

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้วยอิทธิพลของความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีเครือข่ายโยงใยไปทั่วโลก เช่น ทางด่วนข่าวสารข้อมูล (Information Superhighway) รวมทั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เรียกกันว่า อินเทอร์เน็ต (Internet) ทำให้สังคมปัจจุบันจึงเป็นสังคมแห่งข่าวสารข้อมูล (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2539) หรือยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก (ชัยณรงค์ อินสาลี, 2539) จึงทำให้โลกยุคปัจจุบันเป็นโลกที่หมุนไปได้ด้วยแรงของคอมพิวเตอร์ เป็นโลกที่ตั้งอยู่บนขาตั้งสามเส้น ขาข้างหนึ่งคือ มนุษย์ ขาอีกข้างหนึ่งคือ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และขาข้างที่สามก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สำหรับขาตั้งส่วนที่เป็นเทคโนโลยีทั้งสอง รวมเรียกว่าเป็น เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) นั่นเอง (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2539) จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้สามารถทำงานสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น (อธิปัตย์ คลีสุนทร, 2539)

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชนเห็นความสำคัญ และได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานด้านต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และมีแนวโน้มที่จะมีการใช้คอมพิวเตอร์กันมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ

เหตุผลสำคัญที่ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ตัดสินใจนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถที่จะประมวลผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเก็บรักษาข้อมูลไว้ได้เป็นปริมาณมาก ๆ และยังสามารถทำงานที่สลับซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และคอมพิวเตอร์ยังสามารถทำงานได้โดยไม่มีสิ่งอื่นใดมาเทียบได้ เนื่องจากคอมพิวเตอร์ทำงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแน่นอน คอมพิวเตอร์จึงให้ข่าวสารหรือสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพได้อย่างรวดเร็วโดยไม่มีสิ่งอื่นใดมาทดแทนได้ (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2539 สุพัตรา บุญมาก, 2539 และกฤษมน อานทิพย์สุวรรณ, 2538) จึงได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานด้านต่างๆ เช่น ด้านการศึกษา ด้านการแพทย์ ด้านการเกษตร ด้านการเมือง ด้านการปกครอง ด้านการจราจร ด้านอุตสาหกรรม เป็นต้น (สุพัตรา บุญมาก, 2539 บุญสิริ สุวรรณเพชร, 2539 และประสพสุข ศรีสว่างวงศ์, 2537)

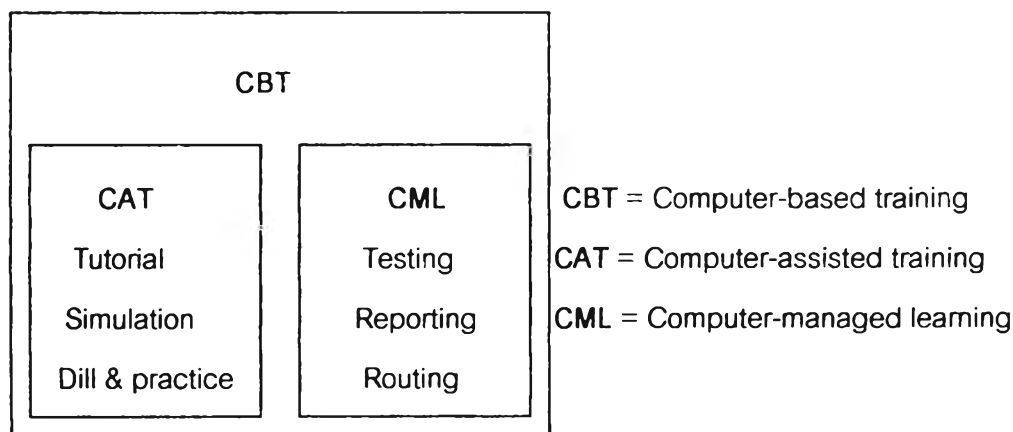
นอกจากการทำงานด้านต่าง ๆ ดังกล่าวแล้วคอมพิวเตอร์ยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการฝึกอบรม ทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังเช่น กิจสุวัฒน์ หงส์เจริญ (2540: สัมภาษณ์) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์มีความสำคัญกับงานฝึกอบรมเป็นอย่างมาก ช่วยให้งานฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการฝึกอบรมได้ ตั้งแต่ก่อนการฝึกอบรม โดยการใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น คัดเลือกคนให้ตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการ เตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรม ใช้เป็นสื่อประกอบการบรรยายในระหว่างการฝึกอบรม และเพื่อกาติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรม

สำหรับการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรมสามารถนำมาใช้ได้ 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ (เครื่อวัลย์ ลิมอภิชาติ, 2531)

1. คอมพิวเตอร์ช่วยประกอบในการฝึกอบรม เป็นลักษณะที่คอมพิวเตอร์ช่วยเป็นเครื่องมือทำให้เข้าใจสิ่งที่ได้อบรมไปแล้วดีขึ้นหรือเป็นส่วนเสริมให้การเข้าใจบทเรียนได้ดีขึ้น
2. คอมพิวเตอร์ช่วยการฝึกอบรม เป็นลักษณะที่คอมพิวเตอร์เป็นตัวช่วยดำเนินการบางส่วนของบทเรียน เพื่อช่วยทำให้ผู้เข้าอบรมเรียนและเข้าใจได้ดีขึ้น

คอมพิวเตอร์ช่วยการฝึกอบรม (Computer-Based training หรือ CBT) นับเป็นคลื่นลูกใหม่ที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เป็นเทคโนโลยีใหม่ในการฝึกอบรม เป็นตัวอย่างใหม่ที่สำคัญที่จะช่วยให้ลดเวลาและต้นทุนในการฝึกอบรม เป็นลักษณะของการศึกษาเฉพาะรายบุคคล ซึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยเทคโนโลยีใหม่ (Darlene, 1994)

คอมพิวเตอร์ช่วยการฝึกอบรม โดยทั่วไปมีความหมายครอบคลุมถึงคอมพิวเตอร์ช่วยประกอบในการฝึกอบรม (Computer-assisted training หรือ CAT) และคอมพิวเตอร์จัดการเรียนการสอน (Computer-managed learning หรือ CML) ตามแผนภาพที่แสดงดังนี้ (Christopher, 1988)



สำหรับคอมพิวเตอร์ช่วยประกอบในการฝึกอบรม หรือ CAT หมายถึงการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสื่อกลางในการสอน การแสดงบทบาทสมมติ การฝึกหัดและปฏิบัติ ส่วนคอมพิวเตอร์จัดการเรียนการสอน หรือ CML หมายถึง การใช้คอมพิวเตอร์โดยตรงระหว่างผู้เรียนกับหลักสูตร ซึ่งอาจจะมีการใช้หรือไม่ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยก็ได้ สำหรับการติดตามผลของผู้เรียน นั้นจะขึ้นอยู่กับผลของการสอบและการวัดผลจะทำระหว่างการเรียนรู้ในหลักสูตร

คอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่มีสิ่งอื่นใดมาเทียบได้ เนื่องจากคอมพิวเตอร์ทำงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแน่นอน (สุพัทธา บุญมาก, 2539) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการฝึกอบรมนั้นจะช่วยให้งานฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานด้วยระบบเดิมก็จริง แต่จากการสังเกตและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรม พบว่า ยังไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์กันอย่างแพร่หลายมากนัก โดยเฉพาะในหน่วยงานฝึกอบรมของรัฐบาล สาเหตุอาจจะสืบเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่มีความรู้หรือความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์ในการพัฒนางาน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเองมองไม่เห็นประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เป็นต้น จึงเป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาลส่วนใหญ่ไม่ยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และไม่มีการนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเต็มที่และเต็มศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ อันเป็นผลทำให้คุณภาพของงานฝึกอบรมไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นั้น ดวงแก้ว สวามิภักดิ์ (2535) กล่าวว่า

“การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของบุคคลนั้นสามารถจะแบ่งความรู้สึกออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรกจะเกิดความรู้สึกต่อต้านและกลัวในการที่จะรับเทคโนโลยีดังกล่าว กลุ่มคนประเภทนี้มักจะได้รับขนานนามว่าเป็น “พวกหัวโบราณ” โดยที่กลุ่มคนอีกประเภทจะยอมรับเทคโนโลยีอย่างหน้าชื่นตาบาน และมีความยินดีที่จะได้เรียนรู้และใช้งาน ซึ่งกลุ่มคนประเภทนี้จะเรียกตนเองอย่างภาคภูมิใจว่าเป็น “คนสมัยใหม่” อย่างไรก็ตามในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งานนั้นไม่ใช่จะหลับลับตายอมรับทำเฉยๆ หรือจะดื้อแพ่งต่อต้านโดยไม่ยอมรับรู้อะไรทั้งสิ้น แต่จะต้องมีการเปิดใจให้กว้าง พร้อมทั้งจะศึกษา

สิ่งเหล่านี้ และพยายามมองถึงประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้
กับงานในหน้าที่ แต่ก็ต้องรับรู้ถึงขีดความสามารถของเทคโนโลยีด้วย”

จากแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ คำลี ทองธิว (2526) ที่ว่า “สิ่งใหม่ ๆ หรือความคิดใหม่ ๆ
ที่เกิดขึ้นทุกอย่างไม่ใช่ว่าจะเป็นที่ยอมรับในสังคม หรือมีอิทธิพลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคม
ได้เสมอไป ในสิ่งใหม่ ๆ ลิบอย่าง อาจมีเพียงอย่างเดียวที่บรรลุผลสำเร็จในการเป็นที่ยอมรับ อีกเก้า
อย่างอาจถูกมองข้ามไปอย่างน่าเสียดาย”

การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ตามแนวความคิดของ Roger (1983) ได้
เสนอกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม (The Innovation Decision Process)
ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นการรับรู้ (Knowledge Stage) เป็นขั้นแรกของกระบวนการตัดสินใจ คือบุคคลได้รู้
จักนวัตกรรม (Awareness Knowledge) และได้แสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น
2. ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะเริ่มสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ
นวัตกรรม ซึ่งเป็นผลหลังจากที่เขามีความรู้ในเรื่องนวัตกรรมมาแล้วพอสมควร พฤติกรรมของบุคคล
ที่มีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในขั้นนี้ คือการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่ม
ขึ้น ซึ่งจะมีผลไปถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมในระดับต่อไป
3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะประเมินความรู้ ความคิดที่ได้รับ
มา และตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ เป็นขั้นที่มีความสำคัญมาก และมีแนวโน้มว่า
จะเกิดเป็นพฤติกรรมได้ทันทีถ้าได้รับข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ
4. ขั้นการนำไปใช้ (Implementation Stage) เป็นขั้นที่บุคคลนำนวัตกรรมไปใช้ เพื่อค้น
หาคำตอบเกี่ยวกับความเคลือบแคลงสงสัยในนวัตกรรมและสร้างความมั่นใจในการยอมรับที่ถาวร
ต่อไป
5. ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะต้องได้รับแรงเสริมแรงกระตุ้น
เพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ ถ้าพบว่าสาระหรือสิ่งที่เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นขัดแย้งกัน บุคคล
ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้งนั้น เพื่อยืนยันการตัดสินใจ ซึ่งอาจทำให้มีการยอมรับวัต
กรรมนั้นอย่างต่อเนื่องถาวร หรืออาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจเดิมจากการยอมรับมา
เป็นการปฏิเสธก็เป็นได้

การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในวงการฝึ กอบรมนั้นนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง
สำหรับนักฝึ กอบรม จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึ กอบรม

ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเห็นว่าคอมพิวเตอร์มีความจำเป็นต่องานฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพราะคอมพิวเตอร์ช่วยให้งานฝึกอบรมมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ คอมพิวเตอร์ช่วยให้งานฝึกอบรมเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเห็นว่า นักฝึกอบรมทุกคนควรจะสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้ แต่ปัจจุบันจำนวนเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้และได้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในงานฝึกอบรมด้วยตนเองยังมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ดังเช่น กิจสุวัฒน์ หงส์เจริญ (2540 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า เป็นที่น่าเสียดายที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานราชการยังไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เต็มศักยภาพของเครื่องที่มีอยู่ ปัญหาดังกล่าวอาจจะสืบเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์ในการพัฒนางานฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเองมองไม่เห็นประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้ เป็นต้น ซึ่งการใช้คอมพิวเตอร์ในงานฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จ หรือจะช่วยให้งานฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการยอมรับของนักฝึกอบรมก่อนเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในสังกัดหน่วยงานรัฐบาล ดังที่ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2539) กล่าวว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ทำงานอื่น ๆ นอกเหนือจากการพิมพ์ดีดนั้น จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เปลี่ยนแปลงวิธีคิด ซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานไม่เคยชินและรู้สึกว่าไม่สามารถยอมรับได้ ทั้ง ๆ ที่ถ้าหากเปลี่ยนแล้วจะทำให้การทำงานสะดวกขึ้น เพราะข้าราชการไทยนั้นไม่เคยชินกับการเรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ จะเห็นได้ว่าการยอมรับนั้นเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ ดังที่ สมาน ลอยฟ้า (2538) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้จะต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และเป้าหมายในการนำมาใช้จะต้องสูงกว่าขั้นการรับเอามาใช้ แต่ควรมุ่งไปสู่ขั้นการประยุกต์ใช้และก้าวไปถึงขั้นการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องศึกษาว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับใด และปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมากขึ้นเพียงใด ปัจจัยใดมีความสัมพันธ์มาก ปัจจัยใดมีความสัมพันธ์น้อย ตามแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของ Roger (1983) ที่ได้แบ่งระดับการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมไว้ 5 ชั้น คือ ชั้นการรับรู้ ชั้นการสนใจ ชั้นการตัดสินใจ ชั้นการนำไปใช้ และชั้นการยืนยัน ซึ่งจะศึกษาตัวแปรทางด้านสถานภาพส่วนตัวของเจ้า

หน้าที่ฝึกอบรม ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรด้านการแสวงหาความรู้ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตัวแปรด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร และตัวแปรด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาในเรื่องนี้ จะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะสามารถช่วยพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในงานฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล กับตัวแปรด้านสถานภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรด้านการแสวงหาความรู้ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตัวแปรด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร และตัวแปรด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ทำงานอยู่ในสังกัดกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ในหน่วยงานรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาศึกษาได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล ที่ศึกษา ได้แก่
 - 2.1 ตัวแปรด้านสถานภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สภาพทางเศรษฐกิจ ความรู้และประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์
 - 2.2 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของ Herzberg

2.3 ตัวแปรด้านการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย การเข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

2.4 ตัวแปรด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ประกอบด้วย นโยบายในการใช้คอมพิวเตอร์ขององค์กร การสนับสนุนด้านงบประมาณ การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การสนับสนุนด้านการศึกษาอบรม/ดูงาน การสนับสนุนด้านแหล่งศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

2.5 ตัวแปรด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ จัดหา และบำรุงรักษา ความสะดวกในการใช้ ความเป็นนวัตกรรมสำเร็จรูป ความยากง่ายในการใช้ และความกลมกลืนกับสภาพสังคมเดิม

3. การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยจะยึดหลักการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้น ของ Roger (1983) คือ

3.1 ขั้นการรับรู้ (Knowledge Stage) หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาลเริ่มรู้จักเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

3.2 ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage) หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาลสนใจและศึกษาค้นคว้าหารายละเอียดเกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

3.3 ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาลประเมินคุณค่าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์โดยมีการเปรียบเทียบข้อดี-ข้อจำกัด และความเป็นไปได้ของการนำมาใช้

3.4 ขั้นการนำไปใช้ (Implementation Stage) หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาลนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้บางส่วนหรือในวงจำกัดเพื่อหาประสิทธิภาพ

3.5 ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage) หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาลมีความมั่นใจว่าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์ และเต็มใจที่จะนำไปใช้เมื่อมีโอกาส

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความสามารถในการทำงานของคอมพิวเตอร์ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) มาใช้เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนางาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานฝึกอบรม

2. การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาลได้รับรู้ว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการฝึกอบรม จึงได้มีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ และยืนยันที่จะนำเอาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไปใช้เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนางานฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

3. ตัวแปร หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรด้านสถานภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรด้านการแสวงหาความรู้ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตัวแปรด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร และตัวแปรด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

4. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล หมายถึง บุคคลที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล

5. สถานภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง ลักษณะส่วนตัวด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ความรู้และประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์

6. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาลที่มีต่อการทำงานด้านฝึกอบรม ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของ Herzberg

7. การแสวงหาความรู้ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง การศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ประกอบด้วย การเข้ารับการอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

8. การสนับสนุนของผู้บริหาร หมายถึง สภาวะสิ่งแวดล้อมในหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย นโยบายในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การสนับสนุนด้านงบประมาณ การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การสนับสนุนด้านการศึกษาอบรม/ดูงาน การสนับสนุนด้านแหล่งศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

9. คุณลักษณะของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง ลักษณะต่างๆ ของคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ จัดหา และบำรุงรักษา ความสะดวกในการใช้ ความเป็นนวัตกรรมล้ำเลิศรูป ความยากง่ายในการใช้ และความกลมกลืนกับสภาพสังคมเดิม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกิดการยอมรับ และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในงานฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานฝึกอบรมของรัฐให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารหน่วยงานฝึกอบรมต่าง ๆ รวมทั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้นำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานรัฐบาลต่อไป