู้การใช้งาน จนสามารถทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดีในอนาคต จึงสอดคล้องกับผลการศึกษาดังกล่าวด้วย

11. ผลจากการศึกษาค้นคว้าตามสมมติฐานข้อที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับความสัมพันธ์ของทัศนคติในการทำงานด้วยระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ในทิศทางที่ตรงข้ามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ต่อความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

11.1 ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่เห็นด้วย กับทัศนคติเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น” และ “จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว” ในระดับต่ำ

11.2 ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่ไม่เห็นด้วย กับทัศนคติเรื่อง “เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย” , “เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น” และ “การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” ในระดับต่ำ

โดยที่ผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี จะมีทัศนคติที่เห็นด้วยกับความคิดเห็นที่ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นประโยชน์ และไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นที่ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เป็นประโยชน์ เนื่องจากจะทราบว่ามี ความจำเป็นที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประโยชน์ของหน่วยงาน และตนเอง สำหรับผลการวิจัยที่แสดงระดับความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับทัศนคติด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับต่ำในทุกเรื่อง จะสอดคล้องกับการวิจัยของ วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์ ที่ทำการวิจัยเมื่อ ปี พ.ศ.2540 โดยทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทัวไปกับการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

จากการค้นคว้าในเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ทางด้านตัวผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. เห็นควรที่จะมีแรงจูงใจจากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจังสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานมากๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมผู้ที่มีการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำให้ได้เรียนรู้ถึงการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรในทางอ้อมด้วย
2. ในภาพรวมผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี จึงสมควรที่จะส่งเสริมให้มีการใช้งานด้านสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความรู้ความเข้าใจที่มี ในอันที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นได้
3. ทางด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก. ส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่เป็นความคิดเห็นที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นจึงสมควรที่จะส่งเสริมให้มีการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่

- ห่างไกล โดยที่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศนี้จะทำให้เกิดความประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการติดต่อด้วยวิธีอื่น เช่น การส่งข่าวสารต่างทาง e-mail แทนการเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง เป็นต้น
4. ส่วนความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. มีความสามารถในระดับที่สูง จะทำให้หน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดูแลบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างคุ้มค่า แต่ทั้งนี้จะต้องเข้มงวดกับการใช้งานบ้างเพื่อป้องกันการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้
 5. สำหรับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ และ ก้านการทำงานด้วย Intranet พบว่า มีการใช้งานอยู่บ้างสำหรับงานด้านสนับสนุน ดังนั้นจึงควร ส่งเสริมให้งานด้านปฏิบัติการ ได้มีโอกาสใช้งานให้มากขึ้น ส่วนด้านการทำงานด้วยระบบ เครือข่ายเช่นกัน เห็นควรให้มีการกระจายระบบเครือข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ ฝาก. เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยลดค่าใช้จ่ายลงได้ด้วย
 6. เสนอให้จัดทำระบบการอบรมให้ความรู้ที่หลากหลายช่องทาง เช่น การรวบรวมความรู้ทาง Webpage, การจัดทำระบบ e-learning รวมถึงการส่งเสริมให้มีการแสดงความคิดเห็นทาง Webboard ของหน่วยงานในเรื่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย รวมถึงการจัดทำห้องเพื่อการ อบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ เนื่องจากการพัฒนาทางด้านเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงควรมีสถานที่ในการอบรมให้ความรู้อย่างจริงจังต่อไป รวมถึงการจัดอบรมด้านเทคโนโลยี สารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ และทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในด้านนี้
 7. ด้านผู้บริหาร ควรสนับสนุนการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย และส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้บังคับ บัญชาให้มีการเข้าอบรม ศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการ ยกย่องชมเชยอยู่เสนอ เพื่อเป็นกำลังใจและเพิ่มแรงจูงใจให้มากยิ่งขึ้น
 8. การบริหารโดยรวม ควรนำข้อมูลที่จำเป็นให้ใช้งานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มากยิ่งขึ้น เช่น การใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ ผ่านทาง Webpage แทนการใช้เอกสารธรรมดา หรือ การค้นหา ข้อมูลเอกสารที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความรวดเร็ว สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. มีการใช้งาน Webpage ของหน่วยงานให้มากยิ่งขึ้น
- ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ที่ตอบแบบสอบถาม ได้มีข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหาที่ รวบรวมสรุปได้ดังนี้
1. ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ได้เสนอให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในทุกๆด้านให้มาก ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่มีฐานการทำงานในต่างจังหวัด
 2. ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ได้เสนอให้มีการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่อยู่ต่างจังหวัด
 3. ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก. ต้องการให้ระบบเครือข่ายที่ติดต่อใช้งานกับส่วนกลางมีความเร็วที่ มากกว่าปัจจุบัน เพื่อให้สามารถรับ ส่งข้อมูลได้ตามที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลของการอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบว่าการอบรมได้ผลหรือไม่ หรือเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบอย่างไร เนื้อหาที่อบรมตรงกับงานที่รับผิดชอบหรือไม่ เป็นต้น
2. ควรศึกษาถึงความพึงพอใจของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ ฝปก. ต่อผู้ใช้บริการ เพื่อหาข้อบกพร่องในการให้บริการ และทราบถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ฝปก.
3. ควรศึกษาถึงผลกระทบของการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ กับลักษณะงานในด้านต่างๆของหน่วยงาน เพื่อทราบถึงแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมในแต่ละลักษณะงานต่อไป
4. ควรศึกษาความสามารถในการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำไปเป็นตัวชี้วัดผลงานรายบุคคลเพื่อการประเมินผลงาน ในการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรวิทย์ เลิศศิริ. (2543). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกองการศึกษา สงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กันยา สุวรรณแสง. (2532). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : อักษรพิทยา
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร : ซี เค แอนด์ โฟโต้สตูดิโอ
- (2543). การวิเคราะห์สถิติ เพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
- กัญชรี เชื้อยงลี. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ และชิตพงษ์ สยามเนตร. (2514). เอกสารงานวิจัยฝึกอบรมในลักษณะระบบ คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เขมะศิริ นิซชากร. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแยกแยะขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตพญาไท. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ครรชิต มัลย์วงศ์. (2537). ไอทีเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- (2538). "เทคโนโลยีสารสนเทศคืออะไร" *การศึกษาแห่งชาติ*. 29 : 2 (ธ.ค. 37 - ม.ค. 38) 3.
- (2538). "นโยบายไอทีกับระบบฐานข้อมูลการศึกษา" *การศึกษาแห่งชาติ*. 29 : 2 (ธ.ค. 37 - ม.ค. 38) 5.
- จรรยา สุวรรณทัต และคณะ. (2521). พฤติกรรมศาสตร์ เล่ม 1 พื้นฐานความเข้าใจทางจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช
- ฉลอง ทับศรี. (2538). "เทคโนโลยีสารสนเทศ : อิทธิพลต่อสังคมไทย". *สุทธิปริทัศน์*. 9 : 28 (ก.พ. - พ.ค. 2538) 27-28
- ชนภัทร จันทร์เพ็ง. (2544). การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดการในโรงพยาบาลพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชูดา จิตพิทักษ์. (2533). พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช

- ชูศักดิ์ วาณิชวิทยกุล. (2542). คุณสมบัติของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงงานอุตสาหกรรมโครงการพัฒนา พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต การศึกษา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพ สงวนกิตติพันธ์. ทักษะชีวิต (2545). ทักษะชีวิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีชัย อ่ำวิจิตร. (2545). ทศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วน จำกัด คอมโพเนนท์ เทล เซ็นเตอร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทักษิณา สวานานนท์. (2539). พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์สำหรับผู้ปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ วี ที ซี คอมมิวนิเคชั่น.
- นพรัตน์ วรรณคำ. (2540). การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นราศรี ไววนิชกุล. ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2541). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพมหานคร
- บรรพต วีระสัย. (2524). สังคมวิทยามนุษย์วิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา
- พรเพ็ญ ทศนิจ. (2543). เจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์สาขาวิชา การศึกษา ใน สถาบันอุดมศึกษา ภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต การศึกษา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระเดช เจริญเดช. (2543). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของ หัวหน้าสถานีตำรวจ ภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต การศึกษา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ สนธิวิษ. (2545). การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : เล่าโครงการปริญญาโท มหาวิทยลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พัทยา สายหู. (2534). กลไกของสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 6
- ระพีพรรณ ถาวรวันชัย. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบที่เป็นตัวแทนจำหน่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ระบบ Value Online ของบริษัท The Value System. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- รัชฎาวัลย์ บุญเดช. (2546). พฤติกรรม และปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่ ทำงานกับบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น
- วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์. (2540). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั่วไปกับการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศของเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา จุฑานันท์. (2540). การศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต การศึกษาศาสตร์.
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันทนา หลงประดิษฐ์. (2540). การศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศรณีย์ ไม้ดา. (2542). การศึกษาสถานภาพ ปัญหา ความต้องการ และความคิดเห็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา.
กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ชรรวมสาร จำกัด.
- สถาพร แถวจันทิก. (2543). ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2525). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน ซีเอ็ดยูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- อวยชัย ชะบา. (2544). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ 1-7 . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- . (2544). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ 8-1 . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อัญชญา บุญเรือง. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ หญิงและชายในองค์กรธุรกิจ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต นิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Abdul-Gader, A.H. (1992). "End-User Computing Success Factor : Further Evidance from a Developing Nation". Journal of Information Resource Management. 3 (April 1992) : 4 - 13).

- J.E. Biley and S.W. Peason. (1983). "Development of a tool for measuring and analyzing Computer user satisfaction". *Management Science*. 29 (5), May 1983.
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : Harper & Row.
- Delone, W.H. and E.R. Mclean. (1992). "Information System Success : The Quest for the Department Variable". In *Journal of Management Information System*. 3 (March 1992) : 60 - 95
- Essex, P.A., S.R. Magal and D.E. Masteller. (1998). "Determinants of Information Center Success". *Journal for Information System Research*. 15 (October 1998) : 95-117.
- Laudon. K.C. (2002). *Management Information System*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Stair, R.M. 1995. *Principle of Information System a Management Approach*. (Second Edition). Denver, Massachusetts USA : Boyd & Fraser Publishing Company.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม เรื่อง

ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อมูลก่อนตอบแบบสอบถาม และตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริงจาก
ท่านมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทาง
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน อีกทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานเอง
และของหน่วยงานต่อไป

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตอนที่ 3 ทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตอนที่ 4 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตอนที่ 5 พฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้ง ปัญหา — อุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- | | | |
|------------------------|--|--|
| 1) เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2) อายุ | <input type="checkbox"/> 1) 20 – 27 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 28 – 35 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3) 36 – 43 ปี | <input type="checkbox"/> 4) 44 - 51 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 51 ปีขึ้นไป | |
| 3) ระดับตำแหน่ง | <input type="checkbox"/> 1) 1 – 3 | <input type="checkbox"/> 2) 4 – 6 |
| | <input type="checkbox"/> 3) 7 – 9 | <input type="checkbox"/> 4) 10 |
| 4) ระดับการศึกษาสูงสุด | <input type="checkbox"/> 1) มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. |
| | <input type="checkbox"/> 3) อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> 4) ปริญญาตรีวิศวกรรม |
| | <input type="checkbox"/> 5) ปริญญาตรีทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6) ปริญญาโท หรือสูงกว่า |

- 5) ระบุว่ารายได้รวมต่อเดือน 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2) 15,001 – 25,000 บาท
 (รวมรายได้พิเศษอื่นๆด้วย) 3) 25,001 – 35,000 บาท 4) 35,001 – 45,000 บาท
 5) 45,001 – 55,000 บาท 6) มากกว่า 55,001 บาท ขึ้นไป
- 6) อายุงาน 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี 2) 3 – 9 ปี
 3) 10 – 15 ปี 4) 16 – 20 ปี
 5) มากกว่า 21 ปีขึ้นไป
- 7) ลักษณะงาน ที่ทำ 1) ด้านปฏิบัติการ 2) ด้านสนับสนุน

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช่	ไม่ใช่
1. คอมพิวเตอร์คือ เครื่องคำนวณเท่านั้น		
2. คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และยูสเซอร์		
3. อุปกรณ์สำคัญของคอมพิวเตอร์ คือ CPU เท่านั้น		
4. อุปกรณ์เก็บข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เรียกว่า ฮาร์ดดิสก์		
5. ปัจจุบันมีเพียงดิสก์เก็ตที่ใช้เก็บข้อมูลภายนอกเครื่อง เท่านั้น		
6. CD-ROM ใช้อ่านได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น		
7. การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทั้งแบบเดี่ยวและหลายเครื่องร่วมกัน		
8. การใช้งานคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายไม่ต้องป้อนชื่อและรหัสที่กำหนดให้แต่อย่างใด		
9. ข้อมูลคอมพิวเตอร์สามารถส่งผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้		
10. สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว เท่านั้น		
11. สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ใช้เพื่อการบริหาร เท่านั้น		
12. เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ		
13. เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการติดต่อสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ เท่านั้น		
14. ต้องรายงานผลสารสนเทศ ด้วยคอมพิวเตอร์ เท่านั้น		
15. ทุกคนสามารถใช้ข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ตามที่ต้องการเสมอ		

ตอนที่ 3 ทศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเลย					
2. ท่านมีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสิ้นเปลืองมากยิ่งขึ้น					

ตอนที่ 3 ทศนคติต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3 ท่านมีความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ตัวท่านเองได้ประโยชน์มากยิ่งขึ้น					
4 ท่านมีความเห็นว่า จะได้ประโยชน์จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งจากงานและส่วนตัว					
5 ท่านมีความเห็นว่า การทำงานแบบเดิม ดีกว่าการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ตอนที่ 4 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ทำได้เป็นอย่างดี	ทำได้ดี	ทำได้	พอทำได้บ้าง	ทำไม่ได้เลย
1. ท่านสามารถติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้งานเอง					
2. ท่านสามารถต่อสายพ่วงต่างๆให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างปกติ					
3. ท่านสามารถติดตั้ง (Setup) โปรแกรมระบบปฏิบัติการของเครื่อง					
4. ท่านสามารถติดตั้ง (Install) โปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ทำงาน					
5. ท่านสามารถกำหนดค่าต่างๆ (Configuration) ในการทำงานระบบเครือข่าย					
6. ท่านสามารถต่อใช้งานระบบ Intranet ของ ฝปก. ได้เอง					
7. ท่านสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ ผ่าน MODEM ด้วยตัวท่านเอง					
8. ท่านสามารถแก้ไขปัญหา เมื่อเครื่องค้าง (Hang) ให้ทำงานปกติ					
9. ท่านมีทักษะแก้ไขปัญหา เมื่อเครื่องไม่สามารถเริ่มทำงาน (Boot)					
10. ท่านสามารถใช้งาน e-mail กฟผ. เป็นอย่างไร					

ตอนที่ 5 พฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหา, ข้อเสนอแนะ

5.1) การใช้งานคอมพิวเตอร์	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
1. การเปิดเครื่องทำงาน					
2. การตรวจสอบ และการจัดพื้นที่เก็บข้อมูล					
3. การ Login เข้าระบบเครือข่าย					
4. การติดตั้ง (Install) โปรแกรมเอง					
5. การตรวจสอบไวรัสคอมพิวเตอร์					

5.2) การทำงานด้วยระบบเครือข่าย	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
1. การทำ MAP Drive ระหว่างเครื่อง					
2. การทำ Sharing ข้อมูลของเครื่อง					
3. การทำ Password ป้องกันระหว่างเครื่อง					
4. การเข้า Access File Server					
5. การโอนย้ายข้อมูลระหว่างเครื่อง					
5.3) การทำงานด้วย Intranet	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
1. การป้อนข้อมูลทาง Webpage					
2. การค้นหาข้อมูลทาง Intranet					
3. การดูผลข้อมูลทาง Webpage					
4. การพิมพ์งานจาก Webpage					
5. การ Load ข้อมูลจาก Intranet					
6. การดูภาพ/ฟังเพลง ทาง Intranet					
7. การดูข่าวสาร/ประกาศ ทาง Intranet					
8. การใช้ฐานข้อมูลทาง Web Database					
9. การเสนอแนะการทำงานทาง Intranet					
10. การ Log off โปรแกรมหลังทำงานเสร็จ					

ปัญหา, อุปสรรค จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าน คือ

ข้อเสนอแนะ จากการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าน

ขอขอบคุณ ท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- | รายชื่อ | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง | คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) |



บันทึกข้อความ

คณะสังคมศาสตร์	
วันที่	2547
ที่	- 6 ก.ย. 2547
เรื่อง	

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๕๗๘๑

วันที่ 3๘ มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายไชยา เข็นแฆ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดดา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายไชยา เข็นแฆ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(Handwritten signature)

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

1. เพ็ญสิริ จิระเดชากุล
2. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง
3. เสรีรัตน์
4. ไชยา เข็นแฆ
5. สุพาดา สิริกุดดา

1. อหมี
2. เพ็ญสิริ จิระเดชากุล

6 ก.ย. 47

(Handwritten signature)
x กย. 47

ที่ ศธ 0519.12/๖๘/๑



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕๐ มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายไชยา เย็นแฉะ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับ 10 ลงมา ที่ไม่มีตำแหน่งบังคับบัญชา ตอบแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายไชยา เย็นแฉะ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเชชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-4362635 มือถือ 01-6379995

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายไชยา เย็นแข
วัน เดือน ปี เกิด	4 สิงหาคม 2507
สถานที่เกิด	เขต ดุสิต จังหวัด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	26/135 ซอย พหลโยธิน 48 ถนน พหลโยธิน เขต บางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
ตำแหน่งงาน	วิศวกรคอมพิวเตอร์ ระดับ 7
สถานที่ทำงาน	แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์)
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร