

# บทที่ 1



## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบันทุกประเทศในโลกกำลังแปรเปลี่ยนเข้าสู่ยุคสารสนเทศหรือยุคของโลกไร้พรมแดน ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากพลังและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดข้อจำกัดทางกาลเวลาและระยะทาง ส่งผลให้การแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลเกิดได้ในทุกเวลาและทุกสถานที่ (ไพรัช รัชยพงษ์, 2540) ทำให้ทุกคน ทุกองค์กร ที่ยอมรับในระบบฯ ต่างได้รับประโยชน์ และเกิดการพัฒนาในองค์กรของตน และนำไปสู่การพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็น การพัฒนาในด้านการศึกษา ธุรกิจ อุตสาหกรรม การเงิน การธนาคาร ฯลฯ ซึ่งก่อให้เกิดการเติบโต การขยายตัวต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ

ประเทศไทย ได้เริ่มเข้าสู่ยุคสารสนเทศอย่างเป็นทางการ เมื่อรัฐบาลไทยได้กำหนดให้ปี 2538 เป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการวางแผนสร้างกิจกรรมในด้านการให้ความรู้ ความเข้าใจและสร้างความคิดตื่นตัวแก่ประชาชนตลอดจนสร้างพื้นฐานในการทำความเข้าใจความเปลี่ยนแปลงของสังคมซึ่งเป็นผลมาจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และจะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องระบบการศึกษาก็สนใจที่จะให้ความรู้ในด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมรวมทั้งมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานต่างๆมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานธุรกิจสถาบันการเงินในทุกระดับตลอดจนหน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษาหลาย ๆ แห่ง ซึ่งต่างก็ให้ความสนใจและมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นับวันจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจะเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันได้ง่ายขึ้น และสามารถเชื่อมถึงกันได้อย่างรวดเร็วทำให้สังคมโลกเล็กลงหรือแคบลงด้วยประสิทธิภาพหรือความเร็วของระบบรับ-ส่ง กระจายข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกต่างก็ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ เรียกย่อว่า "ไอที" (IT) กันมากขึ้น

ยุคไอที (IT) ทำให้สังคมโลกกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมดิจิทัล (Digital) ซึ่งเป็นยุคที่การสื่อสารโทรคมนาคมเป็นสิ่งจำเป็น มนุษย์จึงต้องการการสื่อสารโทรคมนาคมเพิ่มมากขึ้น และที่ผ่านมามีทั้งคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมต่างก็เติบโตและมีพัฒนาการที่มาจากรากฐานอย่างเดียวกัน คือ เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ทั้งสองมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมาก แต่สิ่งที่จะช่วยพัฒนาสังคมให้เป็นดิจิทัลได้ก็จะต้องมีโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ คือ คอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมเพื่อใช้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายซึ่งมีพัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก (จิราภรณ์ แจ่มชัดใจ ,2540) แต่ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สังคมกลายเป็นยุคไอทีได้อย่างแท้จริง ก็คือทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรทางด้านไอที ที่พร้อมด้วยความรู้ความฉลาดที่แท้จริง อย่างที่ไม่มีข้อจำกัดทางเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง

การสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีการขยายตัว พัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ รวมทั้งเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนกันมากมาย ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตื่นตัว และให้การส่งเสริมสนับสนุน รวมไปถึงการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นทั้งแรงผลักดันให้โลกก้าวไปข้างหน้าและเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเกื้อกูลในกระบวนการของกระแสโลกาภิวัตน์และกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยเพิ่มสมรรถนะการผลิตสินค้าและบริการให้รวดเร็วทันต่อความต้องการของตลาดด้วยต้นทุนการผลิตที่ต่ำ อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างเสรีดังเช่นยุคปัจจุบัน

นอกจากเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยยกระดับคุณภาพของชีวิตเพราะการสื่อสารข้อมูลผ่าน เครื่องมือเครื่องใช้สมัยใหม่ (New Technology) ต่างๆ จะเป็นตัวทำให้เกิดโอกาสในเรื่อง การพัฒนาระบบการศึกษา สาธารณสุข การท่องเที่ยว อุตสาหกรรมและการบริการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมการเกษตรและเกิดการกระจาย ความเจริญและโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน ก่อให้เกิดประโยชน์ครอบคลุมทุกส่วนของสังคมและทุกภูมิภาค

ระบบการติดต่อสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อการสื่อสารในองค์กรมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจที่ต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการแม่นยำรวดเร็ว อันสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องทันเวลาที่จะช่วยให้ธุรกิจ

ประสบความสำเร็จได้ ระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงาน ธุรกิจมูลค่ามหาศาลอาจได้รับความเสียหายหรืออาจประสบความสำเร็จอย่างงดงามเพียงเพราะมีความแตกต่างกันด้านความเร็วในการสื่อสารดังนั้นความต้องการทางด้านการสื่อสารจึงเกิดขึ้นและเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ไม่อาจหยุดยั้ง(กมลวรรณ รัตนอำไพ, 2535) ข้อมูลข่าวสารนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใหญ่หรือเล็ก (ครุฑิต มาลัยวงศ์ . 2534) ปัจจุบันบริษัท หน่วยธุรกิจต่าง ๆ ในประเทศไทยต่างก็ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการการสื่อสารในองค์กรของตนและโลกปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางด้านโทรคมนาคมก็ทำให้ข้อมูลข่าวสาร สามารถส่งผ่านและเกิดการไหลหากันทั่วโลก และทำให้เกิดเป็นสังคมที่เรียกว่า "สังคมข้อมูลข่าวสาร (Information Society)" หรือที่บางคนเรียกว่า"สังคมเศรษฐกิจยุคใหม่ (New Economy)" ซึ่งเป็นสังคมที่มีการใช้ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มีการกระจายภาพ เสียง และข้อมูล ไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นที่ใดในโลกก็สามารถกระจายข่าวสารได้รวดเร็วและแลกเปลี่ยนข่าวสารได้ทั่วถึงกัน ความสามารถในด้านการสื่อสารในสังคมข้อมูลข่าวสารเป็นผลมาจากความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้ระบบการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ(เรวดี คงสุภาพกุล , 2539)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรในภาคธุรกิจ อาจส่งผลต่อความรู้ ทักษะคติ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร กล่าวกันว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่คาดว่าจะมีผลต่อความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ค่านิยม แนวคิด และการปลูกฝังบทบาทของหญิงชายที่มีมาตั้งแต่ดั้งเดิม อาทิ

1. ผู้หญิงถูกจำกัดให้เป็นเพียงผู้รับคำสั่งเพื่อทำตามเท่านั้น ความสัมพันธ์ของหญิงและชายในสังคม เป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมและเอารัดเอาเปรียบกัน ผู้หญิงถูกกำหนดให้แบ่งงานกันทำและแบ่งความรับผิดชอบตามลักษณะเพศทางชีววิทยา (Sexual Division of Labour) (กาญจนา แก้วเทพ , 2539)
2. นอกจากนี้ ผู้หญิงก็ไม่ได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาศักยภาพตนเองจากการศึกษา ทำให้ความแตกต่างของโอกาสทางการศึกษาของผู้หญิงและผู้ชาย มีความเด่นชัดมากขึ้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวนี้จึงมีความรุนแรงในชนบทเป็นส่วนใหญ่ อันส่งผลให้ผู้หญิงขาดโอกาสในการเข้าไปอยู่ในสังคมเท่าเทียมชาย และมีผลกระทบถึงการประกอบอาชีพ ซึ่งจะถูกจำกัดในเรื่องการมอบหมายความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ

นอกจากนี้ สตรีถูกกำหนดให้เป็นแรงงานสำรองในการผลิต และการสร้างความไม่เท่าเทียมแฝงเร้นไว้หลังท่าทีความเสมอภาค ด้วยการจ้างแรงงานเป็นเครื่องตอบสนอง (กาญจนา แก้วเทพ, 2530) ซึ่งหมายถึง เมื่อใดก็ตามที่ตลาดแรงงานต้องการลดปริมาณของแรงงาน นายจ้างจะพิจารณาลดจำนวนแรงงานสตรีก่อนเป็นอันดับแรก แรงงานสตรีถูกนำมาใช้ในด้าน อุตสาหกรรมหัตถกรรม และอุตสาหกรรมการผลิตสิ่งทอ เพราะเหตุผลของการจ้างงานในลักษณะนี้ คือ ผู้หญิงมีความสามารถในการทำงานที่มีลักษณะซ้ำ ๆ กันเป็นประจำได้ดีกว่า เพราะเป็นงานไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย เชื้อพียง่ายไม่ค่อยสร้างปัญหา ควบคุมง่าย ในขณะที่ถ้าเป็นการทำงานหนักที่มีความซับซ้อน ผู้หญิงจะมีความแข็งแรง อดทน ไม่เท่าชาย ซึ่งงานที่มีลักษณะดังกล่าวนี้จะเป็นงานหลักและเป็นงานสำคัญของสถานประกอบการต่าง ๆ โดยที่เมื่อผู้หญิงไม่สามารถทำงานในลักษณะเหล่านี้ได้ ก็จะเป็นสาเหตุให้บรรดานายจ้างกดค่าแรง ไม่จัดสวัสดิการให้ และถูกจำกัดเรื่องการให้การศึกษาอบรม

3. งานวิจัยทางจิตวิทยาหลายชิ้นได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะสังคมและวัฒนธรรมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนที่จิตใจ อ่อนไหว หรือ เจ้าอารมณ์ (emotional) โอนอ่อนผ่อนตาม (submissive) และเป็นแม่บ้าน แม่เรือน<sup>1</sup> และผู้หญิงถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย เช่น การวิจัยที่ทดลองทำกับนักศึกษา มหาวิทยาลัยวอชิงตัน โดยให้นักศึกษาหญิงและชายฟังปาฐกถาที่คัดค้านการเข้ามาแทรกแซงของรัฐบาลกลางในเรื่องสาธารณสุขและการศึกษา ผลการทดสอบปรากฏว่า นักศึกษาหญิงเปลี่ยนทัศนคติของตนหรือถูกชักจูงใจมากกว่านักศึกษาชาย<sup>2</sup>
4. ลักษณะด้านอื่น ๆ ก็ได้แก่ ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และ ผู้ชายจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง ก้าวร้าวกว่าผู้หญิง แต่ผู้หญิงจะเป็นเพศที่ยังถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย คุยเก่งกว่า จำแนก ด้วยสายตาสะเอียดกว่า มีมนุษยธรรมมากกว่า การวิจัยชิ้นหนึ่งพบว่า ผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แม่นยำน้อยกว่าผู้หญิง

1. William D. Brooks . (1971, 213) อ้างไว้ใน ดร. ประมะ สตะเวทิน . การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี . 2539 หน้า 106

2. Thomas M. Scheidal . (1963 . 353-358) อ้างไว้ใน เรื่องเดิม

5. ความแตกต่างอีกประการหนึ่งระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายก็คือ ผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ชายจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่น แต่จะไม่โทษตัวเอง<sup>1</sup>

จากลักษณะโดยรวมดังกล่าวแล้ว ก็พอจะทำให้เห็นภาพได้ว่าระหว่างความเป็นผู้หญิงและความเป็นผู้ชายมีความแตกต่างกันทั้งในแง่จิตวิทยา อารมณ์ความรู้สึก และลักษณะทางกายภาพ รวมไปถึงข้อกำหนดกฎเกณฑ์ทางสังคมที่มีอยู่ ถึงแม้จะมีมืองค์กร เช่น องค์กรสหประชาชาติ ที่พยายามจะปรับปรุงความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศด้วยการใช้มาตรการและกลไกต่าง ๆ แต่ก็ยังมีสมรรถนะที่ผลักดันให้เป็นรูปธรรมได้อย่างแท้จริงเพราะอุปสรรคที่สำคัญก็คือทัศนคติที่ฝังรากลึกทั้งในฝ่ายหญิงและชายที่ยังคงยึดมั่นถือมั่นอยู่ในสถานภาพเดิม ๆ อันเนื่องมาจากความไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศ ได้ตกผลึกเป็นส่วนเลี้ยวหนึ่งของรูปแบบทางวัฒนธรรม และเป็นตัวกำหนดความคิด ความรู้สึก และชี้นำกิจกรรมของคนในสังคม

แต่จากที่สังคมปัจจุบัน ที่ระบบสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ มนุษย์มีความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสารมากขึ้น สังคมสมัยใหม่ก็ต้องการแรงงานสตรี ต้องการให้ผู้หญิงออกมาทำงานนอกบ้านรวมทั้งสภาพสังคมที่ปรับเปลี่ยน ทำให้ผู้หญิงได้รับโอกาสทางการศึกษาที่มากกว่าสภาพเดิมในอดีต ประกอบกับความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจและทัศนคติที่เริ่มเปลี่ยนไปในสังคมปัจจุบัน โดยที่คนทั้งเพศชายและหญิงต่างก็ต้องการที่จะแสดงศักยภาพของตนให้เป็นที่ประจักษ์อย่างเต็มที่ ตามความถนัดและความพอใจของแต่ละคน โดยที่<sup>2</sup>

1. ผู้หญิงต้องมีศักยภาพในการใช้ชีวิตในชุมชนมากขึ้น และแยกตัวอยู่ในบ้านน้อยลง
2. ผู้หญิงต้องมีศักยภาพที่จะทำงานสร้างสรรค์ แทนที่จะเป็นงานจำเจและแปลกแยก
3. ผู้หญิงต้องมีศักยภาพที่จะมีจิตสำนึกแบบวิเคราะห์วิจารณ์มากกว่าที่จะมีจิตสำนึกที่ถูกมอมเมาหรือครอบงำ
4. ผู้หญิงต้องมีศักยภาพที่จะมีชีวิตเพศที่สมบูรณ์

1. William D.Brooks .(1971 . 213-214) อ้างไว้ใน ดร.ประมะ สตะเวทิน ,การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี . 2539 . หน้า 106

2. สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . รายงานและสรุปผลการสัมมนา การสัมมนาสถานภาพสตรีไทย .2537 . หน้า 73

จากที่กล่าวมาก็จะทำให้หญิงและชายมีค่านิยมใหม่ร่วมกัน เกิดการยอมรับในความสามารถของกันและกันเพิ่มมากขึ้น เพราะผู้หญิงหรือผู้ชายต่างก็คือมนุษย์ จึงควรมีความเหมือนกันมากกว่าความแตกต่างกัน โดยที่ควรมีการพัฒนาในด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และอยู่อาศัยอย่างไม่เบียดเบียนกัน โดยที่ในกรณีที่เป็นความแตกต่างนั้น ก็ควรเป็นความแตกต่างด้านสรีระ และในด้านจิตวิทยาเท่านั้น

ในการที่จะกล่าวถึงความเสมอภาคระหว่างผู้หญิงกับผู้ชาย เรื่องที่สำคัญที่สุดก็คือ ไม่ต้องการให้ความแตกต่างทางธรรมชาติ หรือความคิดจิตใจถูกแทนที่ด้วยความแตกต่างทางลำดับชั้นทางสังคม ฐานะทางเศรษฐกิจ จนเกิดเป็นอุปสรรคที่ทำให้มนุษย์ไม่ได้พัฒนาตนเองจนเต็มความถนัดความสามารถ ซึ่งยอมมีอยู่อย่างหลากหลายและไม่เท่าเทียมกันในแต่ละคน อันหมายถึงโอกาสในการกระทำการใด ๆ โดยที่ทุกคนควรต้องช่วยกันให้เกิดการพัฒนาในสังคมในลักษณะที่ว่า มนุษย์ทุกคนได้พัฒนาความสามารถ ซึ่งมีไม่เท่าเทียมกันอย่างเสมอภาค และได้รับความพึงพอใจอย่างเสมอภาคในความต้องการที่ต่างกัน

ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา สตรีนักทำงานต่างก็ได้ฝึกฝน เตรียมตนเองท่ามกลางการทำงานอย่างเจียบเจียน และต้องต่อสู้กับระบบจัดตั้งที่เป็นลักษณะแบบผู้ชายอย่างหนัก จนเมื่อถึงวันนี้ ในธุรกิจยุคใหม่ที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์การเงิน โฆษณา ผู้หญิงก็สามารถที่จะก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งการทำงานที่สูงสุดในองค์กรเหล่านั้นได้ โดยที่นับตั้งแต่ทศวรรษ 1990 ความคิดเก่า ๆ ที่มองไม่เห็นความสามารถของผู้หญิงว่ามีเสมอชายนั้น ต้องหลีกทางให้กับความเป็นจริงที่กำลังเกิดขึ้นว่า ผู้หญิงจะก้าวขึ้นสู่ฐานะผู้นำเทียบเท่ากับชาย ทั้งที่เคยถูกปฏิเสธมาแล้วในอดีต<sup>1</sup>

สัดส่วนของผู้หญิงในวงการอาชีพยุคใหม่ ทั้งธุรกิจข้อมูลข่าวสารและธุรกิจบริการอื่น ๆ มีอยู่ในอัตราค่อนข้างสูง จากสถิติกรมแรงงานสหรัฐฯ พบว่า ในตำแหน่งบริหารที่มีอยู่ทั้งหมด 14.2 ล้านตำแหน่งเป็นผู้หญิงถึง 39.3 % นอกจากนั้นราวหนึ่งในสามของนักวิทยาศาสตร์ ด้านคอมพิวเตอร์ก็เป็นหญิง ในด้านธุรกิจการเงินย่านวอลล์สตรีท กรุงนิวยอร์ก รวม 25 % ต่างเป็นเพศหญิง นอกจากนี้จำนวนผู้หญิงที่จบปริญญาตรีทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ก็เพิ่มจำนวนมากกว่าปี

1 อภิแนวโน้มโลก ค.ศ.2000 (Megatrends 2000 (1990) แปลโดย สันติ ตั้งรพีพากร, มีนาคม, 2534 หน้า 246

1975 ถึงสามสิบเท่า ทุกวันนี้องค์การธุรกิจที่มีการเติบโต จะใช้คนโดยคำนึงถึงมันสมอง มากกว่าเพศ<sup>1</sup>

ในแง่ของผู้หญิงกับสังคมสารสนเทศ ที่ใดเป็นสังคมสารสนเทศ ที่นั่นจะเต็มไปด้วยผู้หญิง นักทำงานโดยที่ผู้หญิงได้เข้ามามีบทบาทอย่างสูง ในการทำงานอาชีพ และกิจการธุรกิจการค้า แขนงใหม่ ๆ อย่างเห็นได้ชัดว่าเพิ่มขึ้นมาก ในบริษัทธุรกิจชั้นนำส่วนใหญ่ของสหรัฐฯ ชายกับหญิงต่างมีบทบาทเท่าเทียมกัน หรือกระทั่งกล่าวได้ว่า หญิงดูจะมีภาวีกว่าเล็กน้อยด้วยซ้ำ เพราะไม่จำเป็นต้องละทิ้งความเคยชินแห่งการใช้อำนาจเบ็ดเสร็จแบบเก่าที่เคยใช้เหมือนผู้ชาย

ภารกิจของธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไป เศรษฐกิจสารสนเทศได้เข้าสู่ประเทศที่มีการพัฒนา ก่อให้เกิดสถานที่ทำงานแบบใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม โอกาสได้เปิดให้ผู้หญิงได้กลับกลายเป็นผู้นำในองค์กร เป็นผู้บริหาร เป็นผู้นำที่สามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเอง จำนวนคนทำงานที่เป็นเพศหญิงในองค์กรธุรกิจได้เพิ่มมากขึ้นทุกที<sup>2</sup> ในสหรัฐอเมริกา ราว 84 % ของแรงงานหญิงอยู่ในภาคธุรกิจสารสนเทศ ผู้หญิงได้ทำงานที่ใช้ "หัว" แทนร่างกายอย่างในอดีต งานทุกอย่างดำเนินไปภายในสมอง จำนวนเพศหญิงในอาชีพต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้น จนถึงจุดที่กล่าวได้ว่า ผู้หญิงไม่ใช่คนกลุ่มน้อย สำหรับการทำงานนอกบ้านอีกแล้ว

อนึ่งการตื่นตัวของผู้หญิงจะเคียงคู่ไปกับความสำเร็จทางการเมือง ทั้งในฐานะสมาชิกสภานิติบัญญัติ นายกเทศมนตรี รัฐมนตรี นักการเมืองหญิง โดยที่ผู้นำที่เป็นหญิงล้วนแล้วแต่แสดงออกถึงการที่มีเอกลักษณ์ของตนเองในแง่ของความเป็นหญิงโดยที่มีได้ลอกเลียนแบบผู้ชาย<sup>3</sup>

ในสังคมปัจจุบัน ไม่ว่าจะหญิงหรือ ชาย บุคคลส่วนใหญ่ยังคงต้องหมั่นฝึกฝนตนเอง ให้มีความรู้ ความชำนาญแบบใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เนื่องด้วยยุคสมัยและกาลเวลาที่เปลี่ยนไป รวมทั้งจากสภาพเหตุการณ์สิ่งแวดล้อม ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยแวดล้อมสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคนในสังคมไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชายซึ่งต่างก็จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรของตนอย่างดีอีกด้วย จากสภาพเหตุการณ์ต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา จึงทำให้สนใจศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กร

1. โลกแนวโน้มโลก ค.ศ.2000 (Megatrends 2000 (1990) แปลโดย สันติ ตั้งรพีพากร, มีนาคม 2534 หน้า 255

2. เรื่องเดียวกัน หน้า 250

3. เรื่องเดียวกัน หน้า 267

ธุรกิจในปัจจุบันเพื่อทำการศึกษาว່ามหญิงและชายมีความคิดเห็น มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกันอย่างไร

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของผู้หญิงและผู้ชายไทยต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการข่าวสารข้อมูลของผู้หญิงและผู้ชายไทยจากเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. เพื่อศึกษาโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทย
5. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทย

### ปัญหำการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 1.1 ผู้หญิงและผู้ชายไทย มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันหรือไม่
  - 1.2 ผู้หญิงและผู้ชายไทย มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
  - 1.3 ผู้หญิงและผู้ชายไทย มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ
2. ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 2.1 ทัศนคติของผู้หญิงและผู้ชายไทยต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันหรือไม่
  - 2.2 ทัศนคติของผู้หญิงและผู้ชายไทยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
  - 2.3 ทัศนคติของผู้หญิงและผู้ชายไทยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ



### 3. ความต้องการข่าวสารข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 3.1 ความต้องการข่าวสารข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกันหรือไม่
- 3.2 ความต้องการข่าวสารข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
- 3.3 ความต้องการข่าวสารข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ

### 4. โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 4.1 โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกันหรือไม่
- 4.2 โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
- 4.3 โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ

### 5. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 5.1 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกันหรือไม่
- 5.2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
- 5.2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกันหรือไม่ เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ

### สมมติฐาน

1. ผู้หญิงและผู้ชายไทย มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน
2. ผู้หญิงและผู้ชายไทย มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
3. ผู้หญิงและผู้ชายไทย มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ

4. ทักษะคิดของผู้หญิงและผู้ชายไทยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน
5. ทักษะคิดของผู้หญิงและผู้ชายไทยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
6. ทักษะคิดของผู้หญิงและผู้ชายไทยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ
7. ความต้องการข่าวสารข้อมูลของผู้หญิงและผู้ชายไทยจากเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน
8. ความต้องการข่าวสารข้อมูลของผู้หญิงและผู้ชายไทยจากเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
9. ความต้องการข่าวสารข้อมูลของผู้หญิงและผู้ชายไทยจากเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ
10. โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกัน
11. โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
12. โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ
13. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกัน
14. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน
15. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและผู้ชายไทยแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ

### ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรเพศหญิงและชายขององค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะทำการศึกษาในประเด็นของพฤติกรรมการทำงาน และ องค์กรธุรกิจที่ต่างกัน

## นิยามศัพท์

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบ และการใช้ อุปกรณ์ เครื่องมือทางการสื่อสารที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ใน 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะของเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์
  - ที่เป็น การสื่อสารแบบสองทาง (*two way communication*) ได้แก่ ภาพ เสียง ตัวอักษร คือ อินเทอร์เน็ต, อินทราเน็ต, อีเมล
  - ที่เป็นการสื่อสารทางเดียว (*one way communication*) ได้แก่ ภาพ เสียง ตัวอักษร : ซีดีรอม / มัลติมีเดีย

อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบของการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่มาก ครอบคลุมไปทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ การสื่อสารข้อมูล เป็นวิธีในการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ขยายออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อการเข้าถึงของแต่ละระบบที่มีส่วนรวมอยู่

อินทราเน็ต หมายถึง ระบบของการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ให้จำกัดอยู่ในองค์กร เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ใช้ในการค้นหา จัดการ และความร่วมมือระหว่างกันในการสร้างและเผยแพร่สารสนเทศ

อีเมล หมายถึง การรับ ส่ง จดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยที่ผู้ใดก็ตามที่มีที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต ก็สามารถส่งข้อความถึงกันและกันได้

ซีดีรอม/มัลติมีเดีย หมายถึง แผ่นเก็บข้อมูลที่สามารถบรรจุข้อมูลขนาดดิสเก็ต 3.5 นิ้วได้ถึง 450 แผ่น ซึ่งสามารถบรรจุเนื้อหาที่เป็นโปรแกรมแบบใช้หลายสื่อผสมผสานกัน ซึ่งก็คือ มัลติมีเดียโดยบรรจุข้อมูลที่เป็นภาพ เสียง ตัวอักษร รวมทั้งภาพเคลื่อนไหว

## 2. ลักษณะของเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

ที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (one way communication) คือ

ตัวอักษร คือ เพจเจอร์ โทรสาร

ภาพ เสียง คือ เคเบิลทีวี

ที่เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (two way communication)

เสียง คือ โทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์คอนเฟอร์เรนซ์

**เพจเจอร์** หมายถึง เครื่องรับสัญญาณการติดต่อที่ผู้ถือสามารถรับสารที่ผู้ส่งสารทำการส่งสารผ่าน ศูนย์กลาง โดยเครื่องรับนี้ผู้ถือสามารถพกพาไปที่ใดก็ได้ได้อย่างสะดวกและการสื่อสารสามารถทำได้ทั่วประเทศ

**โทรสาร** หมายถึง เครื่องมืออันเป็นอุปกรณ์ทางการสื่อสารที่มีลักษณะการติดต่อรับส่งข่าวสารข้อมูลที่เหมือนกับการถ่ายสำเนาเอกสารในระยะทางไกล โดยที่ผู้รับปลายทางจะได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีลักษณะเหมือนต้นฉบับทุกประการ

**เคเบิลทีวี** หมายถึง ระบบโทรทัศน์ที่ทำการแพร่ภาพ และ เสียงผ่านระบบดาวเทียม

**โทรศัพท์เคลื่อนที่(มือถือ)** หมายถึง โทรศัพท์ไร้สายระบบเซลลูลาร์ที่ใช้คลื่นวิทยุในการส่งสัญญาณแทนสาย ทำให้สามารถพกติดตัว หรือ ใช้ในรถยนต์ สามารถติดต่อได้ทั้งรับสายเข้าและโทรออก ใช้ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

**โทรศัพท์คอนเฟอร์เรนซ์** หมายถึง การประชุมทางไกลโดยผ่านระบบโทรศัพท์

**องค์กรธุรกิจ** หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบการค้า ทั้งการขายสินค้าและขายบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหวังผลกำไร มีการแข่งขันกันทั้งด้านการผลิตและการจำหน่ายที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรแล้ว เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภทของธุรกิจดังนี้

1. ธุรกิจบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบกิจการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น โรงแรม ลายการบิน สื่อสารมวลชน ประกันชีวิต
2. ธุรกิจอุตสาหกรรม หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบกิจการด้านการผลิตสินค้า อุปโภค บริโภค เช่น โรงงานอุตสาหกรรม
3. ธุรกิจพาณิชย์ หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบกิจการทางการค้าและการตลาด โดยเน้นหนักในเรื่องผลิตและการค้าด้วยตัวเอง หรือ รับช่วงการค้า
4. ธุรกิจการเงิน หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบกิจการด้านการเงิน หรือ ที่เกี่ยวข้อง ช้องกับสถาบันการเงิน

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความบ่อยครั้งของการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ ทางการสื่อสารที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ ในแง่ของการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการใช้เทคโนโลยี สื่อสาร โทรคมนาคม

บุคลากรขององค์กรธุรกิจ หมายถึง พนักงานเพศหญิงและเพศชายที่ทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจ ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มและจำแนกตามเพศคือ

1. กลุ่มระดับผู้บริหาร : เพศหญิง เพศชาย ได้แก่ระดับผู้จัดการขึ้นไป จนถึงผู้บริหารระดับสูง ที่มีความรู้ ความสามารถ และได้รับมอบหมายให้มีอำนาจตัดสินใจได้ในองค์กร

2. กลุ่มระดับผู้ปฏิบัติการ : เพศหญิง เพศชาย ได้แก่ระดับรองลงมาจากตำแหน่งผู้จัดการ เลขา พนักงานทั่ว ๆ ไป

ทัศนคติ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกตอบสนองต่อสิ่งเร้าใด ๆ ในทางที่ยอมรับ ไม่ยอมรับ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

ความต้องการข่าวสาร หมายถึง รูปแบบของข่าวสารที่คาดหวังจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

โอกาสในการเข้าถึงข้อมูล หมายถึง ความสะดวก ความง่ายในการได้มาซึ่งข่าวสาร ความรู้ ที่ต้องการ จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาพิจารณาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรธุรกิจ เพื่อช่วยลดความไม่เลื่อมภาคในการทำงานของผู้หญิงผู้ชาย
2. ผลที่ได้จากการวิจัยทำให้ต้องคำนึงถึงปัจจัยเรื่องเพศ ที่จะมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรธุรกิจ