

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. โปรแกรมที่ใช้ในการศึกษา
5. บริบทพื้นที่วิจัย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535 ได้อธิบายไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ขั้นตอนในการทำงาน และรวมถึงกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยการใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ (Software) คอมพิวเตอร์ (Computer) ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างทันเวลา รวดเร็ว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลไปถึงความได้เปรียบเสียเปรียบในทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม หรืออาจกล่าวได้อีกว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการ และเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสาร โทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูล เผยแพร่ภาพ และเสียงออกไปเพื่อสื่อสารกัน มณีรัตน์ ผลิพัฒน์ (2532, อ้างถึงใน ศิริศักดิ์ สุขชื่น, 2540, น. 13)

ไพรัช รัชชพงษ์ (2539, น. 55 - 60) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประยุกต์เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บและข้อมูลบันทึก เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศ สำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดส่งนั้น อาจเป็นระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอื่น ในหน่วยงานหรือในธุรกิจต่าง ๆ มุ่งไปที่การคิดค้น

ลัดดา ไกรดิ (2548, น. 284) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารที่นำมาใช้ในการจัดทำระบบสารสนเทศและสื่อสารสนเทศ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลจัดสร้าง และแสดงผลสารสนเทศตามที่ต้องการ เทคโนโลยีการบันทึกข้อมูล เทคโนโลยีสำหรับการแสดงผลข้อมูล เทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บข้อมูลบนสื่อ และเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสารส่งผ่านข้อมูล

วิภา เจริญกัญชาธิกร (2549, น. 2) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรวมกันระหว่างเทคโนโลยีและสารสนเทศ ส่วนเทคโนโลยีเป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้น มีองค์ประกอบอยู่ด้วยกัน 5 องค์ประกอบ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการทำงาน ส่วนสารสนเทศซึ่งเป็นสิ่งที่ได้มาจากการนำข้อมูลข่าวสารมาเข้าสู่ระบบการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น มีสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องคำนึงถึง 2 สิ่งที่สำคัญ ได้แก่ ความต้องการของธุรกิจ และโครงสร้างพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร มีการเน้นในงานด้านการประมวลผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ดำเนินการควบคุม ติดตาม และวิเคราะห์ผลงานของผู้บริหาร

วิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์รูปกราฟิก ที่ผู้บริหารเข้าใจง่าย การจัดทำระบบต่าง ๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหาร ไปจนถึงการสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ

สรุปได้ว่า ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่มีการประยุกต์เป็นเครื่องมือต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บ และข้อมูลบันทึก เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลจัดสร้าง เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศ ซึ่งการจัดส่งนั้น อาจเป็นระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอื่นในหน่วยงาน หรือในธุรกิจต่าง ๆ

2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2537, น. 20 - 22, อ้างถึงใน สุภนาฏ บัวบางพลู, 2546, น. 20) ได้สรุป ลักษณะสำคัญที่ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างจากเทคโนโลยีอื่น ๆ ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายสูง เพราะต้องใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ก้าวหน้าและราคาแพง เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ และ อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าระดับ พนักงานทั่วไป จึงทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างบุคลากรเหล่านี้มาปฏิบัติงานสูงขึ้น

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญระดับวิกฤติต่อหน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง ของราชการ และเอกชน กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขันทางด้านเศรษฐกิจการค้า ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศได้ เช่น บริษัทอุตสาหกรรม อาจใช้คอมพิวเตอร์ออกแบบผลิตภัณฑ์ได้รวดเร็วขึ้น ทำให้เสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ต่อลูกค้าได้รวดเร็ว ยิ่งกว่าคู่แข่ง หน่วยงานราชการสามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการค้า และเศรษฐกิจ เพื่อควบคุม จัดการ หรือวางนโยบายแก้ไขป้องกันวิกฤตการณ์ด้านเศรษฐกิจได้ทันทั่วถึง

3. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอาวุธด้านกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัท และหน่วยงาน ต่าง ๆ ได้แก่ การช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การเพิ่มผลผลิตและสมรรถนะในการทำงาน การค้นหาแนวทางใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการ และการพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ

4. เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการทุกระดับ เช่น การ ขยายตัวของการใช้คอมพิวเตอร์อย่างกว้างขวาง นับตั้งแต่พนักงานขาย เสมียน เลขานุการ หัวหน้าแผนก ไปจนถึงประธานบริษัท

กาญจนา แก้วเทพ (2539, น. 91, อ้างถึงใน สุภนาฏ บัวบางพลู, 2546, น. 17) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือที่เรียกกันว่า “ไอที” มีผู้ให้คำนิยามไว้อย่าง หลากหลาย เช่น หมายถึง “การประสานคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์โทรคมนาคมและมนุษย์ให้เข้า มาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบหนึ่งที่มีความสมบูรณ์”

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2539, น. 19) หรือ “เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่หลายกลุ่มรวมกัน เพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยง ติดต่อกัน หรือการจัดหา การวิเคราะห์ประมวลผล การจัดเก็บ และจัดการ การเผยแพร่ และการใช้สารสนเทศ (ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสาร และข้อมูลดิบ จนถึงความรู้วิชาการ) ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อ ต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

1. ในความเป็นจริง เทคโนโลยีสารสนเทศ จะประกอบด้วย คำว่า “เทคโนโลยี” และคำว่า “สารสนเทศ” รวมกัน ซึ่งแต่ละคำมีความหมาย ดังนี้

1.1 เทคโนโลยี (Technology) คือ การประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การสร้าง วิธีการดำเนินงาน และรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มิได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ปัจจุบันมนุษย์ได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มากมายมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากมายอย่างไม่ถ้วน

1.2 สารสนเทศ (Information) คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่าง ๆ นำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียงลำดับข้อมูล การคำนวณ และการสรุปผล มีการนำเอาสารสนเทศมานำเสนอในรูปแบบรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งานสารสนเทศที่ดีย่อมก่อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นด้านชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการ และธุรกิจ

ดังนั้น เมื่อการนำเอาคำว่า “เทคโนโลยี” และคำว่า “สารสนเทศ” มารวมกันซึ่งเป็นคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยี เพื่อใช้ร่วมกับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง เทคโนโลยีการผลิต กระบวนการ การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสาร โทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์ที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงการได้ประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

Alvin Toffler (1992, อ้างถึงใน ศุภนาฏ บังบางพลู, 2546, น. 18) ได้ให้คำนิยามว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ไว้ว่า “เป็นการประยุกต์ความรู้ ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร และการใช้คอมพิวเตอร์บนฐานข้อมูลเดียวกันในการค้นคว้า หาข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล และการติดต่อสื่อสารด้วยความเร็วและถูกต้อง “โดยจะได้แบ่งยุคของเทคโนโลยีออกเป็น 3 ยุค โดยเปรียบเทียบกับคลื่น 3 ลูก ไปได้ดังต่อไปนี้

คลื่นลูกที่ 1 คือ การปฏิวัติเกษตรกรรม เป็นการผลิตอยู่ในครอบครัว เป็นกรอบกำหนดในพฤติกรรมการผลิตของคนงาน ตามฤดูกาลธรรมชาติ สถาบันครอบครัวมีบทบาทเด่นในสังคมเป็นตัวกำหนดการทำงาน

คลื่นลูกที่ 2 คือ อารยธรรมยุคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม ชาวไร่ ชาวนา กลายสภาพเป็นโรงงาน กระบวนการผลิตแยกออกเป็นส่วนต่าง ๆ คนงานทำงานตามขอบเขตของงานแบบแคบ ๆ ซ้ำแล้วซ้ำเล่า เมื่อขยายงานในสำนักงานก็จะมีคนงานจากโรงงานมาใช้ในสำนักงานแต่ละคนเชื่อว่าได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด มีการบริหารงานในองค์การแบบผู้บริหารงาน ผู้บังคับบัญชา และเป็นระดับขั้นตอน เช่นเดียวกับระบบครอบครัว แต่ครอบครัวมีขนาดเล็ก

คลื่นลูกที่ 3 คือ อารยธรรมเทคโนโลยีระดับสูง เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายโทรคมนาคมใหม่ ๆ เป็นสิ่งจำเป็นในการก้าวตามเศรษฐกิจ และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเพื่อตอบสนอง

ความต้องการของตลาด ตัวอย่างการผลิตชิ้นส่วนของรถยนต์กันหนึ่งส่วนต่าง ๆ ผลิตมาจากแหล่งผลิตต่าง ๆ กัน ในลักษณะโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในโลกของเทคโนโลยี (Techno Sphere) ส่งผลกระทบต่อโลกการสื่อสาร (Info Sphere) คือ เครื่องมือสื่อสารใหม่ ๆ ก่อให้เกิดลักษณะที่เรียกว่า แบ่งแยกเฉพาะกลุ่ม (Demystified) ขึ้น ในสื่อมวลชน ผู้รับสารสามารถเลือกสื่อที่ตนเองพอใจเป็นช่องทางการเปิดรับข่าวสาร ได้มากขึ้น คือ เปลี่ยนจากลักษณะมวลชนมาเป็นลักษณะเฉพาะกลุ่มส่วนสำคัญลักษณะของคลื่นลูกที่ 3 ก็คือ ทางด่วนข้อมูล ซึ่งทำหน้าที่เป็น “ถนน” หรือ “ไฮเวย์” ที่ก่อสร้างไว้สำหรับยานพาหนะ เพื่อทำหน้าที่ขนถ่ายข้อมูลหลายสิ่ง หรือการส่งผ่านในลักษณะสื่อผสม (Multimedia) เป็นโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ให้มีระบบข่ายงาน (Information Network) เป็นระบบที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการนำโทรศัพท์มาใช้ในการเชื่อมต่อระบบการสื่อสารทางไกล และเป็นการสื่อสารที่ติดต่อถึงกันได้ทั่วโลก ด้วยเคเบิลใต้น้ำอีกข่ายหนึ่ง “FLAG” (Fiber Optic Link Around the Globe) เช่น ระบบ “อินเทอร์เน็ต”

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่สำคัญ 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ผสมผสานกับเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม จึงทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อสื่อสารเป็นระบบเครือข่าย โดยเผยแพร่ข่าวสารจากการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลมีความถูกต้องแม่นยำไปยังผู้ใช้ที่สามารถสื่อสารผ่านช่องทางสื่อโทรคมนาคมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยคอมพิวเตอร์ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสายเคเบิล สายไฟเบอร์ออปติก ระบบดาวเทียม หรือเครือข่ายไร้สายมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐ เอกชน และในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

จากแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้นนี้ สรุปได้ว่า นับวันเทคโนโลยีสารสนเทศก็ยิ่งเข้ามามีบทบาทและอิทธิพลสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์เกือบทุกหนแห่งทั่วโลก โดยจะครอบคลุมถึงการดำเนินกิจกรรมแทบทุกแขนง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของธุรกิจภาคเอกชน หรือหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่า เป็นเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการพัฒนาประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และสังคม

2.1.2 บทบาท และความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT)

ไอที เป็นเทคโนโลยีที่ครอบคลุมการดำเนินกิจกรรมแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเอกชน หรือภาครัฐ ศาสนา สังคม เศรษฐกิจ บ้านทั้งหลาย ปัจจุบันแนวโน้มการลงทุนทางด้านไอที เพิ่มมากขึ้น ทุกที่ และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ มีโครงการเทคโนโลยีไอทีต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ตัวอย่าง ได้แก่

2.1.2.1 โครงการดาวเทียมทั้งแนวโน้ม โจรคงที่และแบบวงโคจรต่ำ

2.1.2.2 โครงการโทรทัศน์ผ่านบรอดแบนด์ความเร็วสูง และสายเคเบิลใยแก้ว

2.1.2.3 โครงการทางด้านทางด้วยสารสนเทศ (Information Superhighway) เป็นต้น

ไอที จะส่งผลกระทบต่อวิธีการทำงาน และพฤติกรรมของคนในสังคม เช่น จะทำให้

1) มีการแข่งขันระหว่างองค์กรสูงขึ้น การแข่งขันขององค์กรอยู่ที่การสามารถนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ประโยชน์ได้รวดเร็ว ทันเวลา และดำเนินการได้เร็วกว่าคู่แข่ง

2) มีการขยายตัวของธุรกิจเพิ่มขึ้น การเชื่อมโยงข่าวสารด้านไอทีทำให้ธุรกิจสามารถขยายออกไปได้กว้างขวางและรวดเร็วตามลักษณะที่เรียกว่า โลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ

3) มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและพฤติกรรมในการทำงาน การใช้ไอที ทำให้ต้องปรับปรุงโครงสร้างพฤติกรรมในการทำงานทั่วไป เพราะมีวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปจากเดิม จากไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ ก็เริ่มต้องใช้คอมพิวเตอร์ มีความเร็ว คล่องตัวขึ้นในการปฏิบัติงาน และแนวโน้มขององค์กรจะมีขนาดลดลง

3.1) การนำสารสนเทศไปใช้ 3 ด้าน ดังนี้

3.1.1) ด้านการวางแผน ด้านการตัดสินใจ และด้านการดำเนินงาน
นอกจากนั้น สารสนเทศยังมีบทบาทในเชิงเศรษฐกิจ ดังนี้

3.1.1.1) ช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจ (Decision)
หรือช่วยชี้แนวทางในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

3.1.1.2) ช่วย หรือสนับสนุนการจัดการ (Management)
หรือการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น ใช้ทดแทนทรัพยากร (Resources) ทางกายภาพ เช่น กรณีการเรียนทางไกล ผู้เรียนที่เรียนนอกห้องเรียนจริงสามารถเรียนรู้เรื่องต่าง ๆ เช่นเดียวกับ ห้องเรียนจริง โดยไม่ต้องเดินทางไปเรียนที่ห้องเรียนนั้น ใช้ในการกำกับ ติดตาม (Monitoring) การปฏิบัติงาน และการตัดสินใจ เพื่อดูความก้าวหน้าของงานสารสนเทศเป็นช่องทางโน้มน้าว หรือชักจูงใจ (Motivation) ในกรณีของการโฆษณาที่ทำให้ผู้ชม ผู้ฟัง ตัดสินใจ

เลือกสินค้า หรือบริการนั้น สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษา (Education) สำหรับการเรียนรู้ ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมวัฒนธรรม และสันทนาการ (Culture and Recreation) ในด้าน ของการเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อต่าง ๆ วิดิทัศน์ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น สารสนเทศเป็นสินค้าและบริการ (Goods and Services) ที่สามารถซื้อขายได้ สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่ต้องลงทุน (Investment) จึงจะได้ผลผลิตและบริการ เพื่อเป็นรากฐานของการจัดการ และการดำเนินงาน

2.1.3 คุณภาพของสารสนเทศ (Quality of Information / Information Quality)

Bentley (1998, pp. 58 - 59) กล่าวว่า คุณภาพของสารสนเทศ จะมีคุณภาพสูงมาก หรือน้อย พิจารณาที่ 3 ประเด็น ดังนี้

1. ตรงกับความต้องการ (Relevant) หรือไม่ โดยดูว่าสารสนเทศนั้น ผู้ใช้สามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพได้มากกว่าไม่ใช้สารสนเทศหรือไม่ คุณภาพของสารสนเทศ อาจจะดูที่มันมีผลกระทบต่อกิจกรรมของผู้ใช้หรือไม่อย่างไร

2. น่าเชื่อถือ (Reliable) เพียงใด ความน่าเชื่อถือมีหัวข้อที่จะใช้พิจารณา เช่น ความทันเวลา (Timely) กับผู้ใช้ เมื่อ ผู้ใช้จำเป็นต้องใช้มีสารสนเทศนั้นหรือไม่ สารสนเทศที่นำมาใช้ ต้องมีความถูกต้อง (Accurate) สามารถพิสูจน์ (Verifiable) ได้ว่าเป็นความจริงด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3. สารสนเทศนั้นเข้มแข็ง (Robust) เพียงใด พิจารณาจากการที่สารสนเทศสามารถเคลื่อนตัวเองไปพร้อมกับกาลเวลาที่เปลี่ยนไป (Rigorous of Time) หรือพิจารณาจากความอ่อนแอของมนุษย์ (Human Frailty) เพราะมนุษย์ อาจทำความผิดพลาดในการป้อนข้อมูล หรือการประมวลผลข้อมูล เพราะฉะนั้นจะต้องมีการควบคุม หรือตรวจสอบไม่ให้เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น หรือพิจารณาจากความผิดพลาด หรือล้มเหลวของระบบ (System Failure) ที่จะส่งผลเสียหายต่อสารสนเทศได้ ดังนั้นจึงต้องมีการป้องกันความผิดพลาด (ที่เนื้อหา และไม่ทันเวลา) ที่อาจเกิดขึ้นได้ หรือพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงการจัดการ (ข้อมูล) (Organizational Changes) ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสารสนเทศ เช่น โครงสร้าง แฟ้ม ข้อมูล วิธีการเข้าถึงข้อมูล การรายงาน จักต้องมีการป้องกัน หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องดังกล่าว

Zwass (1998, p. 42) กล่าวว่า คุณภาพของสารสนเทศจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การทันเวลา ความสมบูรณ์ ความกะทัดรัด ตรงกับความต้องการ ความถูกต้อง ความเที่ยงตรง (Precision) และรูปแบบที่เหมาะสม ในเรื่องเดียวกัน (Brien, 2001, pp. 16 - 17) กล่าวว่า คุณภาพของสารสนเทศ พิจารณาใน 3 มิติ ดังนี้

1. มิติด้านเวลา (Time Dimension) สารสนเทศ ควรจะมีการเตรียมไว้ให้ทันเวลา (Timeliness) กับความต้องการของผู้ใช้ สารสนเทศควรจะต้องมีความทันสมัย หรือเป็นปัจจุบัน (Currency) สารสนเทศควรจะต้องมีความถี่ (Frequency) หรือบ่อยเท่าที่ผู้ใช้งานต้องการ สารสนเทศควรมีเรื่องเกี่ยวกับช่วงเวลา (Time Period) ตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2. มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) ความถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด ตรงกับความต้องการใช้สารสนเทศสมบูรณ์ สิ่งที่เป็นจะต้องมีในสารสนเทศ กะทัดรัด เฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น ครอบคลุม (Scope) ทั้งด้านกว้าง และด้านแคบ (ด้านลึก) หรือมีจุดเน้นทั้งภายในและภายนอก มีความสามารถ / ศักยภาพ (Performance) ที่แสดงให้เห็นได้จากการวัดค่าได้การบ่งบอกถึงการพัฒนา หรือสามารถเพิ่มพูนทรัพยากร

3. มิติด้านรูปแบบ (Form Dimension) ชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีทั้งแบบรายละเอียด (Detail) และแบบสรุปย่อ (Summary) มีการเรียงเรียง ตามลำดับ (Order) การนำเสนอ (Presentation) ที่หลากหลาย เช่น พรรณนา / บรรยาย ตัวเลข กราฟิก และอื่น ๆ รูปแบบของสื่อ (Media) ประเภทต่าง ๆ เช่น กระดาษ วิกิทัศน์ ฯลฯ

Stair and Reynolds (2001, p. 7) กล่าวว่า คุณค่าของสารสนเทศขึ้นอยู่กับการที่สารสนเทศนั้น สามารถช่วยให้ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจทำให้เป้าหมายขององค์กรสัมฤทธิ์ผลได้มากน้อยเพียงใด หากสารสนเทศ สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้สารสนเทศนั้นก็จะมีคุณค่าสูงตามไปด้วย

2.2 ขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีการแข่งขันทางการศึกษาสูงองค์กรที่มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ย่อมทำให้องค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ องค์กรสร้างความแข็งแกร่ง เพิ่มประสิทธิภาพ ปฏิบัติต่องานยุคใหม่ต่อไป

2.2.1 ความรู้เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อช่วยให้ทำงานได้เร็ว สะดวก และแม่นยำมากขึ้น การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้ทำงานอย่างได้มีประสิทธิภาพ จึงต้องเรียนรู้ และเข้าใจ ส่วนประกอบวิธีการทำงานของคอมพิวเตอร์ควรพัฒนาความรู้ด้านต่าง ๆ ใน 3 ด้าน ดังนี้

2.2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

ความรู้ (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสาน ระหว่าง ความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตของตนเองความรู้ จึงเป็นกระบวนการภายในอย่างไรก็ตาม ความรู้ก็อาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้ โดยนิยามความรู้ หมายถึง การได้ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อเท็จจริง รูปแบบ วิธีการ กฎเกณฑ์ แนวปฏิบัติ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์หรือจากสื่อต่าง ๆ ประกอบกัน ความรู้จึงเป็นความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริง (Facts) หรือความคิด (Idea) ความหยั่งรู้ หยั่งเห็น (Insight) หรือสามารถเชื่อมโยงความคิดเข้ากับเหตุการณ์ความรู้ทำให้ผู้เรียนรู้ถึงความสามารถในการจำ และระลึกถึงเหตุการณ์ และประสบการณ์ที่เคยพบมาแล้วแบ่งได้ ดังนี้

- 1) ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหา
- 2) ความรู้เกี่ยวกับวิธี และการดำเนินการที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 3) ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างการประเมินผล

ด้านความรู้ หมายถึง การประเมินการเปลี่ยนแปลงความรู้เดิมในเนื้อหา และทักษะในการใช้เนื้อหาความรู้ ตามที่ได้แยกการประเมินระดับความรู้ไว้ 6 ระดับ

3.1) ระดับที่ระลึกได้ (Recall) หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะที่จำเรื่องเฉพาะวิธีปฏิบัติ กระบวนการ และแบบแผนได้ความสำเร็จในระดับนี้ คือ ความสามารถในการดึงข้อมูลจากความจำออกมาได้

3.2) ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehension) หมายถึง บุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจำเนื้อหาที่ได้รับสามารถเขียนข้อความเหล่านั้นได้ด้วยถ้อยคำของตนเองสามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยภาพให้ความหมายแปลความและเปรียบเทียบความคิดอื่น ๆ หรือคาดคะเนผลที่เกิดขึ้นต่อไปได้

3.3) ระดับของการนำไปใช้ (Application) สามารถนำเอาข้อเท็จจริงและความคิดเห็นที่เป็นนามธรรม (Abstrace) ไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม

3.4) ระดับของการวิเคราะห์ (Analysis) สามารถให้ความคิดในรูปของการนำความคิดมาแยกเป็นส่วนเป็นประเภท หรือการนำข้อมูลมาประกอบกัน เพื่อการปฏิบัติของตนเอง

3.5) ระดับของการสังเคราะห์ (Synthesis) คือ การนำเอาข้อมูล แนวความคิด มาประกอบกัน แล้วนำไปสู่การสร้างสรรค์ (Creative) ซึ่งเป็นสิ่งใหม่แตกต่างไปจากเดิม โดยปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เข้ามาสู่กระบวนการในการสังเคราะห์นั้น บางปัจจัยอาจจะได้ผ่านการวิเคราะห์แยกแยะสืบค้นมาก่อนแล้วขณะที่บางปัจจัยก็อาจจะยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์แยกแยะสืบค้นมาก่อน

3.6) ระดับของการประเมินผล (Evaluation) คือ กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือการกระทำใด ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานความสามารถในการใช้ข้อมูลเพื่อตั้งเกณฑ์ (Criteria) การรวบรวมผล และวัดข้อมูลตามมาตรฐาน เพื่อตั้งเป็นข้อตัดสินถึงระดับของประสิทธิผลของกิจกรรมแต่ละอย่าง โดยประกอบกับการตัดสินคุณค่าให้กับสิ่งนั้น ซึ่งใช้การเปรียบเทียบกับเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

2.2.1.2 อย่างไรก็ตาม การเกิดความรู้ไม่ว่าระดับใดก็ตามย่อมมีความสัมพันธ์กับความรู้อีกชนิดหนึ่งซึ่งเชื่อมโยงกับสภาพจิตใจในบุคคลต่างกัน อันมีปัจจัยมาจากประสบการณ์ที่สั่งสมมา และสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความคิด และแสดงออกตามความคิด ความรู้สึกรู้สีกองตน การวัดความรู้ทำได้หลายวิธีทั้งใช้สังเกต สัมภาษณ์ และใช้แบบวัดส่งให้ตอบ ซึ่งส่วนมากจะสร้างเป็นเครื่องมือที่รู้จักกันทั่วไปว่า แบบวัด หรือแบบทดสอบ (Test) เป็นชุดคำถามที่จัดทำขึ้นไว้อย่างมีระบบ ระเบียบ เพื่อวัดความสามารถเชิงพฤติกรรมทางสมองของแต่ละบุคคลลักษณะ คือ

1) แบบวัดอิงกลุ่มกับอิงเกณฑ์ ถ้าต้องการแปลผลเป็นแบบอิงกลุ่ม ลักษณะข้อสอบหรือข้อคำถามที่สร้างต้องเป็นเนื้อหา องค์ความรู้ในเรื่องนั้นแบบทั่ว ๆ ไป ข้อคำถามที่สร้างขึ้นต้องมีความยากง่ายพอเหมาะกับกลุ่มที่ต้องการให้ตอบแบบสอบถาม และต้องสามารถจำแนกคนที่มีความรู้ดี หรือเก่งกับคนที่ไม่มีความรู้ หรือไม่เก่งออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะต้องการนำเอาผลการวัดของแต่ละคนเปรียบเทียบกัน

2) แบบวัดความเรียงกับเลือกตอบ การวัดความรู้ด้วยคำถามแบบความเรียง หรือที่รู้จักกันทั่วไปว่า แบบสอบอัตนัย (Subjective Test) รูปแบบจะมีเฉพาะตัวคำถามเท่านั้น ส่วนคำตอบจะเว้นที่ว่าง หรือกำหนดกระดาษคำตอบไว้ให้เป็นพิเศษสำหรับข้อความคำตอบเพื่อผู้ตอบมีอิสระในการตอบและจะต้องเรียบเรียงความรู้ความเข้าใจเนื้อหาทั้งหมดเข้าด้วยกันแล้วเขียนคำตอบเองตามที่ตนเอง

2.1) แบบถูกผิด (True - False Item) กำหนดข้อความมาให้และให้ตอบว่า ถูกหรือผิดใช่ หรือไม่ใช่เป็นจริง หรือไม่เป็นจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.2) แบบเลือกตอบ (Multiple Choices) รูปแบบทั่วไปของแบบวัดชนิดเลือกตอบจะมีตัวคำถาม (Stem) ซึ่งเขียนเป็นประโยคสมบูรณ์ และมีตัวเลือกตอบ (Option) กำหนดไว้ให้เลือกตอบ อาจจะมี 3 ตัวเลือก 4 ตัวเลือก 5 ตัวเลือก หรือ 6 ตัวเลือกก็ได้

2.2.1) มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และภาษาไทยเป็นอย่างดี เพื่อใช้ในการติดต่อ สื่อสาร และแสวงหาความรู้

2.2.2) มีความรู้ด้านภาษาคอมพิวเตอร์

2.2.3) มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการประยุกต์ใช้งานด้านต่าง ๆ

2.2.4) มีความรู้ความเข้าใจวิธีการใช้โปรแกรมที่จะนำมาช่วยอำนวยความสะดวกในในงาน

2.2.5) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ประเภทต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้งาน

2.2.6) มีความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษา การเลือกซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การปรับแก้ และการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์

2.2.2 เจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำว่า“เจตคติ” หรือที่คนทั่วไปเรียกว่า ทักษะทัศนคติพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมาย หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นศัพท์ที่แปลมาจากคำว่า “Attitude” ในภาษาอังกฤษ(ราชบัณฑิตยสถาน, 2530, น. 238) เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงาน สอดคล้องกับ จีรวรรณ เล่งพานิชย์ (2551) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการ บริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ขึ้นพื้นฐานในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ทักษะทัศนคติที่ดี และการยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการบริหารแนวความคิดเกี่ยวกับเจตคติ

สุชาติ และคณะ(2525, น. 70) ได้ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า ความรู้สึก นึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นจากคำพูด หรือพฤติกรรม

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533, อ้างถึงใน อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท, 2549) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติแตกต่างกัน และการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม (Behavior) เป็นการเปลี่ยนแปลงการกระทำที่สามารถสังเกตได้ การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมนี้เป็นไปได้ค่อนข้างยาก แต่หากผู้ส่งสารสามารถทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงความรู้ หรือการรับรู้ได้ การเปลี่ยนแปลงนั้นจะเป็นพื้นฐานให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในภายหน้าได้เมื่อรับสารที่โน้มน้าวใจต่อ ๆ ไป การศึกษาถึงสาเหตุของพฤติกรรมของคนเรานั้น นักจิตวิทยาได้เห็นพ้องต้องกันว่า จิตลักษณะที่ทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำที่สุด คือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมนั้น การกระทำ หรือพฤติกรรมใด ๆ ของคนเราส่วนใหญ่ตามปกติ มักเกิดจากทัศนคติของบุคคลผู้นั้น ทัศนคติจึงเป็นเสมือนเครื่องควบคุมการกระทำของบุคคลพฤติกรรมส่วนใหญ่ของคนจึงถูกควบคุมด้วยทัศนคติของเขาการวัดพฤติกรรมการปฏิบัตินั้นทำได้หลายวิธี ทั้งการสังเกตโดยตรง การสัมภาษณ์ และการรายงานตนเอง (Self - Report) แต่วิธีที่ดีกว่าวิธีอื่น คือ การสังเกตโดยตรง คือ ไปดูไปสัมผัสในขณะที่ปฏิบัติ หรือมีพฤติกรรมนั้นแสดงออกอยู่ แต่พฤติกรรมการปฏิบัติบางอย่างอาจใช้สังเกต โดยอ้อมวัดก็ได้ผลเชื่อถือได้เหมือนกัน เช่น การออกกำลังกาย การดูแลตนเอง เป็นต้น

การวัดพฤติกรรมการปฏิบัติวัดได้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ล้วนเป็นเชิงคุณภาพจะมุ่งวัดว่า พฤติกรรมการปฏิบัตินั้นกระทำอย่างไร เช่น มีการวาดภาพวิวอย่างไร ภาพวิวที่วาดมีคุณภาพและคุณค่าอย่างไร แต่ถ้าวัดเชิงปริมาณจะมุ่งวัดว่าพฤติกรรมนั้นได้ปฏิบัติหรือไม่ ปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด ปฏิบัติถูกต้องตามหลักเกณฑ์หรือวิธีการหรือไม่ เช่น มีวิธีการวาดภาพวิวถูกต้องหรือไม่ มีความตั้งใจในการวาดภาพวิวเพียงใด และภาพวิวที่วาดได้มีคุณภาพและมีคุณค่ามากเพียงใด

จุมพล รอดคำดี (2548, อ้างถึงใน อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท, 2549) ได้สรุปว่า ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้มาจากข้อมูล ข่าวสารใหม่ ซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนและบุคคลอื่น
2. การเปลี่ยนความรู้สึก การเปลี่ยนในระดับนี้จะมาจากประสบการณ์ หรือความประทับใจ หรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ
3. การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งไปมีผลต่อบุคคลทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีส่วนเกี่ยวข้องกันโดยตรงกับความคิความรู้สึกและพฤติกรรมถูกกระทบในระดับใดก็ตามจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น นอกจากนี้องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการศึกษา เช่น คุณสมบัตินของผู้ส่งสาร ลักษณะของข่าวสาร คุณสมบัตินของช่องทางการสื่อสาร และคุณสมบัตินของผู้รับสาร ล้วนแต่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลนั้น มีอยู่ 2 ประเภท คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ลักษณะชอบ หรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่ง แสดงออกในรูปความไม่พอใจเกลียดชังไม่ยอมใกล้ชิดสิ่งนั้น ทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วย แต่ถ้าทัศนคติไปในทางลบ ก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง ทัศนคติมีการเปลี่ยนทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปเป็นคนละทางแบบสุดขั้ว โดยเมื่อมีทัศนคติในทางบวกก็จะลดลงในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบก็จะ เป็นไปในทางตรงกันข้ามการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางเดียวกันจะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่า มั่นคงกว่า คงที่กว่า ทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปคนละทาง ซึ่งทัศนคติของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธีวิธีหนึ่ง คือ การที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งข่าวสารนั้นอาจจะมาจากสื่อบุคคล สื่อกลุ่ม และสื่อมวลชนต่าง ๆ ข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติ ด้านความรู้ หรือการรับรู้ (Cognitive Component) และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ก็มีแนวโน้มทำให้ส่วนประกอบด้านอารมณ์ (Affective Component) และส่วนประกอบทางพฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงได้ด้วย ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า หากได้รับข่าวสารในระดับที่แตกต่างกันก็ย่อมทำให้มีทัศนคติ หรือแนวโน้มของพฤติกรรมมีความแตกต่างกันออกไปด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงส่วนมากไม่ได้มาจากการเปลี่ยนค่านิยม (Value) ของบุคคลแต่มาจากการเปลี่ยนแปลงการยอมรับข่าวสารซึ่งสัมพันธ์กับบุคคลนั้น ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติคือ “สื่อ”(Media) ซึ่งอาจจะเป็นสื่อบุคคล หรือสื่อมวลชน ซึ่งเป็นช่องทาง ในการส่ง “ข่าวสาร”(Message) ให้แก่ผู้รับข่าวสาร แต่อิทธิพลของ “ข่าวสาร” และ “สื่อ” จะมีมาก หรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับข่าวสาร และผู้รับสารว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ ระหว่างข่าวสารกับความรู้และทัศนคติของผู้รับสาร ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลงก็ได้ แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

อรรถรณ ปิรันธน์โอวาท (2549) กล่าวว่า ทักษะคือ

1. ทักษะคือสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ของแต่ละคน มิใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. ทักษะคือเป็นสภาพทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก
3. ทักษะคือเป็นสภาพทางจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละบุคคลต่างก็ได้รับประสบการณ์ และผ่านการเรียนรู้มามาก อย่างไรก็ตามทักษะก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ แบบวัดทักษะชนิดนั้น จะเป็นแบบวัดสำหรับใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรมด้วยการแปลงเป็นปริมาณ ในเชิงเปรียบเทียบ นิยมใช้วัดพฤติกรรมหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ โดยตรงได้ เช่น ความดี ความซื่อสัตย์ ค่านิยม เจตคติ ความเชื่อ ความสะอาด ความเหมาะสม เป็นต้น (บุญธรรม กิจปริดาภิรุตฺติ, 2549)

3.1 มาตรฐานวัดทัศนคติ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ, 2555, น. 265 - 300)

การวัดแบบลิเคิตสเกล (Likert - Type Scale) เป็นมาตรวัดที่รู้จักกันแพร่หลายมากที่สุดวิธีหนึ่ง เนื่องจากความง่ายฝึก การวัด ไม่มีกระบวนการอะไรมากมายเหมือนวิธีการวัดแบบอื่น ๆ ซึ่งการวัดแบบลิเคิตสเกล จะประกอบด้วย ข้อความ หรือข้อคำถาม และข้อความแต่ละข้อความจะมี 5 ทางเลือกให้เลือกตอบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทัศนคติ หรือความบ่อยครั้งของพฤติกรรม เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่งจะให้คะแนน 5 ถ้าตอบเห็นด้วยจะให้คะแนน 4 ถ้าไม่แน่ใจให้คะแนน 3 ถ้าไม่เห็นด้วยให้คะแนน 2 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจะให้คะแนน 1 หรืออาจให้คะแนนในทางกลับกันก็ได้ ถ้าเป็นการถามในทางตรงกันข้าม

3.2 มาตรฐานวัดเทอร์สโตนสเกล การวัดแบบเทอร์สโตนสเกล (Thurstone Scale) เป็นวิธีแก้ไขปัญหาการขาดความมีช่วงห่างที่แน่นอนของการวัดที่ได้จากการใช้ลิเคิตสเกล โดยเน้นปัญหาด้านการมีช่วงห่างของคะแนนที่จะให้มีความห่างเท่ากัน (หรือดูเหมือนว่าจะเท่ากัน) ซึ่งในทางปฏิบัติจะหมายถึง วิธีการให้คะแนน แต่ละข้อความที่ประกอบขึ้นมาเป็นสเกล ข้อความแต่ละข้อความจะมีคะแนนที่มีช่วงห่างเท่ากัน โดยมาตรวัดแบบเทอร์สโตน จะเลือกได้เฉพาะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเท่านั้น

3.3 มาตรฐานวัดกัทแมนสเกล

การวัดแบบกัทแมนสเกล (Guttman Scale) ทำให้ผู้วิจัย สามารถทราบถึงแบบแผน หรือรายการคำถามคำตอบว่า ผู้ตอบเห็นด้วยในข้อใดบ้างหรือไม่เห็นด้วยในข้อใดบ้างได้อย่างถูกต้อง อาจมีความผิดพลาดในการคาดคะเนบ้างแต่ต้องไม่เกินร้อยละ 10 ของผู้ตอบทั้งหมด และการวัดแบบกัทแมนสเกลนี้ ยังสามารถใช้วัดสิ่งอื่น ๆ นอกเหนือจากทัศนคติด้วย เช่น การให้คะแนน

สินค้า บริโภคถาวรไว้ในครอบครอง หรืออาการต่าง ๆ ของการเป็นโรคจิต โดยมาตรวัดประเภทนี้เป็นมาตรวัดในมิติเดียว ประกอบด้วย ชุดข้อความที่ผู้ตอบลงความเห็น ว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยชุดข้อความมีไม่มากข้อ อาจจะเพียง 4 - 5 ข้อขึ้นไป แต่ชุดข้อความนั้น จะต้องมีความสัมพันธ์กันในลักษณะต่อเนื่อง คือ คนที่เห็นด้วยกับข้อที่ 2 ก็จะต้องเห็นด้วยกับข้อที่ 1 และคนที่เห็นด้วยกับข้อที่ 3 ก็จะต้องเห็นด้วยกับข้อที่ 1 และ 2 เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้ความเข้าใจดีทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั่นเอง ซึ่งทั้ง 3 อย่างนี้ มีความเชื่อมโยงต่อกัน ฉะนั้นในการที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดต้องพยายามเปลี่ยนทัศนคติเสียก่อน โดยให้ความรู้

Zimbardo and Leippe (1991, อ้างถึงใน อรรพรรณ ปิกันชน์โอวาท, 2549) ได้เสนอว่า ระบบทัศนคติมีองค์ประกอบหลัก ๆ 5 ประการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เรามีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร (Social Objects) หรือแนวคิดหนึ่งแนวคิดใด (Concepts) อย่างไร

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความนึกคิด เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทัวไปทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือความคิดว่าสิ่งใดดี ก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ซึ่งองค์ประกอบด้านความรู้ความนึกคิด ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง (Knowledge) ส่วนที่เป็นความเชื่อ และส่วนที่เป็นการประเมินเหล่านี้ คือ ความนึกคิด หรือการรับรู้ของเราทั้งสิ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Responses) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละคน

3. ความตั้งใจทางด้านพฤติกรรม (Behavior Intentions) คือ ความตั้งใจที่จะแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือแนวคิดหนึ่งแนวคิดใด ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก ในการวิจัยเชิงประจักษ์ ถ้าเราวัดพฤติกรรมโดยตรงไม่ได้ เราอาจวัด ความตั้งใจทางด้านพฤติกรรมได้

4. พฤติกรรม (Behaviors) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง แนวคิดหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

5. ทัศนคติ (Attitude) คือ ความโน้มเอียงในการประเมินวัตถุ แนวคิด บุคคล สถาบัน ฯลฯ จะเห็นว่าในระบบทัศนคติ องค์ประกอบทั้งห้าส่วนล้วนสัมพันธ์กัน ไม่มีส่วนใดแยกอยู่เป็นอิสระได้

สรุปได้ว่า เจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง พฤติกรรม เป็นการแสดงออกของบุคคล ความรู้สึก สภาพจิตใจ ความคิด เป็นที่สังเกตเห็นได้ยากที่จะแสดงออกทางพฤติกรรมในลักษณะที่

ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.2.3 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน เช่น การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในเชิงบวก โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในทุกระดับการศึกษา การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ทางอินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ประชาชนอาเซียนต้องได้รับการอบรม หรือพัฒนาตนเองให้มีขีดความสามารถนำสารสนเทศในระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ การพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ได้มากที่สุดด้านทักษะการปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยี ควรพัฒนามีทักษะในการใช้ หรือลงมือปฏิบัติกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสาร จึงจะเกิดการเรียนรู้ซึ่งผู้ใช้จะต้องฝึกฝนในเรื่องต่อไปนี้

2.2.3.1 อ่านหนังสือได้เร็ว ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.2.3.2 ความสามารถในการเลือกสรรสารสนเทศ โดยต้องสามารถตัดสินใจได้ว่าเรื่องใดถูกเรื่องใดผิด

2.2.3.3 ความสามารถในการสะสมข้อมูลสารสนเทศและการเลือกใช้อุปกรณ์สื่อสาร

2.2.3.4 ความสามารถในการเขียนโปรแกรม

2.2.3.5 ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร และการประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.2.3.6 ความสามารถในการพูดและนำเสนอ

2.2.3.7 มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น โปรแกรมประมวลผลคำโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล โปรแกรมตารางทำงาน และสามารถประยุกต์โปรแกรมเหล่านี้เข้ากับการงานได้

2.2.3.8 มีความสามารถและทักษะในการนำคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารไปใช้ได้ถูกต้อง

2.2.3.9 มีความสามารถในการออกแบบกิจกรรมที่ใช้กับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร

2.2.3.10 มีความสามารถในการเลือกใช้ออฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับการงาน

2.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม

แนวความคิดนี้ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของ 3 ตัวแปร คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) บางครั้งจะเรียกว่า แบบจำลอง KAP ซึ่ง Schwartz (1975, อ้างถึงใน อรรถพร ปิณฑน์โอวาท, 2549) กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติในรูปแบบ 4 ประการ ดังนี้

2.2.4.1 ทักษะเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติ ดังนั้น ความรู้มีความสัมพันธ์กับทักษะ และมีผลต่อการปฏิบัติความรู้ เจตคติ การปฏิบัติ

2.2.4.2 ความรู้ และทักษะมีความสัมพันธ์กัน และทำให้เกิดการปฏิบัติตามมา

2.2.4.3 ความรู้และทักษะต่างทำให้เกิดการปฏิบัติได้ โดยที่ความรู้และทักษะไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กับความรู้ เจตคติ

2.2.4.4 ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรง และทางอ้อม

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

โลกปัจจุบันอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งในแต่ละวันมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ย่นโลกให้เล็กลง การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล และเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัดด้วยความเร็วเวลาเพียงเสี้ยววินาทีเท่านั้น กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อให้เกิดความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ ด้านบริหารองค์การจากเดิมไปสู่กระบวนทัศน์ใหม่ เช่น จากแนวคิดแบบยุคอุตสาหกรรมไปสู่ยุคสารสนเทศ ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้วิจัยจะนำมาศึกษา ได้แก่

2.3.1 การอบรม

การอบรม เป็นคำเรียกวิธีการอย่างหนึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Training ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายการอบรม ไว้ดังนี้ Nadler (1970, อ้างถึงใน พิไลวรรณ อินทร์กษา, 2550) กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นกิจกรรมส่วนบุคคล เพื่อให้บุคคลนั้นมีศักยภาพในการตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร โดยมีกิจกรรมต้องปฏิบัติ คือ 1) การอบรม เป็นกิจกรรมที่กำหนดขึ้น เพื่อปรับปรุงการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน หรือเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นในขณะที่ดำรงตำแหน่งอยู่ 2) การศึกษาเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดขึ้น เพื่อที่จะปรับปรุงความสามารถทั้งหมดของผู้ปฏิบัติงาน หรือเจ้าหน้าที่ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง แต่ก็มีความหมายมากกว่างานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ 3) การพัฒนา คือ การเตรียมผู้ปฏิบัติงาน หรือเจ้าหน้าที่ให้สามารถเจริญเติบโต

ไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงและการเติบโตขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่า การอบรม หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ และความชำนาญ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งอาจรวมทั้งการเตรียมให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพร้อมที่จะเลื่อนขึ้นไปดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ในงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกันด้วย

อาชัญญา รัตนอุบล (2540, น. 8) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการอบรมว่า การฝึกอบรม มีความสำคัญ และจำเป็นในการพัฒนาประชากร และบุคลากร ซึ่งทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หลายประการตามได้สรุป ไว้ดังนี้

1. การอบรมช่วยป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. การอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว โดยการสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา และฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหานั้น ๆ
3. การอบรมช่วยประหยัดรายจ่าย เพราะการอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในระยะเวลา สั้น ภายในงบประมาณจำกัด และได้ผลคุ้มค่าตามวัตถุประสงค์
4. การอบรมเป็นกรรมวิธีที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์ ใหม่ ๆ ซึ่งอาจจัดในเวลาเรียนตามปกติ หรือในวันหยุดสุดสัปดาห์ก็ได้
5. การอบรมเป็นกรรมวิธีที่ก่อให้เกิดความสามัคคี เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรม มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันทำกิจกรรมร่วมกันแก้ไขปัญหาร่วมกันก่อให้เกิด ความเข้าใจซึ่งกันและกัน
6. การอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเชื่อมั่นในงาน กล้าที่จะเผชิญปัญหา และอุปสรรค

วิโรจน์ ลักษณะอดิสร (2550) มีผู้ให้ความหมายของการอบรม ไว้ดังนี้ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 กล่าวว่า “ฝึก” หมายถึง ทำเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ จนเป็น หรือมีความชำนาญ “อบรม” หมายถึง แนะนำพร่ำสอนให้เข้าไปจนติดเป็นนิสัย หรือแนะนำ ชี้แจงให้เข้าใจในเรื่องที่ต้องการถ้าแปลตามรูปศัพท์

1. การอบรม หมายถึง กระบวนการในกรที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดความชำนาญ และเกิดทัศนคติที่เหมาะสมเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องอบรม จนกระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ และสามารถเปลี่ยนแปลงความคิด หรือพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. การอบรม คือ กระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และความชำนาญในเรื่องใด ๆ และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การจัดโครงการอบรม เป็นเพียงหนึ่งในหลายวิธีการในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร และการอบรมจะบังเกิดผลดีต่อ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างมีระบบ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้หากผู้รับผิดชอบจัดการอบรมมีความเข้าใจถึงกระบวนการอบรม และวิธีดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำความเข้าใจถึงแต่ละขั้นตอนของกระบวนการอบรมในรายละเอียด

3. การอบรม หมายถึง การแนะนำ การสอน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความรู้ความเข้าใจ หรือความชำนาญในเรื่องที่ต้องการ การอบรม ต้องประกอบด้วย บรรยากาศ สิ่งแวดล้อมในการอบรม ปรัชญา เป้าหมาย วัตถุประสงค์การจัดฝึกอบรม คุณลักษณะ และคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม แต่ทั้งนี้ปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของการอบรม คือ การเลือกใช้เทคนิควิธีการอบรมที่มีความเหมาะสมกับโครงการอบรม

สรุปได้ว่า การอบรมนั้น มีความสำคัญต่อการป้องกันปัญหา และการแก้ปัญหา อันเกิดจากความรู้ ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสริมความรู้ การอบรม จึงเป็นหนึ่งที่จะควรเพิ่มเติมเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมมือกันระหว่างบุคลากร รวมทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานให้แก่บุคลากร และส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตความสำคัญของการอบรม

1. การอบรมมีความสำคัญเป็นอย่างมากเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรพัฒนาศักยภาพของตัวเองในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งความสำคัญของการอบรมนั้นมีหลายอย่างด้วยกัน เพื่อให้มองเห็นภาพความสำคัญของการอบรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงขอแยกอธิบายเป็นรายข้อดังนี้

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละองค์กร มักจะมีความแตกต่างกัน จึงเป็นการยากที่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ สามารถที่จะผลิตบุคลากร ได้ตรงกับสภาพขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นเพื่อเป็นการ!เองกันปัญหา (Preventive) ที่จะเกิดกับบุคลากรที่เพิ่งจะเริ่มต้นงานใหม่ ทางองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องฝึกอบรมก่อนเริ่มต้นปฏิบัติงาน (Pre - Service Training) อาจจัดในรูปแบบของการปฐมนิเทศ (Orientation) หรือการให้คำแนะนำการทำงาน (Induction Training) เพื่อให้บุคลากรใหม่ทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงาน

1.2 ความเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศเป็นไปอย่างไม่หยุดยั้งการเปลี่ยนแปลงภายในมักเกิดจากนโยบายของรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่

1.3 การอบรมเป็นการช่วยเสริมสร้าง และพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากร โดยสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบันมาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการอบรมในระหว่างการทำงาน แล้วนำไปในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในขณะที่บุคลากรปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่ง จะเริ่มเกิดความเคยชินกับการปฏิบัติงานความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ก็จะตามมาก่อให้เกิด

ความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และช่วยลดอัตรา การเข้าออกของบุคลากร เสริมสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์กรเป็นการช่วย สร้างขวัญและกำลังใจทำให้บุคลากรมีความมั่นคงในอาชีพ และมีโอกาส ก้าวหน้าตามสายงานเป็น การช่วยสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาตลอดชีพ (Life Long Education) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งตรงกับ ธรรมชาติของมนุษย์เราการเขียน โครงการการอบรมมีความสำคัญ และเป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการอบรม วิทยากร ผู้บริหาร โครงการการอบรม และผู้รับการอบรม ด้วยเหตุนี้ การนำเสนอโครงการการอบรมที่มีความเหมาะสมนั้น ต้องมีความชัดเจน ครอบคลุม มีเหตุผล มีความ ต่อเนื่อง คุ่มค่าใช้จ่าย และมีความยืดหยุ่น ซึ่งสอดคล้องกับ ริน เชื้อ โพรหมัก (2537, น. 11) ที่ได้เสนอ ลักษณะของโครงการการอบรมที่ดีไว้

1.3.1 การอบรมมีลักษณะ ดังนี้

1.3.1.1 เป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนมีการวางแผนที่ดี และเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไป โดยไม่หยุดยั้ง การกระทำทั้งหมดก็มุ่งที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม 3 ด้าน คือ

1) เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เนื่องจากความก้าวหน้า อย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบันก่อให้เกิดความจำเป็นที่ทุกคนต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม ให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิผลขึ้น

2) เพิ่มพูนทักษะ (Skills) หรือความชำนาญ เพื่อบรรเทา การสูญเสียอันเกิดจากการทำงาน โดยขาดทักษะ และประสบการณ์

3) เปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitudes) เพื่อให้เกิดความคิด อ่านใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลง ความเชื่อเก่า ๆ ที่ล้าสมัย และเสื่อมถอย เพื่อให้เกิดทัศนคติใหม่ที่มีประโยชน์ ตามความประสงค์ของหน่วยงานตลอดจนพัฒนานิสัย หรือพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสม ถูกแบบแผนยิ่งขึ้น

1.3.1.2 เป็นกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถ (Ability) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของบุคลากร อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ต่อหน่วยงาน เป็นสำคัญ

พิมพ์ปีวี วัฒนาทรงยศ (2556) การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดโครงการอบรม จะส่งผล และเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับองค์กร หรือหน่วยงานได้แค่ไหน ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่มีต่อบุคลากรผู้รับผิดชอบจัดการอบรม ถ้าสามารถจัดฝึกอบรมได้ดีมี ประสิทธิภาพ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการอบรม และหลักการบริหารงานฝึกอบรมแล้ว ผู้ที่รับผิดชอบงานฝึกอบรมจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารการใช้เทคโนโลยี เพื่อเป็นสื่อในการ

ส่งสารในงานฝึกอบรมได้เป็นอย่างดีจะต้องมีความเข้าใจ หรือความชัดเจนค่อนข้างมาก

สรุปได้ว่า การอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นถ้าสามารถจัดฝึกอบรมได้ดีมีประสิทธิภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการอบรม

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กรด้านต่าง ๆ จึงเป็นต้องมีการจัดให้มีการอบรม เพื่อให้พนักงานได้ทราบนโยบายของหน่วยงาน ก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับดีขึ้นกว่าเดิม พิไลวรรณ อินทร์ญา (2550) กล่าวว่า การอบรมจะดำเนินงานเป็นผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับขึ้นกับวัตถุประสงค์ การอบรมเป็นสิ่งสำคัญ วัตถุประสงค์การอบรมเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประการ ได้แก่

2.3.2.1 การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงาน (Technical Know - How) เมื่องานเปลี่ยนแปลงไป ภาวะเทียบข้อบังคับ นโยบายวิธีการปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีพัฒนาขึ้น จนทำให้พนักงานไม่สามารถทันสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ องค์กรต่าง ๆ จึงอาจจะจัดให้มีการทบทวนเพิ่มเติม หรือฝึกอบรมให้พนักงานเหล่านั้น ให้มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร

2.3.2.2 การพัฒนาทักษะ หรือประสบการณ์ (Skill of Experiences) พนักงานในแต่ละตำแหน่งจะไม่เหมือนกัน เช่น พนักงานระดับต้น อาจต้องการทักษะเทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติโดยตรง แต่ถ้าเป็นผู้บริหารระดับสูงจะต้องการฝึกทักษะเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น

2.3.2.3 การพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ในปัจจุบันที่ยอมรับกันว่า ทัศนคติของคนมีบทบาทในการทำงานอย่างมาก ดังนั้นการพัฒนาทัศนคติของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะแม้ว่าเขาจะรู้งาน หรือประสบการณ์ ดีเพียงใดก็ตาม ถ้าเขามีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องผลงานก็จะออกมาไม่ดีเท่าที่ควร

2.3.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม

การอบรมเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งไม่มีหน้าที่ทางบริหาร เหตุที่ต้องฝึกอบรม เพราะไม่มีใครที่สำเร็จการศึกษาแล้วสามารถทำงานได้เลยมีเครื่องมือ และการเปลี่ยนแปลงทางด้านการผลิตที่เกิดขึ้นตลอดเวลาการอบรมจะกระตุ้นให้พนักงานติดตาม และตื่นตัว อยู่เสมอประโยชน์ที่ได้รับ คือ

2.3.3.1 ผลผลิตในการทำงานสูงขึ้น การอบรมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ และผู้มีประสบการณ์ มาแล้วทำงานได้ดีขึ้นทั้งคุณภาพ และปริมาณ เพราะรู้วิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานได้ดี

2.3.3.2 ช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การอบรมคนงานในระดับต่าง ๆ ช่วยลดปัญหาการปฏิบัติงานลง เพราะทุกคนเข้าใจดี

2.3.3.3 ทำให้ขวัญของคนทำงานดีขึ้นคนงานที่ทำงานอย่างมีความรู้ถูกวิธีมีความเชื่อมั่นในตนเอง สำหรับคนที่มาทำงานใหม่ก็มีความสบายใจที่จะทำงาน เพราะได้รับการอบรมมาก่อน

2.3.3.4 ส่งเสริมความมั่นคง และความยืดหยุ่นให้แก่องค์กร ในแง่ความมั่นคง คือ องค์กรใด ขาดแคลนการหาคนงานในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ก็อาจคัดเลือกบุคคลในตำแหน่งรองถัดไป ซึ่งมีความรู้ในการปฏิบัติงานดี เพราะได้รับการอบรมมาแล้ว

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมมีประโยชน์ในแง่ที่เป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน และยังเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และเป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคต อย่างไรก็ตามองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรม และมีความรู้ความชำนาญที่ดีแล้ว ผลงานที่เกิดขึ้นย่อมมีคุณค่าและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนา กล่าวคือ การพัฒนาบุคลากร คือ การจัดประสบการณ์ การเรียนรู้ให้แก่บุคลากร เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และหรือเพื่อให้บุคลากรมีความงอกงามเติบโตทางจิตใจ การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความหมายระยะยาว และมุ่งหวังผลในด้านการช่วยให้บุคลากรมีความงอกงามเติบโตมากกว่าการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น และการแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งที่การฝึกอบรมให้ความสำคัญ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยรูปแบบ และวิธีหลายชนิด ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีความหมายที่แคบกว่าการพัฒนาบุคลากร และอาจถือได้ว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมจัดได้ว่าเป็นกิจกรรมหลักที่มีการกระทำประจำในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร (พิไลวรรณ อินทรักษา, 2550)

2.3.4 วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะสร้างวัฒนธรรมที่พิเศษของพวกเขาเองขึ้นมา แม้แต่องค์กรภายในอุตสาหกรรมเดียวกันจะแสดงวิถีทางของการดำเนินงานที่แตกต่างกันวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อบริษัทเพื่อที่จะเผชิญกับการคุกคามทางการแข่งขัน หรือการรับเอาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมสามารถนำบริษัทไปสู่การชะงักงันและความล้มเหลวในที่สุด

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมความเชื่อที่ยอมรับ และปฏิบัติโดยอาจารย์ในมหาวิทยาลัย เนื่องจากมหาวิทยาลัยจะสร้างวัฒนธรรมที่พิเศษของพวกเขาขึ้นมาเอง ความสำเร็จของมหาวิทยาลัยอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมและเปลี่ยนแปลง เมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของพวกเขาเอง ยิ่งกว่านั้นวัฒนธรรมจะมีผลกระทบต่อความสำเร็จ

ระหว่างบุคคลากรและมหาวิทยาลัยด้วย ดังนั้นวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดระดับความพอใจของบุคคลากรสามารถเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของพวกเขา เพื่อที่จะสนับสนุนการคิดค้นสิ่งใหม่และความสามารถแข่งขันได้อย่างไร

วัฒนธรรมองค์กร เป็นวิถีชีวิตที่คนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา ซึ่งจะกลายเป็นนิสัยและความเคยชิน และกลายเป็นขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีประเพณีปฏิบัติ ความเชื่อ ค่านิยมรวมทั้งภาษาวัตถุสิ่งของต่าง ๆ วัฒนธรรมทำให้คนรวมตัวกันเป็นสังคม มีการอยู่ร่วมกันอย่างมีระเบียบผลของวัฒนธรรมจะออกมาในรูปจริยธรรม ตลอดจนค่านิยมที่ใช้ในการตัดสินใจ หรือวินัยสั่งการ จริยธรรมองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรก้าวหน้า และส่งผลให้องค์กรได้รับความเชื่อถือจากสังคม ดังนั้นองค์กรทุกประเภทจึงจำเป็นต้องนำจริยธรรมมาใช้ในการบริหาร และแก้ไขปัญหาองค์กรอย่างถูกวิธีเพื่อให้ได้รับความเชื่อถือภาพพจน์ที่ดี อันนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศ และความก้าวหน้าในระยะยาวขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2546, น 119 - 135) ได้กล่าวถึง ข้อเสนอแนะของ Einstein เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมจะมีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 วัฒนธรรมปัจจุบันจะถูกวิเคราะห์อย่างรอบคอบและอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงจะต้องถูกระบุ เราจะต้องพัฒนาแผนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขึ้นมา โดยมุ่งที่เป้าหมายการสร้างความเป็นเลิศขององค์กร

ขั้นตอนที่ 2 สมาชิกขององค์กรจะได้รับการแนะนำกระบวนการเปลี่ยนแปลงการประชุมเชิงปฏิบัติการ และการฝึกอบรมจะถูกดำเนินการ เพื่อที่จะติดต่อสื่อสารความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม และแถลงเป้าหมายใหม่ของบริษัทแก่พนักงาน

ขั้นตอนที่ 3 การแปรสภาพองค์กรได้บรรลุความสำเร็จนี้คือหัวใจของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม นโยบาย โครงการ และระเบียบวิธีปฏิบัติงานของบริษัทต้องถูกเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้ ณ ขั้นตอนที่ 1 และถูกติดต่อสื่อสาร ณ ขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 ผู้บริหารระดับสูงได้ข้อมูลป้อนกลับ และประเมินวัฒนธรรมที่ถูกสร้างขึ้นใหม่วัฒนธรรมเก่า อาจจะต้องดำเนินการปรับปรุงที่จำเป็น เพื่อที่จะสนับสนุนความมั่นคงและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมแบบสิ่งมีชีวิตที่ต้องการวัฒนธรรม “ใหม่” จะต้องสนับสนุนการก่อร่างใหม่ขององค์กร เพื่อให้เป็นบริษัทที่ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า และปัจจัยสำคัญอย่างอื่นภายในสภาพแวดล้อม

พรรัตน์ รัตนศิริวงศ์ (2551) คำว่า “วัฒนธรรม” มักจะเชื่อมโยงกับพฤติกรรมองค์กร กระบวนการทำงานในองค์กร หรือความเป็นผู้นำในองค์กร จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมมิได้หมายรวมถึง ทุก ๆ อย่างที่เกิดขึ้นในองค์กรในอดีตที่มีการแปลความหมายของคำว่า วัฒนธรรมออกมาอย่างมากมาย ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคลว่าจะมองในรูปแบบใด

2.3.5 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรจะมีอยู่ห้าอย่าง คือ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ค่านิยม วิถีบุรุษ พิธี และงานพิธี และเครือข่ายทางวัฒนธรรม

2.3.5.1 สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ บริษัทแต่ละบริษัทจะดำเนินงานอยู่ในสภาพ - แวดล้อมทางธุรกิจที่เจาะจงที่จะกำหนดประเภทขององค์กรที่ต้องการเจริญเติบโต

2.3.5.2 ค่านิยม ค่านิยมที่ยึดถือร่วมกันโดยพนักงานทุกคนจะมีคุณลักษณะพื้นฐานขององค์กรค่านิยม คือ สิ่งที่ผลักดันความพยายามร่วมกันของสมาชิกขององค์กร ค่านิยมจะถูกระบุไว้ภายในเป้าหมาย คือ คำขวัญของบริษัท

2.3.5.3 วิถีบุรุษ บุคคลบางคนจะถูกระบุไว้อย่างใกล้ชิดกับวัฒนธรรมองค์กร ตัวอย่าง เช่น วัฒนธรรมองค์กรของไมโครซอฟท์จะถูกเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับวิถีบุรุษของพวกเขา คือ บิลล์ เกตส์ พนักงานสามารถเข้าหาเกตส์ โดยตรงผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เมลของบริษัท เกตส์ จะพยายามตอบคำถามแต่ละข้อภายในวันที่เขาได้รับ

2.3.5.4 ธรรมเนียมปฏิบัติ กิจกรรม และเหตุการณ์ปกติจะเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรด้วย

2.3.5.5 เครือข่ายทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์กรจะถูกถ่ายทอดผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เรื่องราวของอุดมคติและวิถีบุรุษของบริษัทก่อนหน้านี้ จะถูกถ่ายทอดผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เรื่องราวของอุดมคติ และวิถีบุรุษของบริษัทก่อนหน้านี้ จะถูกรับรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กร และระหว่างรุ่นของพนักงานที่ต่อเนื่องกัน

เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร มีขอบเขตที่กว้าง และมีลักษณะคล้าย ๆ ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) คือ มีส่วนที่อยู่ข้างบนน้ำส่วนหนึ่ง และอยู่ใต้น้ำอีกส่วนหนึ่ง จึงอาจแบ่งวัฒนธรรมออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วนที่มองเห็นได้ (Visible) จะเป็นสิ่งที่สมาชิกองค์กรสร้าง หรือประดิษฐ์ขึ้นมา เช่น สิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ (Artifacts) อาทิเช่น รูปปั้นของผู้ก่อตั้งกิจการ และถาวรวัตถุต่าง ๆ เช่น โดมของธรรมศาสตร์ หรือการตกแต่งอาคารสถานที่ ป้าย สัญลักษณ์ คำขวัญ (Slogan) และพิธีกรรมต่าง ๆ และการแต่งกาย เป็นต้น

2. ส่วนที่อยู่ลึกลงไป จะมองไม่เห็น (Invisible) แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกรับรู้ และเข้าใจร่วมกัน เช่น ค่านิยมขององค์กรที่สมาชิกรับรู้ เช่น ค่านิยมของ Mcdonald ที่เน้นคุณภาพบริการความสะอาด และคุณค่าของสินค้าและบริการ หรือความมุ่งมั่น คุณค่า และความเชื่อของบริษัท หรือองค์กรที่มาของวัฒนธรรมองค์กร

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540, น. 122) แหล่งกำเนิดวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญมี 5 แหล่ง คือ

1. วัฒนธรรมของสังคมในระดับต่าง ๆ โดยค่านิยม ความคิด ความเชื่อ บรรทัดฐาน ในการประพฤติปฏิบัติของบุคคลทุกระดับได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมของสังคมระดับต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกได้ 5 ระดับ คือ 1) วัฒนธรรมของสังคมระดับนานาชาติ 2) วัฒนธรรมของสังคมระดับชาติ 3) วัฒนธรรมของสังคมระดับภูมิภาคและท้องถิ่น 4) วัฒนธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรม 5) วัฒนธรรมของสาขาอาชีพ

2. ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน กล่าวคือ ในหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันจะมีวัฒนธรรมองค์กรเหมือนกัน และถ้าลักษณะงานต่างกัน จะมีวัฒนธรรมองค์กรต่างกันด้วย

3. ค่านิยม ความเชื่อ และวิสัยทัศน์ของผู้ก่อตั้ง และผู้นำรุ่นแรก ๆ คือ ถ้ามองว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นพฤติกรรม และการแปลความพฤติกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ตัวผู้ก่อตั้ง ผู้นำองค์กร ก็จะมีส่วนในการสร้าง และกำหนดวัฒนธรรมองค์กร

4. ประสบการณ์จากการทำงานร่วมกันของสมาชิกองค์กร กล่าวคือ เมื่อปฏิบัติ ตามความเชื่อ และวิสัยทัศน์ของผู้ก่อตั้งในช่วงเริ่มต้นต่อมาอาจต้องปรับเปลี่ยนตามการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานร่วมกัน

5. ค่านิยม ความเชื่อ และวิสัยทัศน์ของผู้นำรุ่นใหม่ กล่าวคือ ในหน่วยงานมักจะมีผู้มีความคิดริเริ่มที่อาจจะได้แสดงบทบาทอยู่ในกลุ่มผู้นำจนเป็นที่ยอมรับ โดยมีเงื่อนไข คือ เวลา และปัจจัยเกื้อหนุนอื่น ๆ

ดังนั้น ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร โดยการประเมินสภาพของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ และประเมินความเหมาะสม หรือคุณค่าที่มีต่อองค์กร เพื่อจะได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสมเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร อย่างเช่น ที่สายการบินเซาท์เวสต์แอร์ไลน์ ผู้บริหารระดับสูง คือ เฮิร์บเคลลีเซอร์ ประธานบริหารเซาท์เวสต์แอร์ไลน์ ได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ความสนุก จนคนในเซาท์เวสต์ทำทนาย แม้บริษัทอื่น จะลอกเลียนสูตรการทำธุรกิจของเซาท์เวสต์ได้ แต่อาจไม่ประสบความสำเร็จเท่ากับเซาท์เวสต์ เพราะวัฒนธรรมองค์กรนั้นแตกต่างกันไปไม่ อาจลอกเลียนแบบวัฒนธรรมการทำงาน

ของเขาที่แวดล้อมได้ วัฒนธรรมในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงออกถึงพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

2.3.6 วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ (The Constructive Culture)

เป็นองค์กรที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ และสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำงานมีลักษณะที่ส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จ และความต้องการไมตรีสัมพันธ์ ซึ่งลักษณะพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์แบ่งเป็น 4 มิติ คือ

2.3.6.1 มิติมุ่งความสำเร็จ (Achievement) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกในการทำงานของสมาชิกภายในองค์กรที่มีภาพรวมของลักษณะการทำงานที่ดี มีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน พฤติกรรมการทำงานของคนเป็นแบบมีเหตุมีผล มีหลักการและการวางแผน ที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น และมีความสุขในการทำงาน รู้สึกว่างานมีความหมาย และมีความท้าทาย ลักษณะเด่น คือ สมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่าการท้าทายความสามารถ อยู่ตลอดเวลา

2.3.6.2 มิติมุ่งสัจการแห่งตน (Self - Actualizing) คือ องค์กรที่มีค่านิยม และพฤติกรรม การแสดงออกของการทำงานในทางสร้างสรรค์ โดยเน้นความต้องการของสมาชิกในองค์กรตามความคาดหวังเป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพงานมากกว่าปริมาณงาน โดยที่เป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าของสมาชิกในองค์กร ทุกคนมีความเต็มใจในการทำงาน และภูมิใจในงานของตน สมาชิกทุกคนได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ รวมทั้งมีความอิสระในการพัฒนางานของตนลักษณะเด่น คือ สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่นผูกพันกับงาน และมีบุคลิกภาพที่มีความพร้อมในการทำงานสูง

2.3.6.3 มิติมุ่งบุคคล (Humanistic - Encouraging) คือ องค์กรที่มีค่านิยม และพฤติกรรม การแสดงออกของการทำงานที่มีรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม และมุ่งบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร โดยถือว่าสมาชิก คือ ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร การทำงานมีลักษณะติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสมาชิกมีความสุข และภูมิใจในการทำงาน มีความสุขต่อการสอน การนิเทศงานและการเป็นที่เล็งใจให้แก่กันทุกคนในองค์กรได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะเด่น คือ ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร

2.3.6.4 มิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ (Afflictive) คือ องค์กรที่มีลักษณะที่มุ่งให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสมาชิกทุกคนในองค์กรมีความเป็นกันเอง เปิดเผย จริงใจ และไวต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมทีม ได้รับการยอมรับ และเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน ลักษณะเด่น คือ ความเป็นเพื่อนและความจริงใจต่อกัน

ดังนั้น วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์จะเน้นการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จ และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เน้นการทำงานเป็นทีมสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และมีความรู้สึกร่วมกันทำทาส ความสามารถอยู่ตลอดเวลา ต่อไปก็จะขอกกล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนาในการเรียนรู้ การทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.3.7 วัฒนธรรมองค์กรอัจฉริยะ (Intelligence Culture)

วิจารณ์ พานิช (2550) กล่าวว่า เป็นองค์กรที่เน้นความรู้เป็นสิ่งสำคัญ แต่การเรียนรู้และการสร้างความรู้สำคัญที่สุด ดังนั้นเป้าหมายขององค์กรนี้ คือ สามารถในการเผชิญกับสภาพอนาคตที่ไม่แน่นอนได้ และต้องมีขีดความสามารถ 12 ประการ ในการเป็นองค์กรอัจฉริยะ คือ

1. มีความมุ่งหมาย มุ่งมั่น ที่ชัดเจน

การเป็นเบอร์ 1 ขององค์กร คือ ต้องมีการ Manage Share Vision ทุกคนในองค์กรร่วมคิด และเป็นเจ้าของเป้าหมาย แต่เป็นเป้าหมายในระดับคุณค่ามีความมุ่งมั่น (Passion) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต้องมีกระบวนการ Build Shared Vision ต้องมีการ Manage และต้องมี Share Vision ร่วมกันทุกวัน

2. ตั้งอยู่ในความไม่ประมาท (อปมาโท มีสติ และ ปัญญา)

มีความเชื่อในความเปลี่ยนแปลง (ตั้งอยู่ในความไม่ประมาท) ต้องตั้งสติอยู่ในการเปลี่ยนแปลงต้องทำ (Change Management) ทั้งภายในและภายนอก โดยต้องใช้การจัดการเชิงบวก (Positive Change Management)

3. มี และใช้แผนยุทธศาสตร์ KM (Knowledge Management)

ต้องมีแผน KM เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์องค์กร

4. มีและใช้ภาวะผู้นำ และแกนนำ (Leadership)

ผู้บริหารสูงสุดต้องบริหารกระบวนการทัศน์ ภาวะผู้นำต้องมีอยู่ทั่วทั้งองค์กรอยู่ในทุกคน ทุกคนเป็นผู้นำ นำการเปลี่ยนแปลง ณ จุดที่ตนเองรับผิดชอบ หาวิธีการใหม่ ๆ สร้างนวัตกรรม สร้างการเปลี่ยนแปลงกับเพื่อนร่วมงานมีการทำ CQI (Continuous Quality Improvement) ร่วมกัน สร้าง Organizational Knowledge จาก Individual Knowledge

5. จัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน

องค์กรอัจฉริยะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคน เพราะความสัมพันธ์ระหว่างคน จะทำให้องค์กรมีพลังมากขึ้น

6. ทักษะพื้นฐานของพนักงาน

เป็นทักษะในระดับวิถีคิด และให้คุณค่า เป็นการปฏิบัติ การคิด การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ทักษะที่สำคัญที่สุด คือ ทักษะการฟัง ทักษะในการเข้าใจ Mental Model ของตนเองและของผู้อื่น เป็นการพัฒนาองค์กร

7. ทักษะในการใช้ “ตัวช่วย” (Enablers) KM

Enabler คือ เครื่องมือที่เป็นตัวช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีพลัง ใช้เท่าที่จำเป็น ตัวอย่าง ตัวช่วย เช่น BAR (Before Action Review), OM (Outcome Mapping) เป็นต้น

8. ไร้กำแพง

กำแพงไม่ใช่กำแพงจริงแต่เป็นกำแพงใจปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนทำให้เกิดการเรียนรู้ อุปสรรคที่สำคัญ คือ ต่างคนต่างอยู่เป็นหน่วย ไม่มีเวลามาพูดคุย การทำงานต้องไม่เริ่มจากศูนย์ เพราะเพื่อนร่วมงานบางคนอาจมีความรู้นั้นอยู่แล้ว มีประสบการณ์ของเพื่อนมาช่วยแก้ปัญหา เครื่องมือ ทลายกำแพงเช่น CFT (Cross Function Team : กลุ่มของบุคลากรที่มาจากหลายหน่วยงานภายในองค์กร มีความรู้ และทักษะหลากหลายมารวมกัน เพื่อวัตถุประสงค์ของการแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง) ของโรงไฟฟ้าแม่เมาะ (Task Force) คณะทำงานเฉพาะกิจ (Job Rotation) ทำงานโดยหมุนความรู้ ให้เพื่อนร่วมงานด้วย (Community of Practice : COP) เป็นเครือข่ายชุมชนแนวปฏิบัติเป็นเครื่องมือ ทรงพลังต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่งระหว่างสมาชิกชุมชน เป็นต้น

9. อีสรภาพ บรรยากาศเชิงบวก

บางหน่วยงานมี (Talent Management) ต้องให้คนทำงานสามารถลองผิดลองถูก ได้เอง และทำให้คนทำงานได้เป็นผู้นำตัวเล็ก ๆ กล้าคิดที่จะเปลี่ยนวิธีการทำงานของตนอยู่ตลอดเวลา ทำให้คนทำงานมีความสุข

10. มีและใช้ การจัดการคนเก่ง การจัดการชุมทรัพย์ทางปัญญา หัวใจอยู่ที่การ เสาะ (Resources) ซึ่งก็คือ ทรัพยากรทางปัญญา (Intellectual Capital : IC) เป็นสิ่งที่จับต้องได้และ ไม่ได้ เช่น เป็นคน เป็นความสัมพันธ์ เป็นวัฒนธรรมเป็นความรู้ใหม่ เป็นต้น

11. มี และใช้ระบบบันทึก ขุม / คลัง ความรู้

ในองค์กร ต้องสนับสนุนให้คนทำงานจดบันทึก จดในสิ่งที่ตนสนใจขึ้นจากการทำงาน บันทึกการเรียนรู้จากหน้างาน แล้วนำมาทำความเข้าใจ ยกกระตือรือร้นร่วมกัน และมีการจัดการเรื่องเล่าให้เป็นหมวดหมู่

12. มี และใช้ระบบ (Information Communication Technology : ICT)

ดังนั้น องค์กรอัจฉริยะ คือ องค์กรที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าปกติ (Central Intelligence Agency : CIA) เป็นองค์กรที่มีนักคิด นักวิเคราะห์ นักสืบค้น นักปฏิบัติทำงานอยู่ เป็นองค์กรที่มีฐานความรู้ ภูมิปัญญา ฉลาดคิด ฉลาดฟัง ฉลาดทำ ทั้งนี้ ต้นกำเนิดขององค์กรอัจฉริยะเกิดมาจากองค์ความรู้เดิม และองค์ความรู้ใหม่ ทักษะ และรูปแบบความคิด เกิดสารสนเทศใหม่ก่อให้เกิดทางเลือกที่หลากหลาย ฉลาดเลือก และฉลาดทำ อันเป็นฐานของพลังความรู้ (Knowledge Power) ที่จะเป็พลังแห่งความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสู่การปฏิบัติ โดยมีความเป็นเลิศ หรือเก่งจริงใน 3 ประการ คือ

12.1 ความเป็นเลิศในวิชาการ (Academic Excellence) โดยอาศัยฐานความรู้ (Knowledge - Base) ความรู้ที่สำคัญ ควบมาจากความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร โดยพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทั้งนี้ ผู้บริหาร หรือผู้นำจะเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นผู้เชื่อมโยงเพื่อการถ่ายโอนทางสติปัญญา กล่าวคือ ลดช่องว่างการถ่ายโอนทางสติปัญญาของบุคลากรในองค์กร (Intelligence Transfer Gap : ITP) จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันให้มากที่สุด ก่อให้เกิดการประสานทั้งองค์ความรู้เดิม และองค์ความรู้ใหม่

12.2 ความเป็นเลิศในวิชาชีพอย่างมืออาชีพ (Professional Excellence) บุคลากรในองค์กรจะต้องมีความเป็นมืออาชีพ นั่นคือ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้บริหารมืออาชีพ คือ จะต้องเก่งคิด เก่งคน และเก่งงาน บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ถ้าเป็นครู ก็ต้องเป็นครูมืออาชีพ ทั้งนี้ จะต้องสร้าง และพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นผู้ปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้งาน และรับผิดชอบงานอย่างมืออาชีพนั่นเอง

12.3 ความเป็นเลิศในวิถีการดำเนินชีวิต (Life Excellence) โดยการให้ความสำคัญกับบุคคลเข้าใจในวิถีชีวิต และการดำเนินชีวิตของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดีส่งเสริมให้บุคลากรดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

ฉะนั้น การบริหารองค์กร จึงต้องใช้ฐานของการบริหารการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ถือเป็นการพัฒนาบุคลากรอย่างสมบูรณ์เป็นการบริหารภูมิปัญญา เพื่อเพิ่มพลัง และศักยภาพอำนาจในการปฏิบัติของบุคลากรอย่างเต็มที่สู่ความเป็นอัจฉริยะขององค์กร และยังมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงจากวัฒนธรรมหนึ่งไปยังอีกวัฒนธรรมหนึ่งนั้น

2.3.8 วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

Peter Senge (1990) เชื่อว่าหัวใจของการสร้าง Learning Organization อยู่ที่การสร้างวินัย 5 ประการ ในรูปของการนำไปปฏิบัติของบุคคล ทีม และองค์กร อย่างต่อเนื่อง วินัย 5 ประการที่เป็นแนวทางสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งองค์กร มีดังนี้

1. Personal Mastery : มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และรอบรู้ โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมายด้วยการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) เมื่อลงมือกระทำและต้องมุ่งมั่นสร้างสรรค์ จึงจำเป็นต้องมีแรงมุ่งมั่นใฝ่ดี (Creative Tended) มีการใช้ข้อมูลข้อเท็จจริง เพื่อคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้มีระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงาน (Using Subconsciousness) ด้วยการดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ

2. Mental Model มีรูปแบบวิธีการคิด และมุมมองที่เปิดกว้างผลลัพธ์ที่จะเกิดจากรูปแบบแนวคิดนี้ จะออกมาในรูปของผลลัพธ์ 3 ลักษณะ คือ เจตคติ หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเหตุการณ์ หรือเรื่องราวใด ๆ ทักษะคิดแนวความคิดเห็น และกระบวนการทัศนกรอบความคิด แนวปฏิบัติที่เราปฏิบัติตาม ๆ กันไป จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

3. Shared Vision การสร้างและสานวิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์องค์กรเป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณาการให้เกิดเป็นรูปธรรมในอนาคตลักษณะวิสัยทัศน์องค์กรที่ดีคือ กลุ่มผู้นำต้องเป็นฝ่ายเริ่มหันเข้าสู่กระบวนการพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างจริงจังวิสัยทัศน์นั้นจะต้องมีรายละเอียดชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้วิสัยทัศน์องค์กรต้องเป็นภาพบวกต่อองค์กร

4. Team Learning การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม องค์กรมุ่งเน้นให้ทุกคนในทีมมีสำนึกร่วมกันว่า เรากำลังทำอะไร และจะทำอะไรต่อไป ทำอย่างไรจะช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขึ้นกับ 2 ปัจจัย คือ IQ และ EQ ประสานกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการสร้างภาวะผู้นำแก่ผู้นำองค์กรทุกระดับ

5. System Thinking มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบทุกคน ควรมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบ นอกจากมองภาพรวมแล้ว ต้องมองรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยในภาพนั้น ให้ออกด้วย วินัยข้อนี้สามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการในการคิด และปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ความมุ่งมั่นหรือทุ่มเทของบุคลากรในองค์กร การที่องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น ซึ่ง (พสุ เดชะรินทร์, 2549) กล่าวว่า ประกอบด้วย

5.1 Openness to Experience คือ การที่บุคคลในองค์กรมีการเปิดใจ หรือยอมรับต่อประสบการณ์ต่าง ๆ ทั้งประสบการณ์จากภายนอก และภายในองค์กร เนื่องจากปัญหาของหลาย ๆ องค์กร คือ ความไม่พร้อม หรือไม่อยากจะเรียนรู้

5.2 Encourage of Responsible Risk - Taking ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะต้องเอื้อให้บุคลากรในองค์กรพร้อม และยอมรับต่อความเสี่ยงในการทำสิ่งใหม่ ๆ เนื่องจากการที่เราริเริ่มหรือทำสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน ก็จะทำให้เราเกิดการเรียนรู้เกิดขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงที่มากับสิ่งใหม่ ๆ นั้นด้วย ดังนั้นการยอมรับต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้นก็เป็นสิ่งสำคัญต่อการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้

5.3 ความกล้าที่จะยอมรับต่อความสำเร็จ และล้มเหลว ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนรู้ที่สำคัญ คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งประสบการณ์ในอดีตนั้นมีทั้งสำเร็จและล้มเหลว และถ้าเรายอมรับต่อความสำเร็จ และล้มเหลวได้ เราก็พร้อมที่จะเรียนรู้จากความสำเร็จ และล้มเหลวที่เราได้ประสบมา

ดังนั้น การที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น บุคคลในองค์กรต้องมีการเปิดใจยอมรับเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ กล้าเผชิญกับความเสี่ยงในการทำสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ตู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังที่กล่าวมาแล้ว

2.3.9 ทักษะที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทัศนคติ (Attitude) โดยภาพรวม หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือสิ่งแวดลอมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดง ปฏิกริยา และกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุน หรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่จะรู้ถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก (รุ่งนภา บุญคุ้ม, 2536) ทัศนคติเป็นการกำหนดของพฤติกรรม เพราะว่าเกี่ยวข้องกับการรับรู้ บุคลิกภาพ และการจงใจทัศนคติเป็นความรู้สึกทั้งทั้งในทางบวก และในทางลบ เป็นภาวะจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และถูกปรับตัวให้เข้ากับองค์กร โดยประสบการณ์ที่ใช้อิทธิพลที่มีลักษณะเฉพาะต่อการตอบสนองของบุคคลไปสู่บุคคลสิ่งของและสถานการณ์ของแต่ละบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสิ่งแวดลอมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา และมีอิทธิพลอย่างมากต่อสิ่งที่เราสนใจสิ่งที่เราจดจำ และการแปลความหมายข้อมูล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลสิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมถึงท่าทีที่แสดงออก อันมุ่งถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีแนวโน้มต่อการตอบสนองทางด้านอารมณ์ โดยเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ดีหรือไม่ดี สนใจ หรือไม่สนใจ อันเป็นผลมาจากการประเมินสิ่งที่เป็นสิ่งเร้า และสิ่งแวดลอมรอบ ๆ ตัวบุคคลนั่นเองทัศนคติมีลักษณะที่เป็นนามธรรม และเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการ

แสดงออกทางด้านปฏิบัติ แต่ไม่ใช่แรงจูงใจและแรงขับ หากเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ และแสดงให้เห็นแนวทางของการตอบสนองของบุคคลทัศนคติจึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม และมีผลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งเป็นส่วนที่เราสามารถสังเกตเห็นได้

2.3.9.1 ทัศนคติ หมายถึง สภาวะทางจิต และสภาวะทางประสาทเกี่ยวกับความพร้อม ซึ่งเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์เป็นตัวนำ หรือมีอิทธิพลเหนือการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีต่อวัตถุ และสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

2.3.9.2 ทัศนคติ หมายถึง ระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรม หรือการกระทำ

2.3.9.3 ทัศนคติ หมายถึง ส่วนประกอบสองส่วน คือ ความรู้สึกในการที่จะชอบหรือไม่ชอบ และความรู้ หรือความเชื่อ ซึ่งอธิบายถึงลักษณะ ตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่น ๆ

2.3.10 ลักษณะของทัศนคติ

ลักษณะสำคัญของทัศนคติมี 4 ประการ คือ ทิศยา สุวรรณชญ (2542, อ้างถึงใน รุ่งงนา, บุญคุ้ม, 2536)

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมได้ตอบสนองต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา แต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นไปในรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินผล และเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

นอกจากนี้ ยังมีการแบ่งลักษณะของทัศนคติเป็น 5 ลักษณะ คือ (วิระพล สุทธิพร และ เฉลียว แก่นจันทร์, 2538)

1. ทิศทาง (Direction) ทัศนคติจะมีทิศทางที่แสดงต่อสิ่งนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เป็นทัศนคติในทางบวก หรือลบในสิ่งนั้น

2. ปริมาณ (Magnitude) คือ ปริมาณของการชอบ ไม่ชอบ ว่ามีความมากน้อย หรือ ความรุนแรงมากเพียงใด

3. ความเข้ม (Intensity) ได้แก่ ลักษณะอื่น ๆ ของทัศนคติเข้ามาประกอบ เช่น ความมั่นใจ ความสำคัญของสิ่งนั้น ๆ จะมีส่วนด้วยทำให้เกิดความเข้มข้น เช่น ทัศนคติที่มีต่อญาติพี่น้องของตนย่อมเข้มข้นกว่าทัศนคติต่อคนอื่น

4. ความตรงข้าม (Ambivalence) ในบางครั้งทัศนคติมีลักษณะก้ำกึ่งกัน คือ มีทั้งชอบและไม่ชอบพอ ๆ กัน เรียกว่ามีความรู้สึกตรงข้ามเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งในใจขึ้น

5. ความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น คนที่นับถือศาสนาหนึ่ง ถ้ามีคนในศาสนาอื่นมาว่าศาสนาตนเองไม่ดี คนนั้นจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที

2.3.11 องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ทิตยา สุวรรณชญ (2542, อ้างถึงใน รุ่งนภา, บุญคุ้ม, 2536)

1. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) ในส่วนนี้เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนผลต่อเนื่องผลได้ผลเสีย กล่าวคือ การที่บุคคลจะสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับจากการอบรมสั่งสอน และถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมินข้อแตกต่างระหว่างส่วนนี้กับความรู้สึกคือการพิจารณาของบุคคลในส่วนที่จะมีลักษณะปลอดภัยจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง บรรดาความรู้สึกที่ชอบไม่ชอบ รัก หรือเกลียด หรือกลัว ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคล

3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มอันที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้ จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก ตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของแบบพฤติกรรมนี้จะเป็นส่วนที่บุคคลพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.3.12 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นการวัดภาวะ โน้มเอียงในการจะแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำแต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้น ไม่ว่าจะป็นรูปวาจา หรือการเขียนบุคคลมักจะไม่ตรงตรงถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคม คือ ตามปกติวิสัย ตามค่านิยม ตามการยอมรับและการไม่ยอมรับ และการเห็นชอบหรือไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม (รุ่งนภา บุญคุ้ม, 2536)

ดังนั้น จึงยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติ หรือทำที่ความรู้สึกรู้สึกของบุคคลโดยตรง อันจะเป็นกรณีที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน นอกจากเพียงการวัดทัศนคติจากการบันทึกคำพูด และพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับทัศนคติ ซึ่งผู้ทำการวัดสามารถมองเห็น และเป็นเพียงการคาดประมาณ (Estimate) ทัศนคติของบุคคลนั้นเท่านั้น

การวัดทัศนคติที่ปฏิบัติกันในปัจจุบันมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคล วิธีการกระทำได้ยาก และผลลัพธ์ไม่อาจให้ความมั่นใจได้ว่าจะถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องมาจากการแสดงออกของบุคคลเป็นอากัปกริยานั้น อาจไม่สะท้อนหรือสื่อให้เราทราบถึงทัศนคติที่แท้จริงของเขาได้

2. วิธีการรายงานด้วยคำพูด (Verbal Report) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ / หรือการสัมภาษณ์ (Interview) ที่มีลักษณะแบบปรนัย (Objective)

3. วิธีแปลความ (Interpretive Method) เป็นวิธีหาทัศนคติของบุคคลแบบอ้อม โดยที่ผู้ถูกถามมักไม่รู้ถึงวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษาไม่ระแวงสงสัย หรือรู้สึกหวั่นเกรงที่จะตอบ คำถาม หรือแสดงความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และไม่ถูกจำกัดในการตอบ ทั้งในด้านเวลาและขอบเขตของเนื้อหาเป็นวิธีที่สามารถวัดทัศนคติของบุคคลได้ชัดเจน ละเอียด ถูกต้องที่สุด แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ว่าต้องใช้ผู้ศึกษาที่มีความสามารถ มีความชำนาญทางจิตวิทยาอย่างลึกซึ้ง และใช้เวลามากจึงเหมาะสำหรับใช้กับคนจำนวนน้อย

นอกจากนี้ ยังมีการรวบรวมการวัดทัศนคติว่ามีอยู่ 4 วิธี คือ บุญธรรม จิตน์อนันต์, 2536 อ้างถึงใน วีระพล สุวรรณันต์ และเฉลียว แก่นจันทร์, 2538)

1. มาตรการวัดแบบของ (Thurstone's Type Scale) กำหนดโครงสร้าง นำข้อความไปตัดสิน และแจกแจงความถี่ ความถี่สะสม หาความแปรปรวน แล้วนำแบบวัดชุดเดิมให้คัดเลือกอีกครั้ง

2. มาตรการวัดแบบของ (Likert Scale) เป็นการวัดที่ใช้กันอย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดได้เกือบทุกเรื่อง และยังมีความเที่ยงตรงสูงกว่าแบบอื่นอีกด้วย แต่ละมาตรวัดห่างเท่ากันเป็น 0 1 2 3 4 เป็น Positive หรือ Negative

3. มาตรการวัดแบบของ (Guttman Scale) มิใช่วิธีสร้าง และพัฒนาทัศนคติ แต่เป็นวิธีประเมิน หรือวิเคราะห์มาตราส่วน

4. มาตรการวัดแบบ (Osgood's Scale) ใช้วัดทัศนคติ และวัดบุคลิกภาพ ความคิดเห็น ความเชื่อ และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยแยกความแตกต่างของมโนทัศน์

ทัศนคติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารเอกสารต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี กับประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบบริหารเอกสาร

นักวิชาการส่วนใหญ่เห็นว่า ทัศนคติเป็นสภาวะความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ หากได้รับสิ่งเร้าที่เหมาะสมความพร้อมนี้เกิดจากการประเมินสิ่งที่รับรู้มาเกี่ยวกับสถานการณ์นั้น ๆ มีอารมณ์ความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย

การที่จะศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ มีความจำเป็นต้องทำความเข้าใจทัศนคติ เพราะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการกระทำ หมายความว่า ถ้ารู้ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งเราจะสามารถใช้ร่วมกับตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวแปรภูมิหลัง ตัวแปรสังคม เศรษฐกิจ เพื่อใช้อธิบายการกระทำได้ เช่นการยอมรับนวัตกรรมต่าง ๆ การศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา

Mott (1972) เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การปัจจัยหนึ่ง คือ ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย

1. การมีส่วนร่วม และการแก้ไขปัญหา
2. ผู้ปฏิบัติงานยอมรับวิธีการ และระเบียบใหม่ ๆ
3. ผู้ปฏิบัติงานยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ซึ่งหมายถึง การหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกในองค์การ และยังหมายถึง ความมากน้อยของที่สมาชิกขององค์การยอมรับบรรทัดฐาน (Norms) องค์การ

บรรทัดฐาน (Norms) องค์การ

2.3.13 ทฤษฎีการแพร่และการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของRogers (1995) ซึ่งกล่าวถึง บุคคลที่เป็นผู้ริเริ่ม (Innovator) จะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม ระดับขั้นของการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม (The Innovation Decision Process) มี 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

2.3.13.1 ขั้นการรับรู้ เป็นการรับรู้ถึงข้อมูลถึงสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามารวมทั้งการรับรู้องค์ประกอบของข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ประโยชน์ และหน้าที่หลักของการทำงานของสิ่งที่เข้ามาว่ามีวิธีการทำงานอย่างไร

2.3.13.2 ขั้นการสนใจ เป็นการสนใจเพื่อให้เกิดการยอมรับในการนำสิ่งที่เข้ามาใช้ในการทำงาน

2.3.13.3 ขั้นการตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจเพื่อที่จะนำเข้าสู่สิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในงาน โดยพิจารณาถึงประโยชน์และความจำเป็น

2.3.13.4 ขั้นการนำไปใช้ เป็นการยอมรับและเป็นการนำสิ่งที่เข้ามาใหม่มาใช้ในงาน

2.3.13.5 ขั้นการยืนยัน เป็นการยืนยันถึงประโยชน์และความจำเป็นของสิ่งที่เข้ามาใหม่ที่เป็นที่ยอมรับ และนำเข้ามาใช้

2.3.14 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่จำทำให้คนมุ่งประสิทธิภาพในการทำงานมีความกระตือรือร้นที่จะพยายามทำงานให้ได้ผลดีเยี่ยม พยายามที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะทำกิจกรรมอะไร คือ มีจิตใจมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง แรงจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

2.3.14.1 Cognitive Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะรู้ ต้องการที่จะเข้าใจ หรือต้องการแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง

2.3.14.2 Ego Enhancement Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการรักษาสถานะของตนและสิทธิของตน จากสังคมที่เกี่ยวข้องด้วย

2.3.14.3 Affiliation Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดความต้องการอยากที่จะเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้บุคคลมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

McClelland (1985) ได้กล่าวว่า ประเทศที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมส่วนมาก คนในประเทศจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่า ประเทศที่ด้อยพัฒนา ได้สรุปว่า คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้มีความรับผิดชอบพฤติกรรมของตน และตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ในการทำงาน

2. เป็นผู้ที่ตั้งวัตถุประสงค์ที่มีโอกาสจะทำได้สำเร็จ 50 - 50 หรือเป็นผู้ที่มีความเสี่ยงปานกลาง

3. พยายามที่จะทำงานอย่าง ๆ ไม่ทอดถอนจนถึงจุดหมายปลายทาง

4. เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการวางแผนระยะยาว

5. ต้องการข้อมูลผลย้อนกลับของผลงานที่ทำ

6. เมื่อประสบความสำเร็จมักจะอ้างสาเหตุภายใน เช่น ความสามารถและความพยายาม McClelland เชื่อว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งที่เรียนรู้ การศึกษาเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูได้ พิสูจน์ความคิดเห็นของ McClelland เด็กที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มักจะมาจากครอบครัวที่พ่อแม่ตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศในการทำงาน และบอกให้ลูกทราบว่า ตนมีความสนใจในสัมฤทธิ์ผลของลูก อบรมลูกให้เป็นบุคคลที่ช่วยตัวเองได้ และส่งเสริมให้เป็นอิสระ วิธีการที่ใช้ในการอบรมค่อนข้างจะเข้มงวดให้รางวัลเวลาลูกทำได้สำเร็จตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ และลงโทษถ้าทำไม่ได้ แต่ในขณะที่เดียวกันก็ให้ความรัก ความอบอุ่น และแสดงให้ลูกเห็นว่าที่เข้มงวดก็เพราะความรักลูกอยากให้ลูกมีความสำเร็จในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสังคมของเรามีแนวโน้มที่จะมีโครงสร้างไปทางด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะคนในสังคมจะต้องอยู่อย่างต่อสู้ดิ้นรน และต้องการความก้าวหน้าในชีวิต ซึ่งสิ่งที่จะตัดสินได้ ก็คือ ประสิทธิภาพในการทำงานผลของการจูงใจจากการศึกษาเรื่องราว

ของการจูงใจ สามารถสรุปผลให้เห็นได้ชัดเจนว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลในการก่อให้เกิดผลเปลี่ยนแปลงปัจจัยหลายสิ่ง ได้แก่

6.1 ความพยายาม McClelland เชื่อว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งที่เรียนรู้ การศึกษาเกี่ยวกับการอบรม

6.2 การเปลี่ยนแปลงในทัศนคติ และความเชื่อ (Attitude Changes)

6.3 การเปลี่ยนแปลงในด้านความคิดเห็นที่แสดงออก (Opinion Changes)

6.4 การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Perception Changes)

6.5 การเปลี่ยนแปลงความตั้งใจ (Willingness Changes)

6.6 การเปลี่ยนแปลงการกระทำ (Action Changes)

6.7 การเปลี่ยนแปลงอารมณ์ และความรู้สึก (Feeling and Emotion Changes)

สรุปว่า การจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่จูงใจจะต้องค้นหาว่า บุคคลที่เขาต้องการจูงใจ มีความต้องการ หรือมีความคาดหวังอย่างไร มีประสบการณ์ ความรู้ และทัศนคติในเรื่องนั้น ๆ อย่างไร แล้วพยายามดึงเอาสิ่งเหล่านั้นมาเป็น แรงจูงใจ (Motive) ในการแสดงพฤติกรรม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ

2.3.15 ความสำคัญของการจูงใจ

พฤติกรรมส่วนใหญ่ มักจะมีแนวทางมุ่งไปยังเป้าหมายที่สัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการสนองความต้องการพื้นฐานทางกายให้สมดังความต้องการนั้น ๆ เช่น มนุษย์มีความต้องการทางร่างกาย ทำให้ต้อง กิน นอน ขับถ่าย ฯลฯ อยู่ตลอดเวลา และคนเราจะมีวิธีการในการที่หาวิธีสนองความต้องการเหล่านั้น การศึกษาเรื่องของการจูงใจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้เราได้เข้าใจถึงพฤติกรรม และวิธีการในการสร้างหนทาง เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ

2.3.15.1 กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1) ความต้องการ (Needs) คือ ภาวะการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์ อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกาย หรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้

2) แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีความขาดบางสิ่งบางอย่างตามข้อ 1 ที่กล่าวมาแล้ว ก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกาย ภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (Action Oriented) เพื่อไปสู่เป้าหมาย อันจะเป็นการลดภาวะความตึงเครียดนั้น

3) สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือ เป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวัง หรือที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐาน คือ ปัจจัย 4 ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่าง ๆ

4) ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1) การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำการเรียนรู้หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

4.1.1) ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับแรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ

4.1.2) เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอน และพอใจวิธีการสอนทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียน เป็นพิเศษ

4.1.3) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

4.2) การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

หมายถึง สภาวะของบุคคล ที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง หรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

4.2.1) เป้าหมาย หรือความคาดหวังของบุคคลคนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดี และเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

4.2.2) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

4.2.3) บุคลิกภาพความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ หนักแน่น ผู้จัดการ จะต้องมีความบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น

4.2.4) เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย การติเตียน การประวาด การแข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

2.3.16 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจไฟสั่มฤทธิ์

McClelland (1985, p. 201) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจพื้นฐานของบุคคล 3 ประการ ได้แก่

1. แรงจูงใจไฟสั่มฤทธิ์ (Achievement Motive) คือ ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับเกณฑ์มาตรฐานอันดีเลิศจะมีความรู้สึกเป็นทุกข์ กังวลไม่สบายใจ เมื่อประสบความล้มเหลว หรืออุปสรรค

2. แรงจูงใจไฟสั่มาคม (Affiliation Motive) คือ ความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมชมชอบของคนอื่น ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียงในสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มา ซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ

3. แรงจูงใจไฟอำนาจ (Power Motive) คือ ความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลเหนือกว่าคนอื่นในสังคมผู้ที่มีความจูงใจไฟอำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นในองค์กร

จากแรงจูงใจขั้นพื้นฐานของบุคคล 3 ประการดังกล่าว McClelland ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของแรงจูงใจไฟสั่มฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจในด้านอื่น ๆ เพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ สำเร็จมากที่สุด

นอกจากนั้น McClelland (1985, pp. 163 - 168) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจไฟสั่มฤทธิ์สูงไว้ 6 ลักษณะ ดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk - Taking) ในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถ โดยไม่ขึ้นอยู่กับโชคชะตาจะมีการตัดสินใจอย่างเด็ดเดี่ยวไม่ลังเล บุคคลที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักไม่พอใจที่จะทำงานง่าย ๆ แต่ต้องการทำงานที่ยากลำบากพอสมควร เพราะมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เพราะการทำงานที่ยากให้ลุล่วงไปได้ นั้น จะนำความพอใจมาสู่ตน

2. ขยันขันแข็ง (Energetic) หรือ ชอบการกระทำแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่จะทำ ให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงไม่จำเป็นต้องเป็นคนขยันในทุกกรณี ไป แต่จะมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย หรือช่วยความสามารถของตนและ ทำให้ตนเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญลุล่วงไปแล้วผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะ

ขยันขันแข็งในงานอันเป็นกิจวัตรประจำวัน แต่จะทำงานขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ต้องใช้สมอง และเป็นงานที่ไม่ซ้ำแบบใคร หรือสามารถจะค้นคว้าหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

3. รับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจในตนเอง มิใช่หวังให้คนอื่นยกย่องมีความต้องการเสรีภาพในการคิด และการกระทำไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4. ต้องการทราบแน่ชัดถึงผลของการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of Result of Decision) โดยไม่ใช่เพียงการคาดคะเนเองว่าจะต้องเป็นลักษณะอย่างนั้นอย่างนี้ นอกจากนี้ ผู้ที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลสูงยังพยายามที่จะทำตัวให้ดีกว่าเดิมอีก เพื่อทราบว่าผลการกระทำของตัวเองว่าเป็นอย่างไร ก็จะพยายามปรับปรุงทั้งในด้านของพฤติกรรม

5. มีการทำนาย หรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักเป็นบุคคลที่มีแผนระยะยาว เพราะเล็งเห็นผลคาดการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ต่ำ

6. มีทักษะในการจัดการระบบงาน (Organizational Skills) เป็นสิ่งที่ McClelland เห็นว่าควรจะมีแต่ยังมีหลักฐานการค้นคว้ามาสนับสนุนได้ไม่เพียงพอ (McClelland, 1985 p. 201) ดังนั้น McClelland ได้สรุปว่า ลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง จะมีลักษณะ ดังนี้

1. พยายามที่จะทำงานอย่างไม่ทอดยจนถึงจุดหมาย
2. เป็นผู้ตั้งวัตถุประสงค์ที่มีโอกาสจะทำได้สำเร็จ 50 - 50 หรือมีความเสี่ยง

ปานกลาง

3. เป็นผู้รับผิดชอบพฤติกรรมของตน และตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ในการทำงาน

4. เป็นผู้มีความสามารถในการวางแผนในระยะยาว
5. ต้องการข้อมูลผลย้อนกลับของผลงานที่ทำ

6. เมื่อประสบความสำเร็จมักอ้างสาเหตุภายใน เช่น ความสามารถและความพยายาม

McClelland (1985 p. 201) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ ซึ่งแบบทดสอบดังกล่าวเป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวในสิ่งที่ตนสนใจ และจากการศึกษา McClelland ได้ข้อสรุปถึงคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง มีความต้องการ 3 ประการ ซึ่งเชื่อว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (naAch)) เป็นความต้องการที่จะทำ สิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการทดลองของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทายและต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูงและกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (naAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มมีความต้องการสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลลักษณะนี้ต้องการความผูกพันสูงชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยพยายามสร้าง และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะพยายามทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ หรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

จากการทดลองโดยใช้แบบทดสอบ TAT พบว่า พนักงาน หรือบุคลากรขององค์กรต่าง ๆ ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มักต้องการทำงานใน 3 ลักษณะได้แก่

1. งานที่เปิดโอกาสให้รับผิดชอบเฉพาะส่วนงานของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง
2. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่าย หรือยากเกินไปกว่าความสามารถของเขา
3. ต้องการงานที่มีความแน่นอน และต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงาน เพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

2.4 โปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.4.1 โปรแกรม ERP คือ โปรแกรมที่ใช้ในการเปิดใบสั่งซื้อ การรับเข้าสินค้า การตั้งหนี้ ลูกหนี้ และงานบัญชีการเงิน ระบบบัญชีรองรับการทำงานทางด้านบัญชีที่หลากหลาย ครอบคลุมทั้งบัญชีเจ้าหนี้ - ลูกหนี้ การจัดการข้อมูลเครดิต การจัดการข้อมูลการติดตามหนี้สิน การทำข้อมูลการจ่ายแบบอัตโนมัติ และยังรองรับการทำงานร่วมกันระหว่างระบบบัญชี และระบบทรัพย์สิน

2.4.2 โปรแกรมการกลางงานของพนักงาน คือ โปรแกรมที่จัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งในด้าน การขอลางาน รายงานอัตรากำลังพล รายงานการขาด ลา มาสาย

2.4.3 โปรแกรม (GBH Incentive) โปรแกรมที่บันทึกเงินค่าตอบแทนพิเศษที่นอกเหนือจากเงินเดือน บันทึกข้อมูลการประเมินการทำงานของพนักงาน เพื่อจ่ายค่าตอบแทนพิเศษให้กับพนักงานตามเงื่อนไขที่กำหนด

2.4.4 โปรแกรม (Handheld) คือ คอมพิวเตอร์พกพา (Handheld Computer) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Personal Digital Assistant (PDA) คือ คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็ก เมื่อเทียบกับคอมพิวเตอร์ประเภทอื่น ๆ สามารถพกพาไปสถานที่ต่าง ๆ ได้สะดวกสบาย และง่ายต่อการใช้งานเป็นอย่างยิ่ง โดยคอมพิวเตอร์พกพาดังกล่าวสามารถป้อนข้อมูลลงเครื่องผ่านคีย์บอร์ดขนาดเล็กใช้ในการนับสต็อกสินค้า เช็คสต็อกช่วยเรื่องการนับสินค้าให้เร็วขึ้น โดยการระบุช่องเก็บสินค้า สแกนการสแกนบาร์โค้ดสินค้า บาร์โค้ดล็อต และระบุจำนวนสินค้าที่นับได้

2.4.5 โปรแกรม Chang Price โปรแกรมที่ใช้ในการบันทึกขอปรับราคาสินค้า

2.4.6 โปรแกรม GBHPOS ระบบขายหน้าร้าน ชื่อเต็มของ POS คือ Point of Sale ซึ่งหมายถึง จุดขาย หรือจุดชำระเงิน ตรงแคชเชียร์ ซึ่งนำหลักการของเครื่องคิดเงิน (Cash Register) มาเขียน โปรแกรมพัฒนาบนคอมพิวเตอร์ แล้วเพิ่มเติมความสามารถต่าง ๆ ที่เครื่องเก็บเงินทำไม่ได้ เช่น สามารถตัดสต็อกได้ ดูความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของสินค้า หรือระบบสมาชิก ตลอดจนดูข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

2.4.7 โปรแกรม (Inventory) คือ โปรแกรมที่ใช้ในการบันทึก ใบเบิกสินค้า ใบเบิกเพื่อให้บุคคลภายนอก ขออนุมัติเบิกจ่าย ขออนุมัติซ่อมบำรุง ขออนุมัติเครดิต

2.4.8 โปรแกรม (Jasper Report) คือ รายงานต่างๆ เช่น รายงานยอดขาย รายงานการรับสินค้า รายงานยอดโทรขายจากใบสั่งขาย รายงานการวิเคราะห์การเข้าซื้อสุทธิ รายงานค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง รายงานมูลค่าสินค้าคงเหลือ รายงานสินค้า และวัตถุดิบ เป็นต้น

2.4.9 โปรแกรม (Loss Prevention) คือ โปรแกรมที่ใช้บันทึกรายงานพนักงานในการทำผิดพลาดของปรับสต็อกสินค้า บันทึกข้อความต่าง ๆ และการบันทึกการส่งเงิน

2.4.10 โปรแกรม (Search Price) โปรแกรมที่ใช้ในการค้นหาราคาสินค้าหน้าร้าน ตรวจสอบจำนวนสต็อกสินค้าตามสาขา

2.5 บริบทพื้นที่วิจัย

บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) (Siam Global House Public Company Limited) ที่อยู่ 232 หมู่ที่ 19 ตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 45000 เกิดจากการควบรวมกันระหว่าง บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด และบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ (ขอนแก่น) จำกัด โดยดำเนินการควบรวมเสร็จเรียบร้อย ตามหนังสือแสดงการจดทะเบียนก่อตั้งบริษัท เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2550 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 700,000,000 บาท (เจ็ดร้อยล้านบาทถ้วน) เพื่อประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้าง วัสดุตกแต่ง เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง บ้าน และสวนภายในอาคารหลังเดี่ยวขนาดใหญ่ โดยใช้ชื่อทางการค้าว่า “โกลบอลเฮ้าส์” (Global House) ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวแทนจำหน่ายวัสดุ อุปกรณ์ก่อสร้าง และตกแต่งบ้านครบวงจรที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยก่อตั้งธุรกิจเป็นสาขาแรกในจังหวัดร้อยเอ็ด ดำเนินงานโดย นายวิฑูร สุริยวานุกุล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้วยแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่นที่จะสร้างสิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นแก่วงการค้าวัสดุก่อสร้างของประเทศไทย ประกอบกับเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้างมาเป็นเวลานานกว่า 20 ปี “โกลบอล เฮ้าส์” จึงได้เกิดขึ้น ด้วยแนวคิด และปรัชญา “ครบ และหลากหลาย” ซึ่งถือเป็นต้นตำรับในการบูรณาการกิจการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างทั่วไปให้กลายเป็นกิจการในรูปแบบแวย์เฮ้าส์สโตร์ ที่รวมสินค้าในกลุ่มสินค้าโครงสร้าง สินค้าประเภทเครื่องตกแต่งบ้าน อาคารและสวน และเครื่องมือช่าง รวมถึงสินค้าอื่น ๆ อีกหลากหลายชนิด ด้วยจำนวนรายการกว่า 130,000 รายการ โดยถูกจัดวางอย่างเป็นระเบียบภายในอาคารขนาดใหญ่ โดยมีขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 18,000 - 32,000 ตารางเมตร ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเลือกชม และสัมผัสสินค้าได้อย่างใกล้ชิดด้วยตัวเอง



ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างการวางภาพประกอบการทำบทนิพนธ์. ปรับปรุงจาก โครงสร้างการบริหารของบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน), โดย สยามโกลบอลเฮ้าส์, 2550. ร้อยเอ็ด : สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)

2.5.1 วิสัยทัศน์

เป็นช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้างและสินค้าตกแต่งบ้านที่ดีที่สุดในภูมิภาคอาเซียน (A Better Choice for A Better Home)

2.5.2 พันธกิจ

บริษัท จะมุ่งสร้างคุณค่าของสินค้า และบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ในแต่ละพื้นที่ ควบคู่ไปกับการบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้บริษัทสามารถส่งมอบความคุ้มค่าของสินค้า และบริการให้แก่ลูกค้าได้สูงที่สุด เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้าง และสินค้าตกแต่งบ้านที่ดีที่สุด ในอาเซียน นอกจากการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล และมุ่งเน้นกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศแล้ว บริษัท ยังจะมุ่งพัฒนาช่องทางจัดจำหน่ายสินค้า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การทำงานร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการเติบโต และสร้างมูลค่าเพิ่มที่เหมาะสมให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคมโดยรวม

2.5.3 วัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงาน บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่จดทะเบียนก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้าง วัสดุก่อสร้าง เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในงานก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง บ้านและสวน ภายในอาคารหลัง เดียวขนาดใหญ่ โดยใช้ชื่อทางการค้าว่า “โกลบอลเฮ้าส์” (Global House) โดย ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2561 มีจำนวนสาขาให้บริการรวมทั้งสิ้น 58 สาขา ครอบคลุม 4 ภูมิภาค คือ ภาคกลางและภาคตะวันออก 18 สาขา ได้แก่ สาขานครปฐม สาขาราชบุรี สาขาระยอง สาขาลพบุรี สาขาชลบุรี สาขาจันทบุรี สาขา ตราด สาขานครนายก สาขาปราณบุรี (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) สาขาสาขลา (จังหวัดนครปฐม) สาขาปทุมธานี สาขาสิงห์บุรี สาขาสุมทรวงคราม สาขากาญจนบุรี สาขาอ่างทอง สาขาเทพารักษ์ (จังหวัดสมุทรปราการ) สาขาพระนครศรีอยุธยา และ สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 24 สาขา ได้แก่ สาขาร้อยเอ็ด สาขาขอนแก่น สาขาอุดรธานี สาขากาฬสินธุ์ สาขามหาสารคาม สาขา หนองคาย สาขานครราชสีมา สาขาสกลนคร สาขานครพนม สาขาชัยภูมิ สาขาสุรินทร์ สาขามุกดาหาร สาขาบ้านไผ่ (จังหวัดขอนแก่น) สาขาอุบลราชธานี สาขาบ้านดาด (จังหวัดอุดรธานี) สาขาหนองบัวลำภู สาขาบุรีรัมย์ สาขาโสธร สาขาบึงกาฬ สาขาชุมแพ (จังหวัดขอนแก่น) สาขาพังโคน (จังหวัดสกลนคร) สาขาเลย สาขาโซคชัย (จังหวัดนครราชสีมา) และสาขาด่านขุนทด (จังหวัดนครราชสีมา) ภาคเหนือ 13 สาขา ได้แก่ สาขาเวียงกุมกาม (จังหวัดเชียงใหม่) สาขานครสวรรค์สาขาพิษณุโลก สาขาลำพูน สาขาแพร่ สาขาลำปาง สาขาน่าน สาขาสุโขทัย สาขากำแพงเพชร สาขาเพชรบูรณ์ สาขาเชียงราย สาขาชัยนาท และสาขาอุดรดิตถ์ และภาคใต้ 3 สาขา ได้แก่ สาขาสุราษฎร์ธานี สาขานครศรีธรรมราช และสาขาพัทลุง โดยสาขาแต่ละแห่งตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ของลูกค้าทุกกลุ่ม

นอกจากนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทที่ตั้งใจจะเป็นช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้าง และสินค้าตกแต่งบ้านที่ดีที่สุดในภูมิภาคอาเซียน บริษัทยังอยู่ในระหว่างขยายสาขาให้ครอบคลุม ทุกพื้นที่ของประเทศไทย รวมถึงการพัฒนาช่องทางจัดการจำหน่ายสินค้าในช่องทางใหม่ เพื่อรองรับ วิธีการดำรงชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้บริษัทยังอยู่ระหว่างการศึกษา โอกาสในการขยายช่องทางจัดจำหน่ายของบริษัทไปยังประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียนควบคู่ไปด้วย

โดยบริษัทมีความตระหนักดีว่า การเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องนั้น โดยเฉพาะในช่วงนี้นั้น จะต้องมาจากการเติบโตจากผลงานการดำเนินธุรกิจ และการเติบโตจากการขยายสาขา ดังนั้นบริษัท จึงมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยจะเน้นการพิจารณาเพื่อทบทวนถึงสินค้า และกระบวนการให้บริการที่มีต่อกลุ่มลูกค้า ทั้งประเภท และส่วนผสมของสินค้า ความหลากหลาย การจัดหาสินค้า การกำหนดราคาอย่างสมเหตุสมผล มีความยุติธรรม การจัดเก็บสินค้าที่มีประสิทธิภาพ

และประหยัดต้นทุน ตลอดจนการนำเสนอสินค้าในแต่ละสาขา โดยคำนึงถึงความต้องการของตลาด และพฤติกรรมของผู้บริโภคในแต่ละสาขาเป็นสำคัญ นอกจากนี้บริษัทมีเป้าหมายการขยายสาขา เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยการขยายสาขาให้ครอบคลุมไปยังจังหวัดต่าง ๆ ในทุกภูมิภาคอย่างต่อเนื่องซึ่งปัจจุบันมีสาขาที่เปิดให้บริการแล้ว รวม 55 สาขา มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2.1

จำนวนสาขาที่เปิดให้บริการ

ลำดับ	ชื่อสาขา	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์
1	สำนักงานใหญ่	232 หมู่ที่ 19 ตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 45000	043-519649, 043-511492
2	สาขาขอนแก่น สาขาที่ 00001	377 หมู่ที่ 21 ถนนมะลิวัลย์ ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000	043-423558
3	สาขาอุดรธานี สาขาที่ 00002	202 หมู่ที่ 5 ตำบลสามพร้าว อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 41000	042-129543
4	สาขาเวียงกุมกาม สาขาที่ 00003	99/3 หมู่ที่ 11 ตำบลท่าวังตาล อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 50140	053-124567
5	สาขาระยอง สาขาที่ 00004	137 หมู่ที่ 4 ตำบลทับมา อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง 21000	038-680590
6	สาขาชลบุรี สาขาที่ 00005	25/74 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000	0-3819-2123
7	สาขานครปฐม สาขาที่ 00006	222 หมู่ที่ 8 ตำบลลำพญา อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000	0-3427-0169
8	สาขาราชบุรี สาขาที่ 00007	280 หมู่ที่ 2 ตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี 70000	0-3232-2393
9	สาขากาฬสินธุ์ สาขาที่ 00008	เลขที่ 193 หมู่ที่ 10 ตำบลลำพาน อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 46000	043-600000
10	สาขานครสวรรค์ สาขาที่ 00009	99/6 หมู่ที่ 10 ตำบลหนองกรด อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 60240	056-245607

(ต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสาขา	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์
11	สาขามหาสารคาม สาขาที่ 00010	28 ถ.สารคาม - วาปีปทุม ตำบล ตลาด อำเภอ เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44000	(043)723510
12	สาขาหนองคาย สาขาที่ 00011	365 หมู่ที่ 6 ตำบล หนองกอมเกาะ อำเภอเมือง หนองคาย จังหวัดหนองคาย 43000	042-990576
13	สาขานครราชสีมา สาขาที่ 00012	493 หมู่ที่ 2 ตำบล บ้านเกาะ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา 30000	044-928904
14	สาขาสกลนคร สาขาที่ 00013	444 หมู่ 9 ถนนบ้านนาอ้อย ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000	042-971147
15	สาขานครพนม สาขาที่ 00014	147/3 ถนนประชาร่วมมิตร ตำบลหนองญาติ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000	0-4251-3385
16	สาขาชัยภูมิ สาขาที่ 00015	8 หมู่ที่ 11 ตำบลหนองนาแซง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ 36000	044-813050
17	สาขาสุรินทร์ สาขาที่ 00016	88 หมู่ที่ 13 ตำบลเจดีย์ อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32000	044-514503
18	สาขาพิษณุโลก สาขาที่ 00017	9/9 หมู่ที่ 7 ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000	055-335238
19	สาขาลำพูน สาขาที่ 00018	161 หมู่ที่ 5 ตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน 51000	053-093958
20	สาขามุกดาหาร สาขาที่ 00019	35/8 ถนนชยางกูร ก ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมือง มุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร 49000	0-4266-0813
21	สาขาแพร่ สาขาที่ 00020	158 หมู่ที่ 2 ตำบลร่องกาศอำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ 54130	0-5465-0777
22	สาขาลำปาง สาขาที่ 00024	518 หมู่ที่ 11 ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง ลำปาง จังหวัดลำปาง 52000	054-810288
23	สาขาน่าน สาขาที่ 00021	288 หมู่ 11 ตำบลไชยสถาน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน 55000	0-5471-6244
24	สาขาสุโขทัย สาขาที่ 00025	88 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย 64000	0-5565-1943
25	สาขาบ้านไผ่ สาขาที่ 00023	77 หมู่ 6 ตำบลหัวหนอง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัด ขอนแก่น 40110	0-4327-4529

(ต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสาขา	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์
26	สาขากำแพงเพชร สาขาที่ 00022	11 หมู่ที่ 10 ตำบลนครชุม อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000	0-5579-8243
27	สาขาอุบลราชธานี สาขาที่ 00027	90 หมู่ 2 ตำบลโนนผึ้ง อำเภวารินชำราบ จังหวัด อุบลราชธานี 34190	045-424308
28	สาขาบ้านดาด สาขาที่ 00026	823 หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านจั่น อำเภอเมืองอุตรธานี จังหวัดอุตรธานี 41000	
29	สาขาลพบุรี สาขาที่ 00028	41/3 หมู่ 1 ตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอเมือง ลพบุรี จังหวัดลพบุรี 15000	
30	สาขาจันทบุรี สาขาที่ 00031	83 ม.6 ตำบลเขาแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 22120	
31	สาขาตราด สาขาที่ 00030	62/26 หมู่ 5 ตำบลวังกระแจะ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด 23000	
32	สาขาหนองบัวลำภู สาขาที่ 00033	240 หมู่ที่ 9 ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู 39000	
33	สาขาเพชรบูรณ์ สาขาที่ 00032	333 หมู่ที่ 12 ตำบลนางั่ว อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000	
34	สาขานูรริรัมย์ สาขาที่ 00034	54 หมู่ 16 ตำบลกระสัง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000	
35	สาขานครนายก สาขาที่ 00035	86/40 หมู่ที่ 10 ตำบลพรหมณี อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก 26000	
36	สาขาโยธธ สาขาที่ 00036	364 หมู่ที่ 3 ตำบลตาดทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 35000	
37	สาขาบึงกาฬ สาขาที่ 00037	328 หมู่ที่ 10 ตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ 38000	
38	สาขาปราณบุรี สาขาที่ 00038	1441 หมู่ที่ 2 ตำบลวังก้ง อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77120	
39	สาขาปทุมธานี1 สาขาที่ 00042	1/88 หมู่ที่3 ตำบลบางโพธิ์เหนือ อำเภอสาม โคก จังหวัดปทุมธานี 12160	
40	สาขาศาลายา สาขาที่ 00039	8/8 หมู่ที่ 1 ตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73210	
41	สาขาสิงห์บุรี สาขาที่ 00040	68 หมู่ที่ 4 ตำบลคันโพธิ์ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี 16000	

(ต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสาขา	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์
42	สาขาสมุทรสงคราม สาขาที่ 00045	99/1 หมู่ที่ 11 ตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม 75000	
43	สาขาเชียงราย สาขาที่ 00041	296 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57000	
44	สาขาสุราษฎร์ธานี สาขาที่ 00043	17/5 หมู่ที่ 2 ถนนเลียขเมือง ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000	
45	สาขากาญจนบุรี สาขาที่ 00052	116 หมู่ 8 ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี 71000	
46	สาขานครศรีธรรมราช สาขาที่ 00044	100/1 หมู่ที่ 5 ตำบลปากพูน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000	
47	สาขาประจวบคีรีขันธ์ สาขาที่ 00050	1/2 ถนนเพชรเกษม ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77000	
48	สาขาอุดรดิตถ์ สาขาที่ 00049	159 หมู่ 8 ตำบลป่าซำ อำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ 53000	
49	สาขาอ่างทอง สาขาที่ 00054	9999 หมู่ 8 ตำบลโพสะ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง 14000	
50	สาขาเลย สาขาที่ 00048	292 หมู่ที่ 6 ตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย 42000	
51	สาขาชุมแพ สาขาที่ 00051	998 หมู่ที่ 9 ตำบลชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 40130	
52	สาขาพังโคน สาขาที่ 00053	642 หมู่ 1 ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร 47160	
53	สาขาพัทลุง สาขาที่ 00046	228 หมู่ที่ 10 ตำบลเขาเจ็ยก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง 93000	
54	สาขาเทพารักษ์ สาขาที่ 00057	76/12 หมู่ 3 ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540	
55	สาขาโชคชัย สาขาที่ 00056	363 หมู่ที่ 12 ตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา 30190	

(ต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสาขา	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์
56	สาขาพระนครศรีอยุธยา สาขาที่ 00047	50/3 หมู่ 5 ตำบลบ้านกรด อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160	
57	สาขาชัยนาท สาขาที่ 00058	798 หมู่ 5 ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท 17000	
58	สาขาค่านขนุนทด สาขาที่ 00059	408 หมู่ที่ 4 ตำบลค่านขนุนทด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 30210	

2.5.4 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.5.4.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

“โกลบอล เฮ้าส์” เป็นศูนย์จำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้าง วัสดุตกแต่ง เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง บ้านและสวน แบบครบวงจร ในรูปแบบ One Stop Shopping Home Center โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่สำคัญ คือ กลุ่มลูกค้าที่เป็น เจ้าของบ้าน กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ช่าง ผู้รับเหมาขนาดเล็ก และขนาดกลาง ร้านค้าวัสดุก่อสร้างขนาดเล็ก และโครงการก่อสร้างอาคารและที่พักอาศัย ซึ่งสินค้าที่จัดจำหน่ายจะอยู่ภายใต้อาคารหลังเดียวในลักษณะแวย์เฮ้าส์สโตร์ที่จัดเก็บสินค้าพร้อมส่งมอบให้กับลูกค้าได้ทันที โดยสินค้าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้

ตารางที่ 2.2

ประเภทของสินค้า

ประเภทวัสดุก่อสร้างสำหรับงานด้าน โครงสร้าง	ประเภทวัสดุตกแต่ง สำหรับงานตกแต่งอาคาร
กลุ่มปูนซีเมนต์ และก่อสร้าง	กลุ่มประตู่ หน้าต่าง ไม้ และอุปกรณ์
กลุ่มเหล็ก ตะปู และลวด	กลุ่มเครื่องมือช่าง
กลุ่มหลังคา และอุปกรณ์ติดตั้ง	กลุ่มไฟฟ้า และอุปกรณ์
กลุ่มถังน้ำ ท่อน้ำ ระบบน้ำและจัดสวน	กลุ่มสุขภัณฑ์ ห้องน้ำ และห้องครัว
-	กลุ่มกระเบื้องเซรามิก วัสดุตกแต่งพื้น และผนัง
-	กลุ่มสี และเคมีภัณฑ์
-	กลุ่มเฟอร์นิเจอร์ และเครื่องใช้ภายในบ้าน

2.5.5 การให้บริการ

โกลบอลเฮ้าส์ ยึดมั่นปรัชญาการจำหน่ายสินค้า และการให้บริการภายใต้ นโยบายคุณภาพ 5 ประการ ที่สำคัญ ดังนี้

2.5.5.1 FAST - การอำนวยความสะดวกให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

2.5.5.2 RIGHT – การจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ และการให้บริการอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

2.5.5.3 CHEAP - การจำหน่ายสินค้าในราคายุติธรรม และย่อมเยา

2.5.5.4 EASY - การบริการอย่างเป็นกันเองพนักงานมีจิตความสามารถให้คำปรึกษา แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี การจัดแสดงสินค้าที่สะดวกต่อการเลือกชมและเลือกซื้อ รวมถึงบริการจัดส่ง ถึงบ้าน

2.5.5.5 POLITE - การบริการลูกค้าด้วยความสุภาพ มีมารยาทให้เกียรติลูกค้ามีความ เป็นมืออาชีพ

2.5.6 บริการสินค้าสั่งพิเศษ

บริษัทให้บริการสินค้าสั่งพิเศษในกรณีที่ลูกค้าต้องการสินค้าที่ทางร้านไม่ได้เก็บสินค้าไว้ จำหน่ายตามปกติ

2.5.7 บริการรับเปลี่ยนและรับคืนสินค้า

บริษัท จะรับเปลี่ยน และรับคืนสินค้าในกรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้า หรือสินค้าเกิด ข้อบกพร่องจากการผลิต หรือการใช้งานตามปกติ โดยมีเงื่อนไขการรับคืนสินค้าภายในระยะเวลา 30 วัน เพียงแต่ลูกค้านำใบเสร็จรับเงิน และสินค้าในสภาพที่สมบูรณ์มาแสดงเท่านั้น ทางบริษัทจะพิจารณา และจ่ายเป็นเงินสดทันที

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกรียงไกร จันทโรทัย (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหา และการดำเนินงานระบบสารสนเทศ พบว่า สภาพการดำเนินงานระบบสารสนเทศด้านบุคลากรส่วนใหญ่มี ความรู้ในการดำเนินงานระบบ สารสนเทศ จากการศึกษาด้วยตนเองมีความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง มีความต้องการอบรมใช้คอมพิวเตอร์สูงมาก โดยต้องการความรู้ในการประมวลผลข้อมูล และวิธีการ นำเสนอด้วยคอมพิวเตอร์มากที่สุด การพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านระบบสารสนเทศมากที่สุด คือ การเข้าร่วมประชุมอบรมสัมมนากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านงบประมาณสำนักงานใหญ่ได้รับ งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาการดำเนินงานระบบสารสนเทศจากงบประมาณประจำปีของรัฐ

ด้านทรัพยากร พบว่า สถานที่จัดให้เป็นศูนย์ข้อมูล ข่าวสารส่วนใหญ่ไม่เหมาะสมใช้ห้องร่วมกับงานอื่น แต่จัดให้เป็นสัดส่วนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในศูนย์สารสนเทศส่วนใหญ่ยังไม่เพียงพอสิ่ง ที่ต้องการ 3 อันดับแรก คือ เครื่องเล่น / บันทึก วีดิทัศน์ อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ และโทรสาร ด้านการจัดการสำนักงานใหญ่มีการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ มีการบริการข้อมูลสารสนเทศ โดยการจัดทำแผ่นพับสรุปข้อมูลที่สำคัญ โดยย่อ และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ EIS 90% นำเสนอ ข้อมูลสำนักงานใหญ่มีการสร้างระบบ การจัดเก็บรักษาข้อมูลโดยการแยกของข้อมูลเป็นหมวดหมู่ / เรื่อง / ลักษณะงาน

พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล (2544) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับวิถีความ เป็นอยู่ของบุคคลในสังคมสมัยใหม่ จึงมีลักษณะเด่นที่สำคัญ ดังนี้ 1) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่ม ผลผลิตลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจการค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทางคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติสามารถฝาก – ถอนเงินสด ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลาธนาคารสามารถให้บริการ โดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพในระบบ การจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการ และการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสดของตู้เครื่องบิน เป็นต้น 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ เปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดีการ บริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจายผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้านสามารถสอบถาม ข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ 3) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงาน ต่างๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในองค์กร เช่น ประเทศไทย มีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีในองค์กร 4) เทคโนโลยี สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน ดังจะเห็นได้จากคอมพิวเตอร์การใช้ ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมต่าง ๆ เป็นต้น

รัชฎาวัลย์ บุญเดช (2546, น. 126) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรม และปัญหาในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานกับบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ ระยะเวลา ในการทำงานมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน แต่ชายและหญิงมีปัญหาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งปัญหาและข้อเสนอแนะจากการวิจัย ก็คือ องค์กรยังมีอุปกรณ์ ไม่เพียงพอกับการทำงานบุคลากร ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานของซอฟต์แวร์ และนำ เทคโนโลยีโทรคมนาคมมาช่วยการทำงานไม่มากเพียงพอ องค์กรควรจัดหาฮาร์ดแวร์ที่มีประสิทธิภาพ เลือกลงซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับงานสนับสนุน และกระตุ้นในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศพร้อม

ทั้งจัดเตรียมบุคลากรที่สามารถแนะนำวิธีการใช้ และประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง

สันติภาพ โชติจันทร์ (2547, น. 77) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พัฒนาคู่มือเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม กระบวนการเรียนรู้ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โรงเรียนบ้านภูดิน อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การศึกษาคู่มือนอกสถานที่และเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดกิจกรรมกระบวนการเรียนรู้โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ทำให้ครู มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมกระบวนการเรียนรู้ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น

พัชรินทร์ สนธิวิเศษ (2549, น. 90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานตามทัศนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒน์ พบว่า ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ทัศนคติต่อการทำงานเป็นความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มของการกระทำที่มีต่องาน ซึ่งจะมีผลต่อระดับการทำงานของบุคคล อาจกล่าวได้ว่า บุคคลใดที่มีความรู้ ความเชื่อ หรือค่านิยม และความรู้สึกต่องานด้านบริการ ไปทางบวกก็จะทำให้บุคคลนั้น แสดงพฤติกรรมด้านการใช้ที่พึงปรารถนา

เสาวนีย์ มัจฉาชีพ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ถึงระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานสรรพากรของบุคลากรสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 242 คน การวิจัยพบว่า ระดับความสามารถในการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสรรพากรของบุคลากร สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางระดับ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ด้านการสืบค้นข้อมูลอยู่ในด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับกลาง ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรกับปัจจัยทางชีวสังคม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากรไม่ต่างกัน อายุในกาทำงานต่างกัน มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน สรรพากรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน สรรพากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสถานศึกษาใช้โปรแกรม E - Library ในการให้บริการห้องสมุดฝึกบุคลากร และนักเรียน

พริจิต บุญบันดาล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับประสิทธิผลขององค์กร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ด้านคุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 และด้านประสิทธิผลองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลองค์กรกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการวิเคราะห์แยกเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ด้านการรู้จักวางแผนและด้านความมีเอกลักษณ์ของผู้บริหาร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรยचना วรสุนทรารมณ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วัฒนธรรมองค์กร และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 369 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์วัฒนธรรมองค์กร และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .45, .44 และ .78 ตามลำดับ 3) ตัวแปรภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

มหาวิทยาลัยพายัพ (2552) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT มีบทบาทหลักในการช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและช่วยให้การดำเนินกิจกรรม กระบวนการรวมถึงการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรสะดวกยิ่งขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสนับสนุนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นผู้นำ ดังนั้นผู้บริหาร และสมาชิกขององค์กร จึงควรเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งที่เกี่ยวข้องกับงาน และที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสำหรับบุคคลทั่วไป การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มโอกาสในการเลือกอาชีพ ทำให้ได้รับเงินเดือนสูง มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากมีความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างการใช้ และการบริหารระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ รู้จักเรียนรู้และหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในอดีต

ธีระ กุลสวัสดิ์ (2553) กล่าวว่า ปัจจุบันพัฒนาการ และการนาเทคโนโลยีมาประยุกต์ในองค์กร ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายแก่ผู้บริหารในอนาคต ให้นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจ โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจ และวิสัยทัศน์ต่อแนวโน้มของเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเราสามารถจำแนกผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อการทำงานขององค์กรออกเป็นลักษณะ ดังต่อไปนี้

- 1) การปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์กร เทคโนโลยีหลายอย่างได้ถูกนำมาใช้ภายในองค์กร และส่งผลให้กระบวนการในการทำงานได้เปลี่ยนรูปแบบไปตัวอย่าง เช่น การนาเอาเทคโนโลยี

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Mail) เข้ามาใช้ภายในองค์กรทำให้การส่งข่าวสารไม่ต้องใช้พนักงานเดินหนังสืออีกต่อไป ตลอดจนลดการใช้กระดาษที่ต้องพิมพ์ข่าวสาร และสามารถส่งข่าวสารไปถึงบุคคลที่ต้องการได้เป็นจำนวนมาก และรวดเร็ว หรือเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ที่เปลี่ยนรูปแบบของกระบวนการทำงานและประสานงานของผู้บริหารในระดับต่างๆ ขององค์กร 2) การสนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศผลิตสารสนเทศที่สำคัญให้แก่ผู้บริหารที่จะใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ และการสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยอนาคตการแข่งขันในแต่ละอุตสาหกรรมจะมีความรุนแรงมากขึ้น การบริหารงานของผู้บริหารที่อาศัยเพียงประสบการณ์ และโชคชะตาอาจจะไม่เพียงพอแต่ถ้าผู้บริหารมีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาประกอบในการตัดสินใจ ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาและบริหารงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น ดังนั้นผู้บริหารในอนาคตจะต้องสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสร้างสารสนเทศที่ดีให้กับตนเอง และองค์กร 3) เครื่องมือในการทำงาน เทคโนโลยีถูกนำมาใช้ภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ เราจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถที่จะนำมาประยุกต์ในหลาย ๆ ด้าน โดยเทคโนโลยีจะช่วยเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น หรือแม้กระทั่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของแรงงาน และวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ลง แต่ยังคงรักษา หรือเพิ่มคุณภาพในการทำงาน หรือการให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าเทคโนโลยีจะถูกนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินขององค์กรมากขึ้นในอนาคต 4) การเพิ่มผลผลิตของงาน โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ PC ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการใช้งานสะดวกและไม่ซับซ้อนเหมือนอย่างคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ นอกจากนี้ในท้องตลาด ยังมีชุดคำสั่งประยุกต์ (Application Software) อีกมากมายที่สามารถใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และผลผลิตของงานได้อย่างมาก และเมื่อต่อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเข้ากับระบบเครือข่าย ก็จะทำให้ห้องค์การสามารถรับส่งข้อมูล และข่าวสารจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อีกด้วย ดังนั้นในอนาคตคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจะกลายเป็นเครื่องมือหลักของพนักงาน และผู้บริหารขององค์กร และ 5) เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ในช่วงแรกของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทางธุรกิจคอมพิวเตอร์จะถูกใช้เป็นเพียงอุปกรณ์หลักที่ช่วยในการเก็บและคำนวณข้อมูลต่าง ๆ เท่านั้น ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาให้มีศักยภาพจากทั้งภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร โดยไม่จำกัดขอบเขตว่าผู้ใช้จะอยู่ห่างไกลกันเท่าใด ปัจจุบันผู้ใช้สามารถติดต่อ เพื่อที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้จากทุกหนทุกแห่งทั่วโลก คอมพิวเตอร์ จึงมีบทบาทที่สำคัญมากกว่าการเป็นเครื่องที่เก็บ และประมวลผลข้อมูลเหมือนอย่างในอดีตต่อไป แนวโน้มของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร แสดงให้เห็นได้ว่าในอนาคตผู้ที่จะเป็นนักบริหาร และนักวิชาชีพที่ประสบความสำเร็จจะต้องไม่เพียงแคู้จักคอมพิวเตอร์

แต่จะต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้จักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้บริหารในอนาคตจะต้องรู้จักการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานของตนเอง มีความคิดในการที่จะสร้างระบบสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อช่วยในการตัดสินใจในภาวะที่มีการแข่งขันสูงทำให้การบริหารของตนเองมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด ขณะที่นักวิชาชีพจะใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวม และประมวลผล และจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการค้นหา และตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ และการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์ จำนวน 168 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t - test, One - Way ANOVA, Least Significant Difference และสัมประสิทธิ์สหพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ อายุงาน 1 - 5 ปี พนักงานมีความเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน และการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ นอกจากนี้ ยังพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากความคิดเห็นมากไปน้อย ดังนี้ คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคง และความปลอดภัยผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานนโยบาย และการบริหารงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สลลลลลล สว่างพรรณ (2555) กล่าวว่า Microsoft SharePoint คือ แพลตฟอร์มเพื่อการเชื่อมโยงบุคลากร ทีมงาน ความรู้ และกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ซึ่งสัมพันธ์กัน และกระจายอยู่ทั่วองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานมากที่สุด โดยทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากระบบที่แตกต่างกัน และรวมแอฟพลิเคชันขององค์กรเข้ามาเป็นโซลูชันเดียว Microsoft SharePoint Server 2007 จะนำเซิร์ฟเวอร์ของ Microsoft SharePoint Service 3.0 มาสร้างเป็นเว็บเพจหลักสำหรับการเชื่อมโยงไปสู่ผู้ใช้ข่าวสาร และองค์กรโดยช่วยเพิ่มขีดความสามารถด้วยเครื่องมือในการจัดการเซิร์ฟเวอร์ และสามารถทำให้ทีมงานนำข้อมูลไปแสดงในเซิร์ฟเวอร์ เพื่อเผยแพร่

คู่ผู้อื่นในองค์กรได้ด้วยทางเลือกในการนำไปใช้ที่ยืดหยุ่น ผู้ใช้จะสามารถค้นหาข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันได้อย่างรวดเร็วผ่านฟังก์ชันการค้นหาที่มีประสิทธิภาพ ด้วยรูปแบบการใช้งานที่คุ้นเคยขณะเดียวกัน องค์กรก็สามารถเจาะจงข่าวสาร โปรแกรม และการอัปเดตต่าง ๆ ไปยังผู้ใช้ที่ต้องการได้ตามบทบาทหน้าที่การรับผิดชอบ การทำงาน การเป็นสมาชิกในทีมงาน ความสนใจ หรือตามเงื่อนไขที่กำหนด ด้วยสภาพแวดล้อมสำหรับการทำงานร่วมกันของทีมงาน ไม่ว่าจะเป็นการประสานงาน การปรับแต่ง ศูนย์กลางข้อมูล การใช้เอกสารร่วมกัน หรือเป็นที่ประชุม ยิ่งไปกว่านั้น ยังขยายการใช้ใช้ของ SharePoint เพื่อการประสานงานกับลูกค้าและคู่ค้าได้อีกด้วย ประโยชน์ของ SharePoint มีดังนี้

- 1) สามารถสร้าง Process การทำงานของธุรกิจ เช่น Tracking งานต่าง ๆ Review, Approve เอกสาร ซึ่งใช้ความสามารถของโปรแกรมโดยไม่ต้องทำการเขียน Coding สามารถ Modify โปรแกรมนอกเหนือจาก Workflow โดยใช้ Tool SharePoint
- 2) ผู้ใช้ และข้อมูลถูกเชื่อมโยงกันสามารถ Search สิ่งที่ต้องการค้นหาได้ง่าย และสะดวกไม่ว่าจะเป็นการหาเอกสารผู้ใช้ Web Page
- 3) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลตามสายงานของธุรกิจ เช่น ระบบ SAP, Siebel โดยการใช้งานผ่าน SharePoint Server 2007 ผู้ใช้งานสามารถที่จะสร้าง View ส่วนตัว และยอมให้ผู้อื่น ๆ เห็น View นั้น ๆ ได้
- 4) สามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งาน โปรแกรมทำให้ผู้ใช้สามารถควบคุมสิทธิ์การใช้งาน โปรแกรมของผู้ใช้คนอื่นได้
- 5) สามารถสร้างเอกสารใหม่ตามความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อส่งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตาม Schedule และสามารถจัดการความแตกต่างของเอกสารแต่ละแบบได้
- 6) รูปแบบหน้าจอการทำงานของโปรแกรมคล้าย ๆ กันทำให้ผู้ใช้มีความคุ้นเคย และสามารถใช้งาน โปรแกรมได้ง่าย
- 7) สนับสนุนการทำงานกับทุกธุรกิจ เช่น การ Share ข้อมูลลูกค้า, Partner, Suppliers ผ่าน Web Browser ช่วยให้การตัดสินใจข้อมูลของธุรกิจมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 8) ใช้งาน โปรแกรม Excel ผ่าน Web Browser โดยใช้ Excel Service ซึ่งจะ Run ที่ Microsoft SharePointServer 2007 ผู้ใช้สามารถที่จะ Update Version ของชิ้นงานนั้น ๆ ซึ่งจะมีลักษณะการทำงานแบบ Real Time
- 9) สามารถรวมการทำงานแบบ BI (Business Intelligence) ซึ่งจะทำให้เราสามารถควบคุม และบริหารธุรกิจของเราได้อย่างครอบคลุม เช่น การทำงานแบบ Dashboards, Web Part, Scorecard, KPIS และการเชื่อมโยงข้อมูลธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงการมี Report Center เพื่อคอยสรุปภาพรวมของธุรกิจต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถกำหนดการตัดสินใจและบริหารงานธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 10) เป็นระบบเปิดสนับสนุนการทำงาน Web Service, XML, SOAP Protocol สามารถประยุกต์ใช้งานกับ Platform อื่น ๆ หรือการใช้งานแบบ Intranet, Extranet, Internet ได้

สุรัตน์ ไชยหมภู (2555) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์การที่จะประสบผลสำเร็จนั้นควร ออกแบบการประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะ และการจัดระบบขององค์การ หรือมีการพิจารณา ถึงปัจจัยด้านองค์ ประกอบด้วย เช่น โครงสร้างขององค์การที่มีการแบ่งสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่ดีการรายงานตามสายงาน เพื่อผู้บริหารสูงสุด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพจะได้มีข้อมูลในการตัดสินใจอย่างถูกต้องชัดเจน รวมถึงการบริหารจัดการที่ดีระบบ สารสนเทศไปใช้กับระบบการจัดการภายในที่ลดหลั่นกันลงไปตามระดับการบริหารจัดการและระดับ ความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับตัวขององค์กรในยุคสารสนเทศ โดยเฉพาะ การพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีอนาคตอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันองค์การ ก็ต้องมีลักษณะเปิดกว้างในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เพราะการประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ในองค์การ ย่อมเป็นเงื่อนไขสำคัญที่เอื้ออำนวยให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ แม้ว่าความสัมพันธ์ ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การ รวมถึงการบริหารจัดการค่อนข้างจะมีความสลับซับซ้อน ก็ตาม ดังนั้น จึงอาจพบว่าหลายครั้งที่ระบบสารสนเทศของหลายหน่วยงานที่มีความทันสมัยด้าน เทคโนโลยี แต่กลับมีความสามารถใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ได้ในระดับต่ำ เช่น การพัฒนา เพื่อการแข่งขัน การเตรียมความพร้อมของผู้บริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก การพัฒนาความรู้ ความสามารถแก่ผู้ปฏิบัติงานให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งนับวันแต่ละเข้ามามีบทบาท และมีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์มากขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารและบุคลากร ทุกคนในองค์การ มีหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องทำความเข้าใจ ถึงปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ เช่น โครงสร้างองค์การ กระบวนการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงาน การตัดสินใจการเมืองในองค์การ และวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งในบทความนี้ได้นำเสนอไว้แล้วนอกเหนือจากการให้แนวทางการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์การ

ฉัตรชัย อุ้งงานพันธุ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การจัดการลำดับความสามารถ เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การจัดการลำดับความสามารถ เพื่อช่วย ในการกีดสรรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด โดยระบบ เว็บแอปพลิเคชัน พัฒนาด้วยโปรแกรมภาษา พี เอช พี และระบบจัดการฐานข้อมูล มายเอสคิว แอล โดยแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) Call Center ซึ่งสามารถตรวจสอบ แก้ไข สร้างใบงาน และแก้ไข ข้อมูลส่วนตัว 2) คนจ่ายใบงาน (Dispatcher) ซึ่งสามารถจัดสรรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมอบหมายงาน จัดการข้อมูลด้านบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) บุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ซึ่งสามารถรับงานที่ได้รับมอบหมาย และแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ ทั้งนี้ ผลการวิจัย พบว่า การจัดทำระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การจัดการลำดับ

ความสามารถ พบว่า ระบบสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ โดยสามารถช่วยในการจัดเก็บข้อมูล สืบค้นข้อมูล คัดสรรบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดทำรายงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปิยธน์ เวเบญจเทพศรี (2556) ได้เสนอบทความเกี่ยวกับสมรรถนะครูเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 ว่าสมรรถนะที่สำคัญที่ควรนำไปศึกษาและพัฒนาต่อยอด คือ การจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สามารถนำสิ่งที่ได้รับจากกระบวนการจัดการเรียนรู้ของครูได้ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม ทำอย่างไรครูจึงจะสามารถสอนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารครบตามองค์ประกอบของการเรียนรู้ ICT จะมีวิธีการอย่างไรในการพัฒนาให้ครูสามารถออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ก้าวทัน การเปลี่ยนแปลงรวมถึงรู้เท่าทันเทคโนโลยี และสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างสร้างสรรค์ และเกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาสมรรถนะครู จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการศึกษาเป็นอีกหนึ่ง แรงผลักดันที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ ในอนาคต

ศิริกร สุขสุดไพศาล และ กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการพลเรือนทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85,506 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้สถิติ การทดสอบค่าที สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติถดถอยพหุคูณ หรือเชิงซ้อน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์การทดสอบสมมุติฐานในปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันและจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวัฒนธรรมองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ลักษณะการหลักเลียงความไม่แน่นอน และลักษณะความเป็นเพศชายที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ .05 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรับผิดชอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ลักษณะการหลักเลียงความไม่แน่นอน ด้านความรับผิดชอบ และลักษณะความเป็นเพศชาย

บุปผา ปฐมสารานู (2557, น. 104 - 106) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ได้พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพัฒนาสมรรถนะครูในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ความสำคัญกับการเตรียมการ เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นอย่างยิ่ง ครู และบุคลากรทางการศึกษา ต้องการมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการศึกษาเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีความรู้ความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับประชาคม มีความต้องการในการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ในการจัดการเรียนรู้ ต้องการมีความสามารถในการใช้เทคนิคและวิธีสอนเพื่อจัดการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน โดยมีความคาดหวังว่าจะได้รับการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการศึกษาเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน 2) ปัญหาของครู และบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนพบว่า ประเด็นที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คุณภาพผู้เรียน นองลงมา คือ คุณภาพผู้สอน คุณภาพหลักสูตร ประสิทธิภาพการสอน และประสิทธิภาพการบริหารการศึกษา ตามลำดับ 3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาตามความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับคุณภาพในการสอนอันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ได้โดยเห็นว่าการฝึกอบรมที่ใช้เวลาไม่มาก และได้รับการสนับสนุนงบประมาณและวัสดุที่จำเป็น เพื่อพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์แบบพกพา (แท็บเล็ต) ซึ่งครูส่วนใหญ่ ขาดความรู้ และทักษะการใช้อุปกรณ์ เป็นความจำเป็นเร่งด่วน ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพัฒนาสมรรถนะครูในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน มีองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านปัจจัย การบริหารจัดการ (Inputs) ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านบุคลากร (Man) ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร โครงการ กลุ่มวิทยากร และกลุ่มผู้เข้าร่วมการอบรม องค์ประกอบด้านงบประมาณ (Money) ได้แก่ ค่าตอบแทน ค่าวัสดุ ค่าใช้สอย และงบประมาณ เพื่อการบริหารเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ และองค์ประกอบด้านการจัดการ (Managements) ได้แก่ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านการประเมิน 2) ด้านกระบวนการบริหาร (Process) ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การติดตามประเมินผล (Check) และการดำเนินการต่อปรับปรุง (Act)

ศุภาวดี เชื้อวงษ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ส่วนใหญ่ได้ใช้ระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ (เล่นอินเทอร์เน็ตได้) ในชีวิตประจำวัน และใช้ในการทำงาน สำหรับระดับความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เกือบครึ่งหนึ่งมีความรู้ อยู่ระดับปานกลาง และร้อยละ 47.15 มีความรู้ อยู่ในระดับต่ำ แต่มีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

อยู่ในระดับค่อนข้างดี ส่วนระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ พบว่า มากกว่าครึ่ง ยังมีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรรถกร เก่งพล (2557) กล่าวว่า SharePoint เป็นเวอร์ชันล่าสุดของที่ใช้ติดตั้งระบบปฏิบัติการและฐานข้อมูลเพื่อที่จะนำมาช่วยเป็นเว็บเพจศูนย์กลางสำหรับการเชื่อมโยงผู้ใช้ไปสู่ข่าวสาร และองค์กร โดยช่วยเพิ่มขีดความสามารถด้วยเครื่องมือในการจัดการไซต์และทำให้ทีมงานนำข้อมูลไปแสดงในไซต์ เพื่อเผยแพร่สู่ผู้อื่นในองค์กรได้ด้วยทางเลือกในการนำไปใช้งานที่ยืดหยุ่น โดยผู้ใช้จะสามารถค้นหาข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันได้อย่างรวดเร็วผ่านฟังก์ชันการค้นหาที่มีประสิทธิภาพด้วยรูปแบบการใช้งานที่คุ้นเคย ขณะเดียวกันองค์กรก็สามารถเจาะจงข่าวสาร โปรแกรม และการอัปเดตต่าง ๆ ไปยังผู้ใช้ที่ต้องการได้ตามหน้าที่รับผิดชอบการทำงาน การเป็นสมาชิกในทีมงานความสนใจ หรือตามเงื่อนไขอื่นที่กำหนด สำหรับ SharePoint 2010 นั้นได้ถูกยกระดับขีดความสามารถที่มีอยู่ให้มีความยืดหยุ่น มีความเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามคุณสมบัติ ดังนี้ 1) การจัดการสามารถนำไฟล์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ไฟล์เอกสาร (ไฟล์ออฟฟิศ PDF) เว็บเพจ ลิสต์รายการ และข้อมูลอื่น ๆ เข้ามาเก็บลงในฐานเก็บข้อมูลส่วนกลาง (Microsoft SQL Server) โดยที่คุณสามารถแก้ไข จัดเรียงข้อมูลได้ 2) การจัดการ มีการกระจายระบบงาน และระบบการมอบงานสำหรับ SharePoint ไซต์ในรูปแบบของการขอใช้และปฏิบัติการ 3) การติดตั้ง มีการจัดโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่นสามารถกระจายงาน และการวัดค่าได้ในการติดตั้งผ่านเว็บ และฐานข้อมูล นอกจากนี้ยังสามารถตกแต่งรูปแบบของโครงสร้างของไซต์ที่เราทาสร้างขึ้นได้ 4) รูปแบบของไซต์มีการจัดหารูปแบบโครงสร้างสำหรับการติดตั้งระบบมาตั้งแต่แรก ซึ่งคุณสามารถตกแต่งเพิ่มเติมตามที่คุณต้องการได้โดยมีการใช้งานที่ง่ายและยืดหยุ่น 5) การขยายงาน มีโปรแกรม Application Programming Interface (API) ที่จะช่วยให้คุณสามารถนำโปรแกรมที่คุณตกแต่งไปสร้างบน SharePoint Foundation 2010 ซึ่งในการติดตั้งจะมีการใช้ XML Web Services และ REST API นอกจากนี้ยังมีการดักจับเหตุการณ์ (Event Handler) สำหรับแอปพลิเคชันที่สร้างจากระบบอื่น และวิธีในการโยกย้าย Content ไปยัง SharePoint Site

สุเมธ งามกนก (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของครูในการบริหารสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 570 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร 3) สมรรถนะครูรายบุคคล และ 4) ศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษา มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .954 - .983 และค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .571 - .836 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน การตรวจสอบโมเดล การวัด (Measurement Model) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) และการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Model : SEM) ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครู ปัจจัยด้านความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร ปัจจัยด้านสมรรถนะครูรายบุคคล และปัจจัยด้านศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน และโมเดลการวัดองค์ประกอบมีความตรงเชิงโครงสร้าง และเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร และปัจจัยสมรรถนะครูรายบุคคลที่ส่งผลต่อศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยค่าดัชนีความเหมาะสมสมพอดีของโมเดล (Goodness of Fit Indices) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารส่งอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะครูรายบุคคลด้วยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง .619 และ .323 ตามลำดับ และปัจจัยสมรรถนะครูรายบุคคลส่งอิทธิพลทางตรงต่อศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษาด้วยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง .390 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษา ผ่านตัวแปรสมรรถนะครูรายบุคคลด้วยค่าสัมประสิทธิ์ทาง .241 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารส่งอิทธิพลต่อศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษาทางตรงด้วยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง .551 และส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรสมรรถนะครูรายบุคคลด้วยสัมประสิทธิ์ทาง .126 คิดเป็นอิทธิพลรวม .677 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร และปัจจัยสมรรถนะครูรายบุคคลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของศักยภาพ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในการบริหารสถานศึกษาได้ร้อยละ 76

บงอร์รัตน์ สาเนียงเพราะ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา : หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ศึกษาถึงการยอมรับ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนของหน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามในองค์กรผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยนำแบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) มาประยุกต์ใช้ผ่านการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ และทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลตามหลักสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุขณะที่ความคาดหวังจากความพยายาม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญ และมีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี สำหรับอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ และมีปฏิสัมพันธ์ตามความสนใจในการใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ และประสบการณ์ใช้เทคโนโลยีทางด้านความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี และความตั้งใจใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพความคาดหวังจากความพยายาม และอิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีตามลำดับ โดยความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีขณะที่ปัจจัยด้านความพร้อมของอุปกรณ์มีความสำคัญรองลงมาเป็นอันดับที่สอง

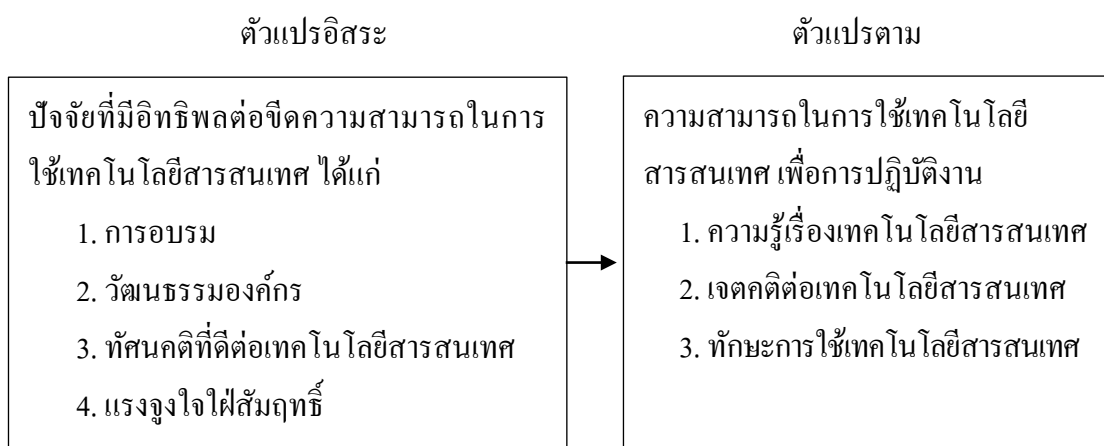
อังคณา พิมมา (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาล โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์อัน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ การศึกษา การอบรม และการพัฒนาโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีการประเมินผล การให้รางวัล กระบวนการจัดการความรู้และการสื่อสารความรู้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ และการใช้งาน ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ การศึกษา การอบรมและการพัฒนา โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี การประเมินผล การให้รางวัล การบวนการจัดการความรู้ การสื่อสารความรู้ ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 410 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุผลการวิจัย พบว่า 1) โครงสร้างองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ 2) การประเมินผลมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ 3) กระบวนการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ 4) การสื่อสารความรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ 5) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน 6) การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและ 7) การใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

พิรารวรรณ ตรีรัตนกุลพร (2559) วัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจัดการเอกสารสารสนเทศด้วย SharePoint Online ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจัดการเอกสารสารสนเทศด้วย SharePoint Online ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจัดการเอกสารสารสนเทศด้วย SharePoint Online ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจัดการเอกสารสารสนเทศด้วย SharePoint Online ที่แตกต่างกันอิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจัดการเอกสารสารสนเทศด้วย SharePoint Online และอิทธิพลของปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการจัดการเอกสารสารสนเทศด้วย SharePoint Online ของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ ผลงานทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปิยธรรมา เบญจเทพศรี (2556), ฉัตรชัย อุ้งงานพันธ (2556), บุปผา ปลื้มสำราญ (2557), สุภาวดี เชื้อวงษ์ (2557), สุเมธ งามกนก (2558), และนักวิชาการอีกหลาย ๆ ท่าน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนั้น ผู้วิจัย ได้ทำการสังเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัย ดังที่ได้นำเสนอในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย