

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบฐานข้อมูล
2. การสื่อสารข้อมูล และคุณสมบัติของสารสนเทศ
3. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประเทศไทย
5. เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน
6. ความหมายของจิตวิทยา
7. ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลกับการใช้ระบบสารสนเทศ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบฐานข้อมูล

ศรีศักดิ์ จามรมาร (2523, หน้า 31 – 32) ชวีัญชัย คณะรัตน์ (2521, หน้า 28 – 29)

เดวิสและโอลสัน (Davis & Olson 1985, pp. 56 – 60) ต่างก็ได้อธิบายระบบคอมพิวเตอร์เหมือนกัน สรุปได้ว่า ระบบคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) คำสั่งเครื่อง (Software) และบุคลากร (peopleware)

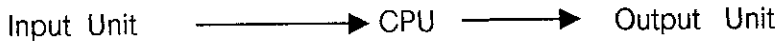
แซนเดอร์ (Sander, 1983, pp. 24 – 29) เดวิส และโอลสัน (Davis & Olson, 1985, pp. 62 – 63) ได้กล่าวถึงประเภทของเครื่องคอมพิวเตอร์ว่า มีแตกต่างกันเป็น 4 ประเภท คือ

1. ไมโครคอมพิวเตอร์ (Micro Computer)
2. มินิคอมพิวเตอร์ (Mini Computer)
3. เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ (Mainframe Computer)
4. ซุปเปอร์คอมพิวเตอร์ (Super Computer)

กอบกุล เตชะวณิช (2532, หน้า 7 – 35) และจีราภรณ์ รักษาแก้ว (2529, หน้า 63 –

64) กล่าวสอดคล้องกันว่า ระบบของเครื่องคอมพิวเตอร์จะประกอบไปด้วย

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยหน่วยใหญ่ ๆ 3 หน่วย คือ หน่วยรับโปรแกรมและข้อมูล (Input Unit) หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit) หรือหน่วยแสดงผล (Output Unit)



ภาพที่ 2 ส่วนประกอบตัวเครื่องคอมพิวเตอร์

1.1 หน่วยรับโปรแกรมและข้อมูล

1.1.1 เป็นการจัดทำข้อมูล หรือเก็บรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบบางอย่าง สำหรับการประมวลผลข้อมูล อาจเริ่มต้นมาจากการบันทึกข้อมูลบนเอกสารแบบฟอร์ม เช่น ตารางข้อมูลอาจารย์ ข้อมูลนิสิต เป็นต้น จากนั้นข้อมูลเหล่านี้จะถูกเปลี่ยนแปลงไปเป็นรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลได้ในกรณีที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูล ซึ่งกรณีนี้ข้อมูลอาจจะถูกป้อนเข้าเครื่องโดยตรง

1.1.2 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล วิธีการนี้เป็นการตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาหรือบันทึกไว้นั้นถูกต้อง ตัวอย่างเช่น การให้พนักงานคนหนึ่งทำการตรวจสอบข้อมูลที่พนักงานอีกคนหนึ่งบันทึกไว้ การเช็คตัวเลขตามรหัสที่กำหนดไว้ เป็นต้น วิธีการนี้อาจจะปฏิบัติได้ทั้งในส่วนนำเข้าและในส่วนประมวลผล

1.2 หน่วยประมวลผลกลาง หรือ ซีพียูเป็นหน่วยที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์การทำงาน ของระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดเปรียบเสมือนสมองของมนุษย์ที่ประกอบด้วยระบบควบคุมการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ การวิเคราะห์ แก้ปัญหาการคิดคำนวณ การตัดสินใจ ตลอดจนการสั่งการ หน่วยประมวลผลกลางนี้แบ่งออกเป็น 3 หน่วย คือ

1.2.1 หน่วยควบคุม (Control Unit) หน่วยนี้เพื่อใช้ในการควบคุม การทำงานตามลักษณะโปรแกรม และเป็นทางผ่านของข้อมูลไปยังหน่วยอื่น ๆ

1.2.2 หน่วยคำนวณและตรรก (Arithmetic and Logical Unit หรือ ALU) ใช้ในการคำนวณ การบวก การลบ การคูณ การหาร และการเปรียบเทียบข้อมูลว่ามีผลมากกว่า เท่ากับหรือน้อยกว่า เช่น การคำนวณเงินเดือนของบุคลากร เป็นต้น

1.2.3 หน่วยความจำ (Memory Unit หรือ Main Storage) หน่วยที่ใช้ในการจำหรือเก็บโปรแกรม และข้อมูลในคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์สามารถนำข้อมูลหรือคำสั่งมาเพื่อการประมวลผลนั้นได้ด้วยทราบตำแหน่งที่อยู่ของข้อมูลนั่นเอง หน่วยความจำเป็นที่เก็บโปรแกรม และข้อมูลแบ่งลักษณะการจำออกเป็น 2 แบบ คือ

1.2.3.1 รอม (ROM ย่อมาจาก Read Only Memory) หมายถึง หน่วยความจำที่ได้กำหนดให้จำโปรแกรม หรือข้อมูลไว้อย่างเรียบร้อยเป็นการถาวรแล้ว แม้ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และข้อมูล จะไม่หายไปไหน รอม จึงหมายถึง หน่วยความจำที่อนุญาตให้นำข้อมูลจากหน่วยความจำไปยังหน่วยอื่น ๆ ได้ เรียกว่าการอ่านจากหน่วยความจำ (Read) แต่ไม่อนุญาตให้นำข้อมูลจากหน่วยอื่นไปบันทึกลงในหน่วยความจำ

1.2.3.2 แรม (RAM ย่อมาจาก Random Access Memory) หมายถึง หน่วยความจำที่อนุญาตให้นำข้อมูลจากหน่วยอื่น ๆ บันทึกลงในหน่วยความจำได้ (Write) และอนุญาตให้นำข้อมูลจากหน่วยความจำเพื่อไปประมวลผลได้ ดังนั้นข้อมูลที่อยู่ในแรมจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาในขณะที่เครื่องทำการประมวลผลข้อมูล แต่เมื่อปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมและข้อมูลในแรมจะหายไป

1.3 หน่วยแสดงผล หน่วยแสดงผลของเครื่องคอมพิวเตอร์จะทำหน้าที่ในการแปลงผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล ซึ่งอยู่ในรูปของสัญญาณไฟฟ้าเช่นกัน ให้อยู่ในรูปแบบที่มนุษย์อ่านได้ หรือในบางกรณีถ้าผู้ใช้ยังไม่ต้องการใช้ผลลัพธ์หรือสารสนเทศนั้น แต่ต้องการที่จะเก็บไว้เพื่อส่งไปทำการประมวลผลในครั้งต่อไป ก็อาจจะบันทึกผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้นั้นไว้ในสื่อบันทึกข้อมูลอื่นก่อน เช่น บันทึกไว้ในเทปแม่เหล็ก หรือจานแม่เหล็ก เป็นต้น

2. ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นโปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการ ซึ่งซอฟต์แวร์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ โปรแกรมระบบ (System Program) และโปรแกรมใช้งาน (Application Program)

2.1 โปรแกรมระบบ (System Program) ตามปกติเป็นโปรแกรมที่ผู้ผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นผู้จัดทำขึ้น ประกอบด้วยโปรแกรมทางด้าน

2.1.1 ระบบดำเนินการ (Operating System) หมายถึง กลุ่มของโปรแกรมที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ในหน้าที่ต่อไปนี้จะจัดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ เข้าไปยังหน่วยความจำเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามคำสั่งในโปรแกรมนั้น ๆ และการควบคุมการปฏิบัติงานด้านรับส่งข้อมูล ระหว่างหน่วยประมวลผลกลางกับหน่วยรับส่งข้อมูลการดูข้อผิดพลาดของโปรแกรมที่ทำงานอยู่ในขณะนั้น อาจจะมีการเลิกทำงานโปรแกรมที่ผิดพลาดนั้น แล้วตั้งโปรแกรมอื่นมาทำงานต่อไป การประสานงานติดต่อระหว่างผู้คุมเครื่องคอมพิวเตอร์ กับระบบเครื่องคอมพิวเตอร์การควบคุมการทำงานด้าน multiprocessing, timesharing, multiprogramming, network เป็นต้น

2.1.2 โปรแกรมแปลภาษา (Language Processor) หมายถึง โปรแกรมที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปลภาษา จากภาษาผู้เขียนโปรแกรมเขียนขึ้นให้เป็นภาษาเครื่อง เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้

2.1.3 ยูทิลิตี้ โปรแกรม (Utility Program) หมายถึง โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้แก่ โปรแกรม Sorting, Merging, editing และการบำรุงรักษาแฟ้มข้อมูล เป็นต้น

2.2 โปรแกรมใช้งาน (Application Program) เป็นโปรแกรมที่นำมาใช้ในการให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

2.2.1 ชุดโปรแกรมใช้งานสำเร็จรูป ซึ่งผู้ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ต้องเขียนขึ้นเอง แต่สามารถจัดซื้อ และเลือกชุดโปรแกรมให้เหมาะสมกับงานที่จะใช้

2.2.2 โปรแกรมผู้ใช้ (User Program) ซึ่งผู้ใช้คอมพิวเตอร์เป็นผู้เขียนขึ้นมาเอง หรือพัฒนาขึ้นมาเองให้เหมาะสมกับงานของตน โดยมากมักจะเขียนด้วยภาษาระดับสูง และเลือกภาษาที่เหมาะสมกับการใช้งานนั้น ภาษาระดับสูง ได้แก่ ภาษาฟอร์แทรน ภาษาโคบอล ภาษาเบสิก ภาษาปาสคาล ภาษาพีแอลวัน เป็นต้น

3. บุคลากรคอมพิวเตอร์ ศรีสักดิ์ จามรมาน (2535, หน้า 33) และขวัญชัย คณะรัตน์ (2521, หน้า 34) ได้กล่าวถึง

บุคลากรคอมพิวเตอร์ในทำนองเดียวกัน สรุปได้ว่า บุคลากรทางคอมพิวเตอร์แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ แตกต่างเป็น 3 ประเภท คือ ระดับบริหาร, ระดับวิชาการ, และระดับปฏิบัติการ

ผู้ใช้บริการในการจัดทาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจึงควรประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และบุคลากรคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบฐานข้อมูล

ระบบฐานข้อมูลคือ การรวบรวมข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันและอาจอยู่ต่างที่กันให้เสมือนอยู่ร่วมกัน เพื่อให้สามารถรับใช้งานที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างกันของหน่วยงานต่าง ๆ โดยที่ผู้ใช้ฐานข้อมูลไม่ต้องรับรู้ข้อมูลทั้งหมดในฐานข้อมูล แต่รับรู้เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเท่านั้น ฉะนั้น ผู้ใช้แต่ละคนจะรับรู้ข้อมูลที่แตกต่างกันจากฐานข้อมูลเดียวกัน เช่น ผู้ใช้ฝ่ายการเงินเดือนจะรู้ชื่อ และเงินเดือนของพนักงาน ในขณะที่ผู้บริหารรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของพนักงาน ฉะนั้นผู้ออกแบบฐานข้อมูล จะต้องแน่ใจว่าสิ่งที่ออกแบบนั้นสามารถสนององค์คนที่

แตกต่างกันของผู้ใช้ได้ การออกแบบฐานข้อมูลเป็นเรื่องยากและซับซ้อน เพราะต้องออกแบบระบบข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งหน่วยงาน แต่ก็ต้องสามารถป้องกันให้มีแต่ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและเรียกใช้เฉพาะข้อมูลส่วนของตนได้เท่านั้น จะอ่านจะเรียกใช้ข้อมูลของผู้อื่นไม่ได้ทั้ง ๆ ที่ข้อมูลเหล่านั้นอยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน งานส่วนที่ยุ่งยากที่สุดของการออกแบบ คือ การทำความเข้าใจข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการใช้ในงานต่าง ๆ และแทนข้อมูลเหล่านี้ในฐานข้อมูล (ยุพิน ไทยรัตนานนท์, 2533, หน้า 173)

วัตถุประสงค์ของการใช้ฐานข้อมูล

1. เพื่อความเร็วในการพัฒนาโปรแกรม โปรแกรมเมอร์ไม่สนใจเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลทางกายภาพ
2. ลดค่าใช้จ่ายการบำรุงรักษาโปรแกรม เนื่องจากไม่มีปัญหาการ Convert ข้อมูลเมื่อระบบงานขยาย
3. อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ทั่วไปที่ไม่ใช่โปรแกรมเมอร์ สามารถเรียกดูข้อมูลได้หลายรูปแบบ
4. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ (integration of data) และสามารถจับกลุ่มข้อมูลได้หลายรูปแบบ
5. ควบคุมข้อมูลได้ง่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านความถูกต้อง หรือสิทธิของผู้ใช้ข้อมูล ความสัมพันธ์ของข้อมูลเป็นสิ่งที่นำมาใช้ในการบริหาร ตัดสินใจ ในกรณีฐานข้อมูลเขตเดียวโดยลำพังแล้วไม่มีประโยชน์ในการใช้งาน เช่น ค่าของเงินเดือน โดยตัวของมันเองแล้วไม่มีความหมายมากนัก แต่ถ้านำไปสัมพันธ์กับเขตข้อมูลอื่น เช่น ชื่อพนักงาน แล้วจะกลายเป็นข้อมูลที่น่าสนใจ และมีความหมายขึ้นมาจากแนวความคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ฐานข้อมูลมีความสำคัญของระบบสารสนเทศที่มีคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดการ เพราะฐานข้อมูลจะเป็นศูนย์กลางในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากการจัดโครงสร้างของข้อมูลทั้งหมด

การสื่อสารข้อมูล และคุณสมบัติของสารสนเทศ

การสื่อสารข้อมูล (Data Communication)

การสื่อสารข้อมูล (Data Communication) เป็นการส่งผ่านข้อมูล (Data Transmission) จากแหล่งนี้ไปยังอีกแหล่งหนึ่ง อาจเป็นภายในหน่วยงานหรือต่างหน่วยงานในองค์กรเดียวกัน ระหว่างอุปกรณ์ต่าง ๆ กับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์กับคอมพิวเตอร์ โดยต่อเชื่อมกันเป็นเครือข่าย (Network) โดยใช้เป็นลักษณะต่าง ๆ บางครั้งเป็นการกระจายการ

ประมวลผลข้อมูล (Distribute Data Processing) ด้วย ในการจัดกลุ่มเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ เหล่านี้สามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความสะดวก ความจำเป็น และลักษณะทางภูมิศาสตร์ของ องค์การโดยทั่วไป (พิชิต สุขเจริญพงษ์, 2535, หน้า 351 – 374) สรุปได้ 2 อย่าง คือ

1. มีคอมพิวเตอร์หลัก (Main Computer) เพียงเครื่องเดียวทำหน้าที่ประมวลผล ข้อมูลเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์หลักหยุดทำงานระบบก็หยุดทั้งหมดแตกต่างกันเป็น 2 แบบ ดังนี้

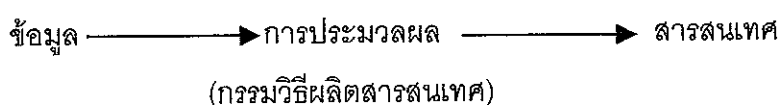
1.1 ใช้เฉพาะเทอร์มินอล หรือคอมพิวเตอร์หลายเครื่องต่อเชื่อมโยงกับ คอมพิวเตอร์หลัก อาจต่อเป็นรูปดาว

1.2 ใช้คอมพิวเตอร์ขนาดเล็กต่อเชื่อมโยงกับคอมพิวเตอร์หลัก เพื่อประมวลผล ข้อมูลบางส่วนคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กนี้เชื่อมโยงกับเทอร์มินอลอีกทอดหนึ่ง อาจต่อกันเป็นแบบ ลำดับขั้น ไม่มีคอมพิวเตอร์หลัก เป็นการเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ที่ต่างก็ประมวลผลข้อมูล ของมันเอง อาจเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล คอมพิวเตอร์มักมีขนาดเหมือนกัน อาจต่อกันเป็น รูปวงแหวน หรือไม่แน่นอน

ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540, หน้า 195) ได้ให้ความหมายของคำว่าข้อมูล และสารสนเทศไว้ดังนี้ ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ยอมรับว่าเป็นความจริงใช้สำหรับเป็น หลักอนุมาน หากความจริงหรือการคำนวณ สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ถูกนำมาดำเนินการเพื่อ ให้ได้ข้อมูลใหม่ในรูปแบบที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ ส่วน ครรชิต มาลัยวงศ์ (2535, หน้า 12) ได้ กล่าวถึงสารสนเทศว่าควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือเป็นข้อมูลที่ผ่านมาการประมวลผล แล้ว มีรูปแบบที่มีประโยชน์นำไปใช้งานได้ มีคุณค่าสำหรับใช้ในการดำเนินงานหรือตัดสินใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและสารสนเทศสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและสารสนเทศ

แหล่งข้อมูลและรูปแบบสารสนเทศ

ข้อมูลที่นำมาประมวลผลเป็นสารสนเทศเกิดขึ้นจาก 2 แหล่ง ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540, หน้า 159) 1) แหล่งข้อมูลภายในองค์กร คือ หน่วยงาน และบุคลากรภายในองค์กรต่าง ๆ เป็นแหล่งที่จะให้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ เช่น เอกสารเกี่ยวกับการ

วางแผนงบประมาณของแต่ละหน่วย ประวัติของบุคลากรระดับต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านี้เป็นลักษณะข้อมูลแบบเป็นทางการ สำหรับข้อมูลที่ไม่เป็นทางการ เช่น ข้อมูลที่ได้จากการพูดคุยกัน

2) แหล่งข้อมูลภายนอกองค์กร คือ สถาบันที่ดำเนินงานลักษณะเดียวกัน หรือหน่วยงานที่องค์กรติดต่อทางธุรกิจ ลูกค้าหรือแม้แต่หน่วยงานที่เป็นคู่แข่ง องค์กรเหล่านี้ล้วนเป็นแหล่งผลิตข้อมูลภายนอกองค์กรหรือเรียกได้ว่าแหล่งกระจายข้อมูลที่มีในสังคมถือเป็นแหล่งข้อมูลภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงหนังสือ วารสาร สมาคมต่าง ๆ และหน่วยงานของรัฐ

สารสนเทศเป็นข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลด้วยวิธีการต่าง ๆ และเปลี่ยนไปอยู่ในลักษณะที่เป็นประโยชน์และมีความหมายต่อผู้ใช้โดยรูปแบบสารสนเทศสามารถจำแนกตามวิธีการได้เป็น 2 ลักษณะดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540, หน้า 158)

1. สารสนเทศแบบเป็นทางการ เป็นสารสนเทศที่ได้รับมาจากการดำเนินงานประจำวัน ซึ่งอาจอยู่ในแบบฟอร์มที่ออกแบบใช้ในองค์กรหรือรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในและนอกองค์กร มักเป็นสารสนเทศเชิงปริมาณและมักปรากฏอยู่ในเอกสารที่เป็นทางการ เช่น แบบบันทึกการปฏิบัติงาน แผนงาน งบประมาณ รายงานต่าง ๆ เป็นต้น
2. สารสนเทศแบบไม่เป็นทางการ เป็นสารสนเทศที่ได้มาอย่างไม่มีแบบแผนแน่นอนซึ่งใช้กันมากในหมู่บริหาร เช่น สารสนเทศประเภทความคิดเห็น การคาดคะเน ประสบการณ์ส่วนบุคคล ฯลฯ สารสนเทศประเภทนี้ไม่มีความเป็นมาตรฐานแต่อย่างใด ไม่มีแบบฟอร์มที่แน่นอนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญของ การตัดสินใจ

คุณสมบัติของสารสนเทศของสารสนเทศ

ปาร์คเกอร์และเคส (Park & Case, 1993, p. 139) ได้กล่าวถึงการบริหารงานสารสนเทศที่ดีว่าควรทำให้สารสนเทศมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ความถูกต้องแม่นยำ หมายความว่า สารสนเทศนั้นไม่มีข้อผิดพลาด ไม่มีข้อผิดพลาดที่พิสูจน์ได้หรือระดับความถูกต้องเป็นที่ยอมรับได้
2. ความเข้าใจ ผู้บริหารสามารถเข้าใจในสารสนเทศที่ต้องการนั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องตีความ
3. ความทันต่อการใช้ ผู้ที่ต้องการใช้สารสนเทศสามารถได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วทันต่อการใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน ระยะเวลาที่ได้รับสารสนเทศอาจนับเป็นหนึ่งหรือสามวันหรือมากกว่า ซึ่งการนับระยะเวลาดังกล่าวอาจไม่ได้เป็นตัววัดความเร็ว แต่มองในประเด็นที่ผู้บริหารสามารถรับได้ทันทีต่อการนำไปใช้ประกอบการบริหารงานนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

4. ความเชื่อถือได้ สารสนเทศจะต้องให้ข้อมูลซึ่งแสดงความเชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบแหล่งข้อมูลได้

5. ความคงเส้นคงวา สารสนเทศต้องไม่มีความขัดแย้ง มีเนื้อหาสอดคล้องตรงกัน สาระตรงตามความต้องการ เป็นสารสนเทศที่ตอบสนองของผู้ใช้ ผู้บริหารได้ตรงตามความต้องการ

5.1 การใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในรูปแบบที่สามารถใช้ประโยชน์ได้โดยสะดวก

5.2 ความสามารถเข้าถึงได้ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้เมื่อต้องการใช้

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พุทธศักราช 2535 กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการดำเนินการใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลไปใช้อย่างทันการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม

วิทยากร เชียงกูล (2539, หน้า 115) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารข้อมูลทุกรูปแบบ (ข้อความ, ตัวเลข, เสียง, ภาพ, ภาพเคลื่อนไหว) ของมนุษย์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนไทยส่วนใหญ่ในทศวรรษหน้า

วาง (Wang, 1994, p. 3) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอที คือ หลักการปรับปรุงองค์การโดยลงทุนนำระบบคอมพิวเตอร์และสื่อสารมาประยุกต์กับงานเพื่อหวังผลดีขึ้นในด้านการได้เปรียบคู่แข่ง การบริการลูกค้า การปรับกลยุทธ์ และแนวทางทำกำไร

ลองเลย์ และเชน (Longley & Shain, 1989) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศว่า "เป็นการจัดหา (acquisition), การประมวล (processing), การจัดเก็บ (storage) และการแพร่กระจาย (dissemination) ของสารสนเทศที่อยู่ในรูปเสียง รูปภาพ, ข้อความ และตัวเลข โดยอาศัยการเชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ของ คอมพิวเตอร์, การสื่อสารโทรคมนาคม และวีดีโอ"

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2537, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในแบบกว้างว่า หมายถึง การประยุกต์เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้

สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคม ทั้งหลายในหน่วยงาน หรือในธุรกิจต่าง ๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟฟิคที่ผู้ใช้เข้าใจได้ง่าย การจัดทำระบบต่าง ๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารจนถึงการสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ

สำหรับเลขานุการ คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2538, หน้า 5) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา จัดการประมวล จัดเก็บ เรียกใช้ แลกเปลี่ยน หรือเผยแพร่สารสนเทศด้วยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การนำสารสนเทศและข้อมูลไปปฏิบัติตามเนื้อหาของข้อมูลนั้น เพื่อบรรลุเป้าหมายของผู้ใช้

จากที่กล่าวมา พอจะสรุปความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการ และจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการจัดส่ง เผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบของข้อมูลและเสียงเพื่อนำไปใช้งานอย่างทันการ ทั้งในด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการด้านอื่น ๆ ของโรงงานอุตสาหกรรม

บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประเทศไทย

เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม รวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นเทคโนโลยีที่ยอมรับกันในปัจจุบันว่า มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการบริการ รวมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความได้เปรียบในการแข่งขัน และเนื่องจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเป็นผู้นำในการใช้และเผยแพร่เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์สุขของพลนิกร และเพื่อการพัฒนาประเทศ อีกทั้งยังทรงเป็นแบบอย่างของพลนิกรในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สถาบันเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาชนบท, 2540, หน้า 11) โดยเฉพาะความใฝ่รู้ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้การดำเนินนโยบายทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติในการประชุมเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2536 ได้มีมติให้เสนอรัฐบาลเพื่อพิจารณาประกาศให้ปี พ.ศ. 2538 เป็น "ปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทย" ซึ่งมีเนื้อหาโดยรวม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนชาวไทย และให้ประชาชนได้เข้าใจถึงบทบาทของ

เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2537, หน้า 32-33) อาทิเช่น ทางด้านสาธารณสุข เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในส่วนของสุขภาพอนามัย เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพของสถานพยาบาลของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีระบบเครือข่ายสาธารณสุข

ทางด้านการศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยยกระดับการศึกษาของพลเมืองไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ด้อยโอกาสในชนบท โดยอาศัยความก้าวหน้าทางด้านการสื่อสาร และการพัฒนาบทเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

ทางด้านการบริหารงานของรัฐ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการสำรองตัวโดยสารรถไฟ การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยตรวจจับคนร้าย การพัฒนาระบบฐานข้อมูลระเบียบราชการลงสู่คอมพิวเตอร์

ทางด้านการท่องเที่ยว เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนประกอบหนึ่งในกระบวนการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริการข่าวสารข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และอำนวยความสะดวกในการสำรองที่นั่ง

ทางด้านสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการส่งเสริมป้องกันและแก้ไขปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ เพื่อแก้ปัญหามลภาวะ

ทางด้านการเกษตร เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการส่งเสริมประสิทธิภาพของเกษตรกรไทย เช่น การรับรูข่าวสารข้อมูล การตลาด ผลิตผลทางการเกษตร เช่น ราคาและความต้องการในตลาดโลก เป็นต้น

ทางด้านอุตสาหกรรมและการบริการ พัฒนาการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการบริการ เช่น การใช้หุ่นยนต์ช่วยในการกระบวนการผลิต การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อภาคธุรกิจเอกชนในประเทศไทย

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่เพิ่มสมรรถนะการผลิตสินค้าและบริการให้รวดเร็วตรงกับความต้องการของตลาด และด้วยต้นทุนที่ต่ำ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการค้าขายและการลงทุนระหว่างประเทศเป็นอันมาก เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ขาดไม่ได้ในยุคโลกาภิวัตน์ และหลายประเทศในโลกก็มีการลงทุนในด้านนี้ในอัตราที่สูง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2537, หน้า 21)

ปัจจุบันภาคธุรกิจเอกชนของประเทศไทย มักจะดำเนินกิจการในรูปของอุตสาหกรรม และการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ โดยจะอยู่ในประเภทของอุตสาหกรรมบริการ การเงินและ

การค้าอุตสาหกรรมบริการการศึกษา อุตสาหกรรมบริการสาธารณสุข อุตสาหกรรมบริการการเกษตร อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมขนส่งและการท่องเที่ยว

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในสำนักงาน

ปัจจุบันนี้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการพัฒนาให้ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอย่างกว้างขวางมาก เราสามารถจัดระบบของเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ ดังนี้ (วัลลภ เจริญรัมย์, 2540, หน้า 8-34 อ้างถึงใน (สนั่น ใจดี, ม.ป.ป., หน้า 30)

1. คอมพิวเตอร์ มีการใช้กันอย่างกว้างขวางในสำนักงานเป็นอุปกรณ์ที่ออกแบบมาเพื่อให้ปฏิบัติตามชุดขอ
2. คำสั่ง โดยมีส่วนประกอบทางฮาร์ดแวร์เป็นเครื่องมืออินพุท (Input Device) เช่น คีย์บอร์ด เมาส์ และเครื่องมือเอาท์พุท (Output Device) เช่น หน้าจอเครื่องพิมพ์ CPU และหน่วยความจำสำรอง (Secondary Storage) คอมพิวเตอร์จะทำงานได้ก็ต้องมีซอฟต์แวร์ หรือบางทีเรียกว่าโปรแกรม คอยสั่งให้คอมพิวเตอร์แปลความหมายและปฏิบัติตามคำสั่งอินพุทเข้าไป เราสามารถแยกประเภทของคอมพิวเตอร์ได้เป็นซูเปอร์คอมพิวเตอร์ (Super Computer) ซึ่งเป็นคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุด มีการคำนวณที่รวดเร็ว เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ (Mainframe Computer) มีคุณสมบัติสามารถเชื่อมโยงกับเครื่องฟองได้เป็นจำนวนมาก มินิคอมพิวเตอร์ (Mini Computer) จะมีขนาดและความสามารถในการทำงานน้อยกว่าเมนเฟรมคอมพิวเตอร์ ส่วนประเภทสุดท้ายคือ ไมโครคอมพิวเตอร์ (MicroComputer) ใช้ส่วนบุคคลโดยสามารถแยกเป็น Laptop, Notebook, Palmtop ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เล็กที่สุดเป็นเครื่อง Embedded Computer จะสามารถทำงานด้วยคำสั่งที่จำกัดลงมา เช่น คอมพิวเตอร์ในทีวี วิทยุรถยนต์ เป็นต้น (สนั่น ใจดี, ม.ป.ป., หน้า 31-42)
2. เครื่องมืออินพุทและเอาท์พุท (Input and Output Devices) เป็นการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การบันทึกข้อมูลเข้าทางคีย์บอร์ด การอ่านข้อมูลราคาสินค้าจากเครื่องหมายบาร์โค้ดโดยอาศัยเครื่องอ่านเครื่องหมายบาร์โค้ด เป็นต้น คีย์บอร์ด มีการออกแบบที่ทันสมัย ใช้ Ergonomic Design ทำให้สามารถคีย์ข้อมูลได้ง่ายและสะดวกขึ้น ส่วนพอยต์ติ้ง ดีไวซ์ (Pointing Device) มีเมาส์เป็นอุปกรณ์ที่ใช้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ แท็คบอลล์ (trackball) ซึ่งคล้ายเมาส์กลับด้านลงใช้ในโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ (Notebook Computer), จอยสติค (Joystick) คล้ายเกียร์ ใช้เลื่อนจุด Point ได้ไปตามทิศทางต่าง ๆ ในเกมส์ คอมพิวเตอร์ ระบบสัมผัสหน้าจอมอนิเตอร์ (Touch Screen) ซึ่งเราสามารถใช้นิ้วสัมผัสได้โดย

ตรง ทำให้ง่ายในการอินพุทข้อมูล ส่วนเพน เบส ซิสเต็ม (Open Based System) มีการอินพุทข้อมูลคล้ายกับการเขียนข้อความลงในคอมพิวเตอร์ สามารถเขียนด้วยลายมือปกติระบบจะเปลี่ยนเป็นสัญญาณดิจิทัลเข้าสู่คอมพิวเตอร์และสแกนเนอร์ (Scanners) เป็นอุปกรณ์ที่เปลี่ยนตัวอักษรภาพกราฟิกต่าง ๆ เป็นดิจิทัลและเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ได้ เราสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างกว้างขวางเช่น OCR สามารถสแกนเอกสารเข้าไปสู่คอมพิวเตอร์เหมือนเราถ่ายเอกสารเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ โดยไม่ต้องมีการพิมพ์เลย ดิจิไทเซอร์ (Digitizer) ใช้มากในงาน

Computer Aided Design งานกราฟิกโดยเราสามารถอินพุทข้อมูลได้รวดเร็ว วอยซ์ เร็กคอกนิชั่น ซิสเต็ม (Voice Recognition System) สามารถใช้เสียงพูดผ่านเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ทำให้คอมพิวเตอร์ได้รับข้อมูลได้ ทำให้งานสะดวกและรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องคีย์ข้อมูลโดยมีเครื่องมือในการเปลี่ยนเสียงเป็นแบบดิจิทัล ทำให้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติตามคำสั่งได้ ส่วนอุปกรณ์เอาท์พุทที่สำคัญมีดังนี้ จอมอนิเตอร์ของคอมพิวเตอร์ส่วนมากใช้ Cathode Ray Tube (CRT) ความชัดของภาพบนจออยู่ที่มี Resolution สูงแค่ไหน และเครื่องพิมพ์มี 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ เครื่องพิมพ์แบบไม่กระทบ (Non-impact Printer) เป็นเครื่องพิมพ์ที่ไม่มีการกระทบกันของกระดาษกับแป้นพิมพ์ เช่นเครื่องพิมพ์แบบอิงค์เจ็ท ซึ่งการพิมพ์เกิดจากการพ่นสีหมึกไปบนกระดาษหรือเลเซอร์พริ้นเตอร์ เป็นการใช้เทคโนโลยีของแสงเลเซอร์ ช่วยในการพิมพ์ส่วนเครื่องพิมพ์แบบกระทบ จะมีตัวแป้นพิมพ์เคาะลงไปบนกระดาษเป็นเครื่องพิมพ์ที่ใช้กันโดยทั่วไป

พรินเตอร์ ใช้พรินเตอร์ที่มีขนาดใหญ่กว่าเครื่องพิมพ์ธรรมดา เช่นการทำ Shop Drawings และการทำงานกราฟฟิคขนาดใหญ่ ส่วนฮาร์ดไดรฟ์ เอ้าท์พุท ดีไวซ์ เป็นเอาท์พุทที่เป็นเสียงหรือคำพูดโดยระบบจะมีการเก็บเสียงไว้ในระบบดิจิทัล เวลาที่มีคำสั่งระบบก็สามารถจะให้เสียงออกมาอาจจะเป็นคำพูดให้ตอบกับเราได้ เช่น ในระบบของการพูดของหุ่นยนต์ เป็นต้น เวิร์ด โพรเซสซิ่ง เป็นการนำอุปกรณ์ที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดทำเอกสาร รายงาน สามารถทำการพิมพ์ แก้ไข เก็บข้อมูล และพิมพ์ข้อมูลออกได้โดยสามารถทำให้เราดูงานพิมพ์ซ้ำ ๆ ซาก ๆ แบบในเครื่องพิมพ์ดีดทั่วไป วอยซ์ โพรเซสซิ่ง เป็นการนำอุปกรณ์ที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์มาเก็บข้อมูลกระบวนการข้อมูลประเภทเสียง สามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนี้ 1.เมซิน คิดเทชั่นหรือทรานสคริปชั่น ใช้ในการบันทึกเสียงและเปิดเสียงออกมาฟัง และเขียนบันทึกที่หลังได้ เป็นอุปกรณ์ประเภทเร็กคอดดีไวซ์ 2.วอยซ์เมล เราสามารถส่งและรับเสียงจากระบบโทรศัพท์ทุกที่ และทุกเวลาโดยมีการเก็บเสียงโดยใช้ Mailbox System เราสามารถโทรเข้าสู่ระบบพูดฝากข้อความได้ ฟังข้อความก่อนหน้า ทำให้เราไม่พลาดในการติดต่อมีระบบดิจิทัลในการเก็บข้อมูลผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ 3.วอยซ์เร็กคอกนิชั่น หรือ ซินธิซีส Voice

Recognition/Synthesis ระบบที่เราสามารถเปลี่ยนเสียงซึ่งเป็นสัญญาณลักษณะอะนาล็อก (Analog Signal) ให้เป็นสัญญาณดิจิทัลหรือ สัญญาณทางระบบคอมพิวเตอร์และเปลี่ยนจากดิจิทัลเป็นอะนาล็อกหรือสัญญาณที่เรารับฟังได้ การประยุกต์นี้ทำให้เราสามารถอินพุตคำสั่งให้คอมพิวเตอร์พูดกับเราได้ เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในพวกหุ่นยนต์หรือในลิฟท์

อิมเมจ โพรเซสซิง (Image Processing) เป็นการนำอุปกรณ์ที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์มาเก็บข้อมูลกระบวนการเก็บข้อมูลประเภทกราฟฟิค สามารถแบ่งออกได้ดังนี้ เครื่องแฟกซ์ (Facsimile) เป็นอุปกรณ์ที่สแกนข้อมูลทั้งตัวหนังสือและภาพต้นฉบับ บรรทัดต่อบรรทัดและเปลี่ยนเป็นสัญญาณทางอิเล็กทรอนิกส์ และส่งสัญญาณไปยังเครื่องรับอีกเครื่องหนึ่งเราสามารถส่งเอกสารไป ณ ที่ใด เวลาใดก็ได้

ส่วนเครื่องถ่ายเอกสาร (Copier) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้กันมากในสำนักงานเราสามารถทำการถ่ายเอกสารต้นฉบับให้เหมือนต้นฉบับเดิมทุกประการ และโฟโต้ไทป์เซตติ้ง (Phototypesetting) นำเอาระบบเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในกระบวนการของการเรียงพิมพ์ โดยสามารถพิมพ์เอกสารสู่เครื่อง เครื่องสามารถเช็คตรวจคำผิดหรือข้อผิดพลาดอื่น ๆ ได้ หรือจะใช้เดสก์ท็อปลิชซิง (Desktop Publishing) นำเอาระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ที่ช่วยในการวาง Lay - out, เลเซอร์ พรินเตอร์ มาช่วยในกระบวนการพิมพ์ทำให้การพิมพ์มีประสิทธิภาพสูง และเสริมด้วยฮาร์ดแวร์ แคแรกเตอร์ เร็กคอกนิชัน (Optical Character Recognition, OCR) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สแกนภาพ รวมทั้งข้อความและสามารถเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ช่วยให้สามารถอินพุตข้อมูลทั้งรูปภาพและข้อความ ส่วนกราฟฟิค ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Graphic Hardware & Software) เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยงานในการออกแบบเราสามารถแสดงภาพและออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และอิเล็กทรอนิกส์ พรีเซนเตชัน บอร์ด (Electronic Presentation Boards) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ช่วยรายงานการประชุมธุรกิจ การเรียนการสอน

การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication) เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศจำพวกหนึ่ง ที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร และเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเป็นเทคโนโลยีที่ทำให้มีการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่าง 2 แห่ง ข้อมูลหรือมากกว่าโดยมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ดังนี้

ระบบโทรศัพท์เป็นระบบที่มีการใช้กันอย่างกว้างขวางในธุรกิจโดยโทรศัพท์สามารถส่งเสียงปกติของเราไปตามที่ที่เราโทรติดต่อไป ปัจจุบันนี้โทรศัพท์ที่มีลักษณะพิเศษมีค่อนข้างมาก ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เมล (Electronic Mail) เป็นการส่งข้อมูลทั้งภาพและข้อความจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งส่วนเพจเจอร์ (Pager) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ส่งและรับข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปอีกบุคคลหนึ่ง

หรือกลุ่มของบุคคลได้ โดยการนำเอาสัญญาณคลื่นวิทยุมาใช้ส่งข้อมูลใช้กันอย่างกว้างขวางการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Mobile Phones) ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร โดยไม่จำเป็นต้องอยู่เฉพาะที่บ้านหรือที่ทำงาน เราสามารถนำติดตัวไปใช้ตามที่ต่าง ๆ ได้ทั่วโลก มีระบบการทำงานโดยมีการแบ่งพื้นที่เป็นโครงข่ายเป็นเซล (Cell) แต่ละเซลจะมีเซลไซต์ (Cell Site) คอยรับสัญญาณคลื่นวิทยุที่เกิดจากการใช้โทรศัพท์ และมีการส่งต่อจากเซลแรกไปเซลต่อ ๆ ไปจนถึงชุมสาย และมีการส่งต่อไปยังโทรศัพท์ปลายทางโดยมี Features ต่าง ๆ เหมือนโทรศัพท์บ้าน และระบบเครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Networks, LAN) เป็นระบบเครือข่ายท้องถิ่น (อีเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน และจักรวาล พิชัยศรทัต, 2535, หน้า 3) ที่ใช้ในการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งในบริเวณใกล้เคียงกัน โดยข้อมูลมีทั้งภาพและเสียงและข้อความ แผนภาพ โดยมีอุปกรณ์ทั้งคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (Workstation), คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องพิมพ์ ระบบโทรศัพท์ และอุปกรณ์ประกอบอื่น ๆ ในสำนักงาน ตึก โรงเรียน โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย เราสามารถแชร์ข้อมูลระหว่างอุปกรณ์ทางไอทีด้วยกัน และเปลี่ยนข้อมูลรวมไปถึงการดึงข้อมูลจากเมนเฟรมมาใช้ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการการทำงานที่สูงขึ้นลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การประชุมทางไกล (Teleconferencing) ระบบการประชุมทางไกลโดยมีการส่งสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์โดยกลุ่มคนอย่างน้อย 2 แห่งขึ้นไป โดยมี ออดิโอ คอนเฟอเรนซ์ (Audio Conferencing) โดยเป็นการประชุมทางไกลจำกัดเฉพาะเสียง ส่วนฟลูมูชัน วิดีโอ คอนเฟอเรนซ์ เป็นการประชุมทางไกลโดยมีทั้งภาพและเสียง โดยเราจะสามารถเห็นหน้าคนที่เราประชุมได้ด้วย และสามารถพูดโต้ตอบเสมือนอยู่ในห้องประชุมเดียวกัน การใช้วีดิโอเท็กซ์ (Vidotex) เป็นการบริการทางการติดต่อสื่อสาร 2 ทางทั้งไปและกลับทางจอคอมพิวเตอร์ โดยมีการส่งผ่านข้อมูลทั้งข้อความและภาพผ่านทางสายเคเบิลคลื่นวิทยุ ไมโครเวฟ สู่จอ (Terminal) การบริการ เช่น Home Shopping การจ่ายบิลต่าง ๆ ค่าน้ำ ค่าไฟ รายงานสภาพอากาศ นอกจากนี้ยังมี Teletext การบริการทางสื่อสารแบบทางเดียว เช่น ทีวีเคเบิลทีวี เป็นต้น

การติดต่อสื่อสาร (Telecommuting) เราสามารถทำงานต่าง ๆ ที่บ้านได้โดยไม่ต้องเดินทางไปทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สามารถทำการติดต่อสื่อสารทางเครือข่ายงานประเภทออกแบบ เช่น สถาปัตยกรรม หรือ ออกแบบทางวิศวกรรมการใช้ใยแก้วนำแสง (Fiber Optics) เป็นเทคโนโลยีที่เปลี่ยนโฉมโครงข่ายโทรศัพท์อย่างมาก โดยการส่งข้อมูลผ่านไปใยแก้ว ซึ่งเป็นแก้วหรือพลาสติกโดยการใช้ลำแสงเลเซอร์เป็นตัวส่งผ่านข้อมูล การสื่อสารผ่านดาวเทียม เป็นเทคโนโลยีทางด้านไอทีที่ทันสมัยมาก โดยมีการส่งและรับสัญญาณคลื่น

ไมโครเวฟระหว่างดาวเทียมสื่อสารที่อยู่ในอวกาศกับจานรับสัญญาณดาวเทียมตามที่ตั้งต่าง ๆ ในโลก ทำให้ไม่มีขอบเขตจำกัดในการสื่อสารข้อมูล ไม่ว่าจะอยู่ในที่แห่งใดในโลก

อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเริ่มก่อตั้งโดยกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา (พันจันท์ ธนวัฒน์เสถียร และकर्ภทร์ สุทธิดารา, 2541, หน้า 1) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์นานาชาติขนาดใหญ่มาก โดยประกอบด้วยมากกว่า 100,000 เครือข่าย ที่แตกต่างกัน มีผู้ใช้ทั่วโลกมากกว่า 35 ล้านคน ใน 186 ประเทศมีเครือข่ายเชื่อมต่อไปยังสถาบัน และหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วโลก สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ และติดต่อถึงกันได้ สามารถส่งข้อมูลผ่านทางอีเมล (E-mail) รวมทั้งคัดลอกแฟ้มข้อมูล และโปรแกรมได้ อินเทอร์เน็ตมีการคิดค้นและริเริ่มโดยกระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกา มีเครือข่ายที่เชื่อมโยงนักวิทยาศาสตร์ นักค้นคว้า วิจัย ในสถาบันต่าง ๆ ทั่วโลก และมีการส่งข้อมูลซึ่งกันและกัน ปัจจุบันเรามีเครื่องคอมพิวเตอร์โมเด็ม และเป็นสมาชิกกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตซึ่งจะให้ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการเข้าสู่ระบบ เราก็สามารถดูข้อมูลทั้งภาพ เสียง Animation Video ทางเว็ลด์ไวด์แวน (word wide web) บนอินเทอร์เน็ตได้ และสามารถทำโฮมเพจ (Home Page) แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลทางธุรกิจ การแสดงรายการสินค้าที่น่าสนใจอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ค้นหาและเผยแพร่ข้อมูลได้ดีมากในปัจจุบันนี้อิเล็กทรอนิกส์ ดาต้า อินเทอร์เน็ต (Electronic Data Interchange, EDI) เป็นการสื่อสารข้อมูลทางธุรกิจระหว่างคอมพิวเตอร์โดยตรงด้วยสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายของผู้ให้บริการโดยข้อมูลทางธุรกิจ เช่น ใบสั่งซื้อ, บิล, ใบส่งของ, ใบออกของสามารถมีการส่งและรับโดยคู่ค้าทางธุรกิจทั่วโลกได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการทำงาน ข้อมูลจะส่งระหว่างคอมพิวเตอร์โดยไม่ต้องคีย์ข้อมูลใหม่ ลดการผลิตและขั้นตอนที่ล่าช้า ในประเทศไทยมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในทั้งภาครัฐบาลและเอกชน เช่น กรมศุลกากร บริษัทต่าง ๆ ธนาคาร เป็นต้น ส่วน อินเทอร์เน็ต เซอร์วิส ดิจิตอล เน็ตเวิร์ค (Intergrated Service Digital Network, ISDN) เป็นโครงข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิตอล สามารถรับส่งสัญญาณเสียง ข้อมูลและภาพด้วยระบบดิจิตอลได้อย่างสมบูรณ์ รวดเร็ว ชัดเจน สามารถติดตั้งอุปกรณ์ปลายทางชนิดต่าง ๆ ได้ เช่น โทรศัพท์แฟกซ์, วีดีโอโฟน และวีดีโอคอนเฟอเรนซ์ โดย 1 คู่สาย สามารถใช้งานได้ 2 อุปกรณ์พร้อมกัน และติดตั้งได้สูงถึง 8 อุปกรณ์ นอกจากนี้สามารถเชื่อมต่อระบบแลน (LAN) ตั้งแต่ 2 วงขึ้นไปรวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ต ด้วยความเร็วสูงกว่าการเชื่อมต่อด้วยโมเด็มธรรมดา

ระบบสื่อสาร Irdium เป็นระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมโดยใช้ทั้งหมด 66 ดวง ในวงโคจรระดับต่ำ โดยระบบการสื่อสารนี้จะสามารถให้บริการทั้งทางด้าน โทรศัพท์ โทรสาร และการสื่อ

178255

๖
๒๕๕. ๔๐ ๓

๑ ๒๕ ๖

๑

สารข้อมูลไร้ สาย รวมทั้งบริการวิทยุติดตามตัวซึ่งเป็นการให้บริการทั่วทุกแห่งบนพื้นโลก เนื่องจากใช้ดาวเทียมเป็นตัวส่งสัญญาณ จึงทำให้เกิดการสื่อสารขึ้นได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ไม่ว่าจะเป็นในภูเขา กลางมหาสมุทร หรือบนเครื่องบินก็ตาม

ซอฟต์แวร์ เราสามารถนำเอาซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะง่ายต่อการใช้งาน และมีประสิทธิภาพสูงมาใช้งานในสำนักงานได้ เช่น วินโดว (Windows) ซึ่งเป็นระบบซอฟต์แวร์ที่ดีและใช้ง่าย มีประสิทธิภาพหรือซอฟต์แวร์ในการทำรายงาน เช่น เพาเวอร์ พอยท์ (Power Point) มาใช้ ส่วน Spread Sheet ช่วยวิเคราะห์ทางสถิติหรือการคำนวณอื่น ๆ

ลักษณะงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การมักจะถูกรวบรวมอยู่ในหน่วยงานที่เรียกว่า หน่วยงานบริหารและควบคุมระบบสารสนเทศ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรมาธิราช, 2540, หน้า 663) โดยงานหน้าที่หลักของบุคลากรเหล่านี้จะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และการพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ ดังนั้น ภาระกิจที่ต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศโดยตรง จะมีดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2536, หน้า 34-36)

1. ปฏิบัติการเกี่ยวกับข้อมูล ประกอบไปด้วยดังนี้

- 1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการได้มาของข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกต่อการประมวลผล
- 1.2 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เป็นการตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาหรือบันทึกไว้นั้นถูกต้อง ขั้นตอนนี้อาจจะปฏิบัติได้ทั้งในส่วนของข้อมูลและการประมวลผล

2. ปฏิบัติการประมวลผล ประกอบไปด้วยดังนี้

- 2.1 การแบ่งประเภทข้อมูล เป็นการจัดแบ่งข้อมูลที่ได้ออกเป็นประเภทหรือกลุ่มต่าง ๆ ตามความจำเป็นและมีความหมายต่อผู้ใช้
- 2.2 การจัดลำดับข้อมูล เป็นการจัดเรียงลำดับข้อมูลตามประเภทหมวดหมู่ หรือสัญลักษณ์ที่กำหนดขึ้น การจัดแบ่งประเภทและลำดับข้อมูล ต้องพิจารณาถึงการยอมรับได้ของกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศด้วย
- 2.3 การคำนวณข้อมูล เป็นการดำเนินการทางตรรกะหรือคณิตศาสตร์ในส่วนของข้อมูลที่เป็นปริมาณ ตัวเลข หรือเหตุผล

2.4 การสรุปผลเป็นการจัดรวมข้อมูลที่ได้จากการคำนวณเชิงคณิตศาสตร์และหรือการจัดสรุปทางตรรกะ

3. การปฏิบัติการเกี่ยวกับสารสนเทศ ประกอบไปด้วยดังนี้

การแสดงสารสนเทศ เป็นการเสนอสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลเพื่อแสดงต่อผู้ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ การจัดเก็บรักษาสารสนเทศ เป็นการเก็บรักษาสารสนเทศไว้ใช้งานด้านต่าง ๆ และพร้อมจะนำออกมาใช้ได้อีกเสมอ การนำสารสนเทศที่เก็บรักษาไว้ออกมาใช้งาน และการเผยแพร่สารสนเทศ เป็นการคัดลอกทำสำเนาสารสนเทศหรืออาจจะเป็นการย้ายสารสนเทศจากรูปแบบหนึ่งไปอีกรูปแบบหนึ่งก็ได้ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ

จากที่กล่าวมา ลักษณะงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วยงาน 3 ขั้นตอน เรียกรวมกันว่า ขั้นตอนการพัฒนาสารสนเทศโดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ของงานทั้ง 3 ขั้นตอน

การประยุกต์ใช้ข้อมูลสารสนเทศ (Application Areas)

สำหรับผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ประสงค์ ปราณิตพลกรัง (2541, หน้า 276 – 279) กล่าวไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. การป้อนข้อมูล (Data Entry) เป็นการใส่ข้อมูลต่าง ๆ ในการประยุกต์บางอย่าง ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือทำการลบข้อมูลในฐานข้อมูลหลักได้ ความหมายของการป้อนข้อมูลยังหมายถึง การที่ผู้ใช้สามารถเพิ่มเติมรูปแบบของการปฏิบัติงานในโปรแกรมต่าง ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์นั้นได้

รูปแบบของการป้อนข้อมูลชนิดต่าง ๆ จะเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการประมวลผลด้วยรายการเปลี่ยนแปลง (Transaction Processing)

2. การประมวลผลเอกสาร (Document Processing) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมข้อมูล การบันทึกช่วยจำ จดหมาย และข้อความโต้ตอบต่าง ๆ การเตรียมเอกสารดังกล่าวไม่ค่อยยุ่งยาก ดังนั้นคงใช้เพียงโปรแกรมประมวลผล ในองค์การได้พยายามประมวลผลไว้ในที่แห่งเดียวกัน

3. การจัดการข้อมูล (Data Management) เป็นกิจกรรมในการประมวลผลและพัฒนาดูแลรักษาข้อมูลจำนวนมากในองค์การ

4. การแบ่งแยกรายงาน (Extract Reports) เป็นการแยกแยะข้อมูลได้ด้วยตนเอง หรือฐานข้อมูลเพื่อการรายงานทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้สามารถรวบรวมข้อมูลของบุคลากรแล้ว

จัดทำเป็นสมุดหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานในองค์กร เพื่อจัดเก็บเป็นแฟ้มข้อมูล

5. การแสดงผลค้นคืน (Display Retrieval) เป็นการเรียกกลับข้อมูลซึ่งเกิดจากการประมวลผลเพื่อประโยชน์ในการทำรายงานต่าง ๆ ปกติการเตรียมแบ่งแยกรายงานจะเกี่ยวข้องกับ การแสดงผล (Out put) ที่เป็นสำเนาถาวร (Hardcopy) ซึ่งรูปแบบของรายงานจะแตกต่างกันไปตามงาน การแสดงผลค้นคืน (Display Retrieval) จะแตกต่างตรงที่การเรียกข้อมูลมาดู ไม่เหมือนการแยกแยะรายงาน

6. รายการกำหนดงาน (Schedules and List) เป็นตารางแสดงรายการบัญชีงบประมาณ ผลประโยชน์ของรายรับ-รายจ่าย และการสูญเสียต่าง ๆ ขององค์กร

7. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลที่มีอยู่มากมายนั้น ซึ่งเป็นข้อมูลดิบ (Raw Data) เปลี่ยนแปลงให้เป็นสารสนเทศหรือข่าวสาร (Information) ให้เรียบร้อยก่อนจึงจะมีค่าความเชื่อถือ และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานได้ การวิเคราะห์สรุปในที่นี้สามารถกระทำได้ทั้งผู้ใช้ที่ไม่มี ความชำนาญ และผู้ใช้ที่มีความชำนาญ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของข้อมูล ในการวิเคราะห์มีหลายรูปแบบผู้วิเคราะห์อาจใช้สถิติเข้ามาช่วยก็ได้

8. การนำเสนอ (Presentation) เป็นการนำเสนองานในรูปแบบที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งถือว่ามี ความสำคัญ และจำเป็นมากในการดึงดูดความสนใจ และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการสามารถเลือกโปรแกรมตารางจัดการ (Spreadsheet) ในรูปแบบรูปภาพ (graphics) ในด้านแสดงผลข้อมูล สถิติ

ประโยชน์และสิ่งท้าทายสำหรับผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ประโยชน์ที่ได้ และสิ่งท้าทายสำหรับผู้ใช้ปลายทางระบบสารสนเทศ (Benefits and Challenges of End – User Computing) แม้ว่าผู้ใช้ปลายทางจะได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการประยุกต์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จต่าง ๆ แต่สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกก็คือ ในเรื่องของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้จากขั้นตอนการใช้งาน และตัวผู้ใช้งานเองสิ่งนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะผู้ใช้ต่างมีประสบการณ์และความรู้พื้นฐานที่แตกต่างกัน การทำงานย่อมมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไป ปัญหาที่ท้าทายก็คือเราจะทำการบริหารและจัดการอย่างไรให้ผู้ใช้ปลายทางเหล่านั้นและองค์กรของเราให้ได้ ประโยชน์สูงสุดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ไม่ให้เกิดการเสียหาย ดังนั้นจึงสรุปผลประโยชน์ปลายทางที่เด่นชัดของผู้ใช้ปลายทางจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรได้ดังนี้

1. ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (Increased Individual Performance)

2. การจัดทำและพัฒนางานสามารถทำได้โดยตรงอย่างง่ายและรวดเร็ว (Esier and Mor Direct Implementation)
3. สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Enhanced Computer and Technological Literacy)
4. ทำให้เพิ่มศักยภาพการได้เปรียบในการแข่งขัน (Increased Competitive Advantage)
5. สามารถลดทอนงานค้างที่จำเป็นต้องทำในการประยุกต์ใช้ (Reduced Applications Backlog)

ความหมายของจิตวิทยา

ในสมัยโบราณ จิตวิทยาเป็นวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับวิญญาณ แต่ปัจจุบันจากการค้นคว้าวิชาการด้านนี้อย่างกว้างขวางจึงพบว่า จิตจิตวิทยาเป็นวิทยาศาสตร์แขนงหนึ่งซึ่งมีแนวโน้มทางศึกษาไปในด้านจิตของคนมากกว่า จึงมีผู้ให้คำนิยามไว้มากมาย

จิตวิทยาเป็นวิชาที่ว่าด้วยการศึกษาจิตใจของมนุษย์ (Study of the Human Mind) เป็นวิชาที่ศึกษาถึงการกระทำของมนุษย์เช่น แนวความคิดของมนุษย์ ความปรารถนาต่าง ๆ แรงจูงใจ ทำให้มนุษย์กระทำสิ่งต่าง ๆ ความจำ และความรู้สึกที่ซับซ้อน มีผู้ให้นิยามไว้ดังนี้

มัน (Munn, 1969, p. 5) กล่าวว่า จิตวิทยาเป็นวิทยาศาสตร์ที่ศึกษาพฤติกรรม (Psychology is the Science of Behavior) พฤติกรรมในที่นี้หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิต

กู๊ด (Good, 1989) กล่าวว่า จิตวิทยา เป็นวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของอินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิต (The Study of Adjustments of Organism) ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

คราวและคราว (Crow & Crow, 1979) กล่าวว่า เป็นวิชาที่ว่าด้วยการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ (Human Behavior) และความสัมพันธ์ของมนุษย์ จิตวิทยาเป็นวิชาที่ว่าด้วยการค้นคว้าถึงพฤติกรรมที่บุคคลและกลุ่มในระดับอายุต่าง ๆ กัน มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม

วัตสัน (Watson, 1979) กล่าวว่า เป็นวิทยาศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม (Science of Behavior) ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมของคนและสัตว์

วูดเวิร์ธ (Woodworth, 1970) กล่าวว่า เป็นวิทยาศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับการกระทำกิจกรรมของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม (Psychology is the Science of the Activities of the Individual in Relation to the Environment)

สรุปได้ว่า จิตวิทยา คือ วิทยาศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์และสัตว์
 นั่นเอง

ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลกับการใช้ระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System (IS) ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้
 การรับรู้และการเรียนรู้จะต้องเกี่ยวเนื่องและควบคู่กันไป โดยจะต้องมีการรับรู้เกิดขึ้น
 ก่อนแล้วจึงเกิดการเรียนรู้ตามมา หรืออาจจะกล่าวอีกในหนึ่งก็คือ เพราะมีการรับรู้เกิดขึ้นจึง
 ช่วยให้เกิดการรับรู้และรวดเร็วขึ้น (จำเนียร ช่วงโชติ, 2526, หน้า 11) การรับรู้ที่นับว่าเป็น
 พื้นฐานที่สำคัญในการเรียนรู้ การรับรู้ที่ถูกต้องจะส่งผลให้ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นรากฐาน
 อันสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีและมีประสิทธิภาพ (ชม ภูมิภาค, 2523, หน้า 58)
 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการรับรู้เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการรับรู้ของมนุษย์

จากความสำคัญของการรับรู้นี้ เปรื่อง กุมุท (2527) ได้กล่าวเน้นถึงความสำคัญว่าก่อน
 ที่จะมีการเรียนรู้จำเป็นต้องมีการรับรู้ก่อน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความคิดรวบยอด ตามทฤษฎี
 พื้นฐานทางจิตวิทยาสอดคล้องกับ จำเนียร ช่วงโชติ (2528, หน้า 4 – 17) ที่กล่าวว่าไว้ว่าการรับรู้เป็น
 กระบวนการนำความรู้เข้าสู่สมองโดยอวัยวะสัมผัส (Sensory Organ) แล้วส่งประสบการณ์นั้นไป
 สู่สมอง สมองจะเก็บรวบรวมและจดจำสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นไว้ สำหรับเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้
 เกิดความคิดรวบยอด (Concept) ทศนคติ (Attitude) การรับรู้จึงเป็นกระบวนการที่มนุษย์รับรู้
 สิ่งต่าง ๆ โดยผ่านอวัยวะรับสัมผัสและมีการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยแปลความหมายของสิ่งนั้น ๆ
 ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ

การรับรู้ คือ การสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) เป็นผลของความรู้เดิมหรือประสบ
 การณ์เดิมบวกกับการรับสัมผัส เมื่อมนุษย์ถูกเร้าโดยสิ่งแวดล้อม มนุษย์จะเกิดความรู้สึกได้ โดย
 อาศัยอวัยวะรับสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่งแต่การรู้สึกจากการรับสัมผัสอย่างเดียวไม่มีความหมาย
 ผู้รับสัมผัสนั้นจะต้องแปลความหมายจากการรับสัมผัสนั้นออกมาโดยอาศัยประสบการณ์เดิม
 การรับรู้จะดีเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม

การรับรู้ตามหลักจิตวิทยานั้น นักจิตวิทยากลุ่ม เกสตาลท์ (Gestalt) ได้กล่าวว่าการรับ
 รู้และการเรียนรู้ได้เน้นถึงความสำคัญของส่วนรวมมากกว่าส่วนย่อย โดยเพิ่งถึงถึงส่วนรวมทั้ง
 หหมดในลักษณะที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กล่าวคือ การที่คนเรามองเห็นสิ่งต่าง ๆ นั้นเราจะรับรู้ใน
 ลักษณะทั้งหมดที่เป็นส่วนรวม ส่วนรายละเอียดต่าง ๆ จะถูกมองข้ามไปนอกจากจะพิจารณาในแง่
 ที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวมเท่านั้น นอกจากนี้จิตวิทยาในกลุ่มนี้ยังเน้นว่าการเรียนรู้ไม่ใช่เป็นผลรวม

ของความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองเท่านั้น แต่เป็นการรับรู้และแปลความหมายของสถานการณ์ทั้งหมดที่เป็นส่วนร่วมและส่วนที่สำคัญที่สุดของการเรียนรู้คือการหยั่งเห็น (Insight) (เอนกกุล กรีแสง, 2521, หน้า 20 – 21) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้แบบสนามของ เลวิน (Lewin 's Field Theory) กล่าวไว้ว่าการรับรู้ คือ พื้นฐานที่ทำให้เกิดการเรียนรู้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า กระบวนการเรียนรู้คือ กระบวนการหยั่งเห็น (Insight) ซึ่งเกิดขึ้นจากการใช้ความคิด และการใช้สติปัญญา (ปราณี รามสูต, 2527, หน้า 106) การรับรู้เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการเรียนรู้ การเรียนรู้จะง่ายจะยากขึ้นอยู่กับรูปการรับรู้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับพื้นที่รับสัมผัส

ส่วนเรื่องของการพัฒนาทางด้านการรับรู้ นั้น จำเนียร ช่วงโชติ (2528, หน้า 95) กล่าวไว้ว่า ในเรื่องของการรับรู้ส่วนทั้งหมดและส่วนปลีกย่อย เป็นที่ปรากฏอย่างชัดเจนแล้วว่าความสามารถในการแยกแยะส่วนปลีกย่อยต่าง ๆ (Parts) ออกจากส่วนร่วมทั้งหมด (Whole) นั้นจะค่อย ๆ เริ่มพัฒนาอย่างต่อเนื่องกันไป

ในด้านระดับสติปัญญาและความสามารถในการรับรู้ของมนุษย์นั้น จากผลการศึกษา ค้นคว้าพบว่า นอกเหนือจากการพัฒนาการของมนุษย์ซึ่งเกิดและเป็นไปโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์จะมีระดับสติปัญญาสูง มีแนวโน้มที่รับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีและมีความรวดเร็วกว่าปกติ ด้วยเหตุนี้การรับรู้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งได้มีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้กันอย่างมากมาย

การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่เปิดรับต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งเป็นการแปลความหมายของข่าวสารโดยการสังเกตของแต่ละบุคคล การรับรู้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ การรู้ แล้วทำให้เกิดความเข้าใจ การตีความหมาย และการตอบสนอง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 580) การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่ผ่านการตีความจากการจัดระเบียบข้อมูลต่าง ๆ หรือบางท่านอาจกล่าวว่าการรับรู้ คือ กระบวนการจัดการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการรู้สึก หรืออาจกล่าวอ้างว่า การรับรู้คือการตีความของข้อมูลจากการรู้สึกการรับรู้ (Perception) จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีการรู้สึก (Sensation) เกิดขึ้นก่อนมันเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในภูมิหลัง ประสบการณ์ ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ และเวลาที่เปลี่ยนไป จะมีส่วนกับการรับรู้ของคนเรา ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. การใส่ใจ (Attention) จะเห็นได้ว่าการใส่ใจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ ดังที่มอร์แกนและคิง (Morgan & King, 1971, p. 256) ได้กล่าวว่า การใส่ใจเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ นั้นหมายความว่า การที่บุคคลมีการรับรู้ในสิ่งใด บุคคลจะเกิดการใส่ใจในสิ่งนั้น การใส่ใจเป็นเสมือนกระบวนการเตรียมพร้อมที่จะรับรู้ มันเป็นกระบวนการของการกระทำมุ่งไปยังสิ่งเร้า ซึ่งการใส่ใจจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1.1 ภาวะของผู้รับรู้ (State of the Perceiver) หมายถึง สภาพของตัวบุคคลที่เป็นผู้รับรู้ว่าจะขณะนั้นบุคคลมีสภาพอย่างไร เพราะ บุคคลแต่ละคนเกิดมามีสภาพต่างกัน เจริญเติบโตมาในสังคมที่ต่างกัน ความแตกต่างกันในด้านความต้องการ แรงจูงใจ และการคาดหวัง เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการใส่ใจ

1.2 คุณลักษณะของสิ่งเร้า (Stimulus Characteristics) เป็นสิ่งที่บุคคลได้พบ ได้รู้สึก และจะทำให้เกิดการใส่ใจมากน้อยเพียงใด ต้องพิจารณาดังนี้ ความเข้ม เป็นระดับความหนักเบา หรือความเข้มจางของสิ่งเร้า และขนาด สิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่จะสร้างความสนใจ หรือใส่ใจได้ดีกว่า สิ่งเร้าขนาดเล็ก ส่วนทำตรงกันข้าม หรือทำแปลกไป การทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งผิดไปจากเดิมจะทำให้เกิดความใส่ใจในสิ่งนั้น และการทำซ้ำมีความหมายว่า ทำในสิ่งนั้นบ่อย ๆ หรือหลาย ๆ ครั้ง และการเคลื่อนไหว เป็นการทำให้สิ่งเร้าเคลื่อนที่หรือเปลี่ยนแปลงไปมา

2. ประสบการณ์เดิม (Previous Experience) เป็นเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งจะทำให้เกิดความรู้จากความรู้สึกแจ่มชัด การรับรู้ของบุคคลก็สอดคล้องกับสิ่งเร้ามากขึ้น สิ่งเหล่านี้บุคคลจะนำมาใช้คาดคะเน หรือเตรียมการเพื่อการรับรู้ ย่อมทำให้การรับรู้มีความหมาย

3. การเตรียมความคิด และสถานการณ์ห้อมล้อม (Mental Set and Context) ประสบการณ์ต่าง ๆ ทำให้เกิดความคาดหวังในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับเขา การตีความและการรับรู้ในสิ่งเร้าที่ห้อมล้อมจะต้องวิเคราะห์ การพิจารณาไตร่ตรอง อันเป็นการเตรียมความคิดที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้า

การเรียนรู้ (Learning) การเปลี่ยนแปลงของบุคคลซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นสิ่งที่ค้ำจุนอย่างมากในการสร้างหรือยกระดับความสามารถของคอมพิวเตอร์ องค์การต้องมีวิสัยทัศน์งานให้รู้และเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ นิยามของการเรียนรู้ (Learning) นั้นมีอยู่มากนักจิตวิทยาทั้งหลายได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของการให้นิยาม และมีความเห็นว่า การเรียนรู้หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่คงทนถาวร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้นผลมาจากประสบการณ์ (Baron, 1989, p. 136) ไม่ว่าคำจำกัดความจะเป็นไปในลักษณะไหน การเรียนรู้ทั้งหลายก็จะมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ 1) นิยามทั้งหลายมีความเห็น

พ้องกันว่า การเรียนรู้ หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือการกระทำ และ 2) นิยามของการเรียนรู้ทั้งหลายเห็นพ้องกันว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นผลมาจากการฝึก หรือประสบการณ์

กระบวนการเรียนรู้เพื่อการสร้างความรู้

ดังกล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่คงทนถาวร ไตเวอร์ และเบล (Diver & Bell, 1983) ได้ระบุขั้นตอนของการสร้างความรู้ไว้ดังนี้

1. ขั้นนำ (Orientation) เป็นขั้นที่จะรับรู้ถึงจุดมุ่งหมาย การเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้
2. ขั้นการดึงความคิด (Elicitation) เป็นขั้นที่ผู้เรียนแสดงออกแสดงออกถึงความรู้

ความเข้าใจเดิมที่มี ขั้นนี้ทำให้เกิดการขัดแย้งทางปัญญา (Cognitive Conflict)

3. ขั้นปรับเปลี่ยนแนวความคิด (Restructuring of Ideas) เป็นขั้นตอนสำคัญของบทเรียนขั้นนี้ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ๆ ดังนี้

3.1 ทำความกระจ่างและแลกเปลี่ยนความคิด (Clarification and Exchange of Ideas) ผู้เรียนจะเข้าใจดี เมื่อพิจารณาความแตกต่าง และความขัดแย้งระหว่างความคิดของตนเองกับของผู้อื่น

3.2 สร้างความคิดใหม่ (Construction of New Ideas) จากการอภิปรายและการสาธิต ผู้เรียนจะเห็นแนวทาง รูปแบบ วิธีการ ที่หลากหลายในการตีความจากปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์แล้วกำหนดความคิดใหม่

3.3 การประเมินความคิดใหม่ (Evaluation of the New Ideas) โดยการทดลองหรือการคิดอย่างลึกซึ้ง ผู้เรียนควรวางหาแนวทางที่ดีที่สุดในการทดสอบความคิดที่เลือก (Alternative Ideas) ในขั้นตอนนี้ผู้เรียนอาจจะรู้สึกไม่พึงพอใจความคิดความคิดความเข้าใจที่เคยมีอยู่ เนื่องจากหลักฐานการทดลองสนับสนุนแนวความคิดที่ใหม่กว่า

4. ขั้นนำความคิดไปใช้ (Application of Ideas) เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนมีโอกาสใช้แนวความคิดหรือความเข้าใจที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คุ้นเคย และไม่คุ้นเคย

5. ขั้นทบทวน (Review) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้เรียนจะได้ทบทวนว่าความคิด ความเข้าใจของเขาได้เปลี่ยนไป โดยการเปรียบเทียบความคิด เมื่อเริ่มต้นบทเรียนกับความคิดของเขาเมื่อสิ้นสุดบทเรียน

หลักของการเรียนรู้ ในปัจจุบันนักจิตวิทยาเชื่อว่าการเรียนรู้ที่เป็นหลักสำคัญ มีอยู่

3 รูปแบบ คือ

1. การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก
2. การวางเงื่อนไขแบบการกระทำ

3. การเรียนรู้แบบรู้คิด อันเป็นการเรียนรู้ที่ต้องอาศัยกระบวนการในการคิด และการเข้าใจประกอบด้วย

3.1 การเรียนรู้โดยการหยั่งเห็นจะมีได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความฉลาดของผู้แก้ปัญหา

3.2 การเรียนรู้โดยเครื่องหมาย เป็นการเรียนรู้ที่ต่างกันออกไป ทอลแมน (Tolman) กล่าวว่าพฤติกรรมทุกอย่างที่เกิดขึ้นจะต้องมีจุดมุ่งหมายบางอย่างใดอย่างหนึ่ง และการเรียนรู้ของคนส่วนใหญ่จะเรียนรู้ด้วยเครื่องหมาย

3.3 การเรียนรู้ด้วยการสังเกต กระบวนการเรียนรู้ด้วยการสังเกต ก็คงเหมือนกับการเรียนรู้ อื่น ๆ ที่จะต้องมีขั้นตอนการเรียนรู้ ดังนั้น อิทธิพลที่มีต่อการเรียนรู้ด้วยการสังเกต ดังต่อไปนี้

กระบวนการเก็บจำ และกระบวนการการเกิดพฤติกรรม หมายถึง การแสดงพฤติกรรมตามตัว แบบปัญหาที่เกิดกระบวนการเกิดพฤติกรรมมี 2 ประการ คือ ความสามารถทางร่างกาย และศักยภาพของผู้สังเกต

แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง (Risk – Taking Tendencies) ความเสี่ยงคือ การวัดว่าคนจะรับรู้และจะจัดการกับผลลัพธ์ที่ไม่แน่นอนได้อย่างไร บางคนชอบเสี่ยง บางคนหลีกเลี่ยง การเสี่ยง ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ [Information System (IS)] ในหลายรูปแบบ เช่น ผู้จัดการที่หัวโบราณ มีความเชื่อวาระบบคอมพิวเตอร์ที่ดีที่สุดคือ ระบบของ IBM จึงไม่ยอมที่จะเสี่ยงใช้ระบบคอมพิวเตอร์อื่น ๆ

วัฒนธรรมองค์กร

มนุษย์และวัฒนธรรมเป็นองค์ประกอบของสังคม และการที่มนุษย์แตกต่างจากสัตว์ก็เพราะวัฒนธรรม ดังนั้นการศึกษาด้านสังคมมนุษย์จึงจำเป็นต้องศึกษาวัฒนธรรม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การศึกษาการดำเนินชีวิต รูปแบบของพฤติกรรม ตลอดจนแนวคิดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้สร้างขึ้น (ไพบูลย์ ช่างเรียน, 2532, หน้า 11)

ความหมายของวัฒนธรรม มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายท่าน เช่น สมยศ นาวิกาน (2533, หน้า 92) อธิบายว่าวัฒนธรรม คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และบรรทัดฐานร่วมกันของบรรดาสมาชิกภายในองค์กร พัทยา สายหู (2514, หน้า 3 อ้างถึงใน สมศักดิ์ รีสันติสุข, 2536, หน้า 4) ได้ให้ความหมายว่า เป็นแบบอย่างการดำรงชีวิตของกลุ่ม

วัฒนธรรมสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น 4 องค์ประกอบคือ (ไพบูลย์ ช่างเรียน, 2532, หน้า 14)

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความคิด ได้แก่ความเชื่อ ความเข้าใจ ทักษะคติ ตลอดจนอุดมการณ์ต่าง ๆ
2. องค์ประกอบทางพิธีการ ได้แก่เรื่องกับขนบธรรมเนียมประเพณี หรือรูปแบบความสัมพันธ์กับบุคคลในระดับต่าง ๆ
3. องค์ประกอบทางวัตถุ คือ วัฒนธรรมทางวัตถุที่สามารถจับต้องได้และมีรูปร่าง เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้
4. องค์ประกอบเกี่ยวกับองค์การ คือการมองในลักษณะของสถาบัน องค์การ สมาคม ฯ ในสังคม ซึ่งหมายถึงกลุ่มที่มีการจัดอย่างเป็นระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนวัตถุประสงค์ในองค์การ เบคเกอร์ (Backer, 1982, pp. 513 – 527) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึงระบบความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์การ ซึ่งทำให้แต่ละองค์การมีลักษณะที่แตกต่างกัน ออกไปชิลด์ (Shils, 1961, p. 119) ได้อธิบายว่า ทุกองค์การในสังคมจะมีขอบเขตของค่านิยม ความเชื่อ และสัญลักษณ์แห่งองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อโครงสร้างกิจกรรมและพฤติกรรมขององค์การ

โดยสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพในการทำงานของบุคคล ทำให้เกิดจิตสำนึกในเป้าหมายของการทำงานและการนำมาซึ่งคุณค่าแห่งความภูมิใจในกิจกรรมขององค์การ วิลคินส์และแพตเตอร์สัน (Wilkins & patterson, 1985, p. 267) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การว่า เป็นสิ่งที่บุคคลในองค์การมีความเชื่อว่าสิ่งใดควรกระทำ และสิ่งใดไม่ควรกระทำในการปฏิบัติงาน ส่วน สมยศ นาวิกาน (2533, หน้า 97) ได้กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การประกอบด้วยพฤติกรรม การกระทำ และค่านิยมที่พนักงานขององค์การถูกคาดหวังให้ดำเนินตาม ดังนั้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การจะเป็นตัวแทนของค่านิยม ความเข้าใจร่วมกันของพนักงานทุกคน และค่านิยมนี้จะแสดงให้เห็นโดยสัญลักษณ์ เรื่องราว คำขวัญ เป็นต้น

วัฒนธรรมองค์การมีลักษณะจำเพาะที่แต่ละองค์การให้ความสำคัญ และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารงานในองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการที่ก่อตัวขึ้นเป็นวัฒนธรรมของแต่ละองค์การ ได้แก่ (Sergiovanni, 1988, p. 103)

1. ประวัติความเป็นมาองค์การ
2. ความเชื่อที่เป็นไปในทางเดียวกัน
3. ค่านิยมร่วมกันของบุคลากรในองค์การ
4. บรรทัดฐานและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

การก่อตัวของวัฒนธรรมองค์กรจะเกิดขึ้นโดยที่ประวัติความเป็นมาขององค์กร มีอิทธิพลต่อความเชื่อ ความเชื่อมีอิทธิพลต่อรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่แสดงออกมา โดยการเรียนรู้และยอมรับเองเป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะเกิดขึ้นทีละเล็กทีละน้อยสม่ำเสมอ และกลายเป็นสิ่งหลอมพฤติกรรมของบุคคลนั้นขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ (Owens, 1987, p. 17)

แพตเตอร์สัน (Patterson, 1988, pp. 107-109) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นโรงเรียนว่ามีประเด็นต่าง ๆ ที่จะเป็ประเด็นบ่งชี้ได้ 10 ประการ คือ

1. ความมุ่งประสงค์ขององค์กร (Organization Purposes)
2. การเสริมพลัง (Empowerment)
3. การตัดสินใจ (Decision Making)
4. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Sense of Community)
5. ความไว้วางใจ (Trust)
6. ความมีคุณภาพ (Quality)
7. การยอมรับ (Recognition)
8. ความเอื้ออาทร (Caring)
9. ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity)
10. ความหลากหลายของบุคลากร (Diversity)

วัฒนธรรมองค์กร (Culture) เป็นระบบของค่านิยมร่วม ความเชื่อ วิถีความคิด และการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลที่รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ระบบสารสนเทศ [Information System] ที่ประสบความสำเร็จในที่หนึ่ง แต่อาจจะไม่ประสบความสำเร็จในที่อื่นก็ได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

พฤติกรรมองค์กรและความสัมพันธ์กับการใช้ระบบสารสนเทศ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 34 –36) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior) หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติ แนวทางในการปฏิบัติของคนในองค์กร ซึ่งมาจากสิ่งทีคนนำเข้ามาในองค์กร ได้แก่ ความสามารถ ความคาดหวัง ประสบการณ์ในอดีต ค่านิยมร่วม (Share Value) ทักษะคติ ความเชื่อ บั้จจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการทำงาน และสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายนอกองค์กร ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์จึงมีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ และการพัฒนาบุคลากร

การมีปฏิกริยาจากปัจเจกบุคคล และองค์กร ก่อให้เกิดวัฒนธรรมของบริษัท โครงสร้างอำนาจความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม

1. วัฒนธรรมบริษัท (Cooperate Culture) เป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาความเป็นอุดมการณ์ ค่านิยมร่วม ข้อสมมติฐาน ความเชื่อ ความคาดหวัง บรรทัดฐาน ที่ทำให้เกิดการรวมตัวของบุคคลในองค์กรขึ้น

2. อำนาจ (Power) หมายถึง อำนาจในการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การใช้ระบบสารสนเทศในการตรวจสอบทำให้ขาดอำนาจ และทำให้ผู้ใช้สามารถที่จะพัฒนาตนเอง

3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict) ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร เป็นสิ่งที่ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างผู้เชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์กับผู้ใช้

4. ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intergroup Dynamic) เกิดจากปัจจัยดังต่อไปนี้

4.1 ขนาดของกลุ่ม (Group Dynamic) ขนาดของกลุ่มมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จากการการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการทำงานจะลดลงถ้ากลุ่มคนมีคนมากกว่า 7 คน

4.2 บรรทัดฐาน (Norms) เป็นกฎระเบียบที่ไม่มีลายลักษณ์อักษร และเป็นมาตรฐานในการควบคุมสมาชิก

4.3 สถานภาพ (Status) เป็นการจัดลำดับความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร บุคลากรสามารถประสบความสำเร็จได้จากสถานภาพของตนเอง

4.4 บทบาทหน้าที่ (Role) เป็นพฤติกรรมที่คาดหวังไว้ ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ เพราะหน้าที่การทำงานไม่ชัดเจน

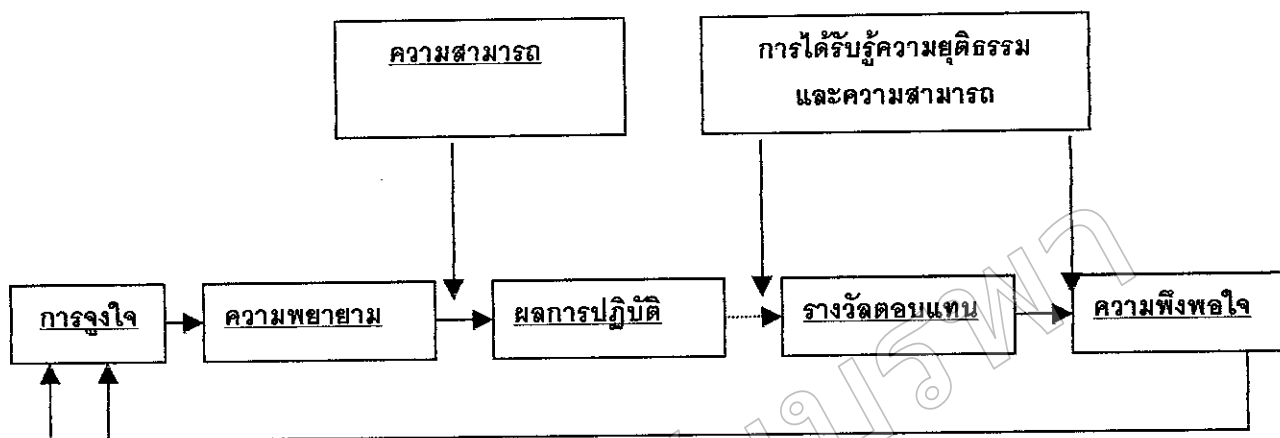
4.5 การมีส่วนร่วม (Participation) บุคลากรจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นถ้าเขามีส่วนร่วมในการทำงาน

4.6 ความเป็นผู้นำ (Leadership) เป็นสถานภาพที่บุคคลทำให้เกิดความแตกต่างด้านคุณภาพในองค์กร

สรุปได้ว่าพฤติกรรมที่มีต่อองค์กรมีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัดด้วย

การจูงใจ (Motivation) หมายถึงอำนาจที่ทำให้เกิดพลัง และกระตุ้นพฤติกรรมส่วนบุคคลให้บรรลุภายนอก อำนาจนี้อาจจะมาจากแหล่งภายนอก เช่น โอกาสที่จะได้รับโบนัส (Bonus) หรือรางวัลอื่นที่สำคัญ และเป็นอำนาจที่มาจากภายนอกของแต่ละบุคคล ซึ่งการจูงใจเป็นสาเหตุหลักในการอธิบาย เรื่องการกระทำของคนได้ (ศิริวรรณ เสงีรัตน์, 2541, หน้า 27) ในทางจิตวิทยาผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ มีผลต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจ ในการทำงานตามทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) จากแผนภูมิ ของ ไมเคิล (Michael, 1984, p. 122)

แผนภูมิแสดงตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง



ภาพที่ 4 แสดงตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง

การจูงใจปัจเจกบุคคล เป็นการกระทำ (Function) ของ (Addison & Wesley, 1981,

p. 21)

1. ความคาดหวังในการใช้ความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน
2. ความคาดหวังว่าผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่รางวัลตอบแทน
3. การได้รับรู้ถึงความมีเสน่ห์(แรงดึงดูด) ของรางวัลตอบแทน

แรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแนวทางด้วยกัน โดยเฉพาะความหมายด้านจิตวิทยานั้นมีความหมายครอบคลุมภาวะเงื่อนไขต่าง ๆ ในตัวบุคคลที่ไปกระตุ้นอินทรีย์หรือเสริมพลังที่นำไปสู่พฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นการให้คำจำกัดความด้านแรงจูงใจนั้น

แอนเดอร์สัน (Anderson, 1971, p. 6) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่พฤติกรรมถูกกระตุ้นและชี้นำ โดยมีสิ่งเร้ามาจากภายนอกและภายใน

โยธิน คันสนยุทธิ (2531, หน้า 140) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะกระทำเพื่อบรรลุเป้าประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ

สุรางค์ คุ้มตระกูล (2533, หน้า 112) ให้ความหมายว่า สิ่งจูงใจ นั้นหมายถึง องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

ในการวัดแรงจูงใจนั้นจากการศึกษา วิธีสร้างเครื่องมือวัดแรงจูงใจของ สมปอง จันทรมานิตย์ (2531) แสดงให้เห็นว่าการวัดแรงจูงใจจะวัดในสามมิติ คือ การวัดความต้องการการ (Want) การวัดแรงผลักดัน (Drive) การวัดเป้าหมาย (Goal) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ 5

ตัวเลือก แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีข้อความด้านนิมิต (Positive) และด้านนิเสธ (Negative) โดยเลือกจาก "จริงสุด" "ไม่จริงเลย"

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961, pp. 36-62) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่เป็นแรงจูงใจภายในของบุคคลและแบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) คือ ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศมีความสละใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motivation) หมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมชมชอบหรือรักใคร่ชอบพอของคนอื่น จึงเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้นักแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคล

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motivation) หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ในสังคม ทำให้บุคคลแสวงหาอำนาจ เพราะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจหากทำอะไรได้เหมือนคนอื่น ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูง เป็นผู้ที่ยุ่พยายามจะควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

เนื่องจากการศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานเพื่อไปพัฒนาบุคลากรให้เกิดผลสำเร็จในการดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะวัดแรงจูงใจภายในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ต่อการใช้ระบบสารสนเทศ

จากการที่ศึกษาลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ตามที่ ดาระณี พัฒนศักดิ์ภิญโญ (2533, หน้า 18 - 23) ได้กล่าวพอสรุปได้ว่า ผู้ที่มีแรงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงควรประกอบด้วยลักษณะสำคัญดังนี้คือ มีความทะเยอทะยาน กระตือรือร้น มีความรับผิดชอบต่องาน การรู้จักวางแผนและการพึ่งตนเอง

จึงพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจ มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้แรงจูงใจเป็นตัวแปรต้น ที่มีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศ โดยใช้วิธีของ ลิเกิร์ต สร้างแบบวัดแรงจูงใจนั้น จะวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านความทะเยอทะยาน กระตือรือร้น ความรับผิดชอบต่องาน การรู้จักวางแผน การพึ่งพาตนเอง

ปัจจัยจิตวิทยาด้านชีวสังคมอื่น ๆ (Other Psychological Factors) มีดังนี้

1. ความยืดหยุ่นได้ (Flemible)

2. เป็นความคล่องตัวของ MIS ซึ่งจะนำไปสู่ความยืดหยุ่นได้ในการตัดสินใจ การผลิต การบริหารงานในหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การ ดังนั้นระบบควรได้รับการออกแบบให้ยืดหยุ่นในการทำงานเพื่อให้พนักงานพัฒนาการตัดสินใจต่าง ๆ จากการใช้ ข่าวสารข้อมูลเพื่อให้ความยืดหยุ่นนำไปสู่การพัฒนาและสนับสนุนการตัดสินใจ เช่น ข่าวสารมากเกินไป (Information Overload) จากการที่พนักงานบางคนมีความสามารถมากกว่าคนอื่น ๆ จึงทำให้พนักงานคนนั้นมีข้อมูลที่ต้องจัดการจำนวนมาก และเป็นข้อมูลที่ไม่จำเป็น สภาพเช่นนี้เรียกว่า ภาวะข่าวสารมากเกินไป กำลัง จะทำให้เกิดอาการตึงเครียด และมีความสามารถในการตัดสินใจน้อยลง

3. การมองโลกในแง่บวก และในแง่ลบ (Optimism / pessimism) คนที่มองโลกในแง่ดีส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตามคนมองโลกในแง่ลบด้วย เพราะจะทำให้ความคิดต่างดีขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คาเบรรา (Cabrera, 1985 อ้างถึงใน ครรชิต มาลัยวงศ์, 2535, หน้า 50-55) ได้ทำการสำรวจสถิติเกี่ยวกับนักคอมพิวเตอร์ พบว่าการว่าจ้างบุคลากรคอมพิวเตอร์เข้าทำงานนั้น หน่วยงานต่าง ๆ ให้น้ำหนักต่อความสามารถและวุฒิในการสมัครงาน โดยเน้นที่ประสบการณ์ ยิ่งกว่าการศึกษา

มาร์สเตอร์สัน (Marsterson, 1986) ได้กล่าวถึงบทบาทของบรรณารักษ์ว่ามี 3 รูปแบบ

คือ

1. ผู้ดูแลรักษา (Custodian) คือ บทบาทของการเป็นผู้รวบรวม จัดเก็บสารสนเทศตามแบบแผน
2. ผู้สื่อสาร (Communicator) คือ บทบาทของผู้ใช้ข้อมูลที่สะสมเพื่อนำมาให้คำตอบแก่ผู้ใช้บริการ เมื่อมีผู้ขอข้อมูล
3. นักศึกษา (Educator) คือ บทบาทของการนำเสนอข้อมูลที่รวบรวมให้แก่ผู้ใช้และนำมาเผยแพร่เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

บาร์เดน (Barden, 1997, pp. 37-70) กล่าวถึงการพัฒนาทักษะของบรรณารักษ์ และนักสารสนเทศว่าควรมุ่งเน้นในด้านดังต่อไปนี้

1. การใช้เทคโนโลยีและการจัดระบบเครือข่าย (Technology Skill and Network Management)
2. การใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้ (Customer Care)

3. การจัดการ การจัดเก็บ และการค้นคืนสารสนเทศ (Media Management Storage and Retrieval)

4. การพัฒนารูปแบบเชิงธุรกิจให้แก่บุคลากรและห้องสมุด (business development) เบอร์แมน (Berman, 1985) ได้ศึกษาบทบาทการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระดับผู้บริหาร เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะเกี่ยวกับความสามารถทางการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ในสภาพแวดล้อมของงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างต่ำเกี่ยวกับขีดความสามารถในการปฏิบัติการ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาที่สำคัญคือไม่มีการประเมินย้อนกลับถึงการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผู้บริหารแสดงความกลัวเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารแสดงความกลัวเทคโนโลยีสารสนเทศและวิสัยของผู้บริหารก็มีความสัมพันธ์ต่อความกลัวดังกล่าว ผู้บริหารส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว แต่ไม่เข้าใจถึงขีดความสามารถและการใช้คอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์

โอลสัน (Olson, 1991, p. 3) ได้ศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศกับการปรับปรุงตัวในองค์การพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศผลต่อการเชื่อมโยงการทำงาน มีผลต่อการควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน และมีผลกระทบต่อโครงสร้างระบบและวัฒนธรรมในองค์การ

นิโคลาส (Nicolas, 1991, p. 161) ได้ศึกษาเรื่อง ผลสำรวจของสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) ในองค์การ 8 แห่งของออสเตรเลีย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการใช้ผู้เกี่ยวข้องในการใช้ และความพอใจในการใช้พบว่า

1. ความสำเร็จของ MIS แตกต่างกันตามสภาพองค์การ
2. เทคนิคการใช้ให้ผลน้อยกว่าการบริหาร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และผู้ควบคุมให้ผลแตกต่างกับการบริหารและเทคนิค

การจัดการ

งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้

นิสเบ็ต และวิลสัน (Nissbett & Wilson, 1997) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อคติทำให้การรับรู้บิดเบือนไปโดยไม่รู้ตัว โดยฉายวิดีโอการสนทนาของอาจารย์ชายคนหนึ่ง ซึ่งพูดภาษาอังกฤษสำเนียงเบลเยียมให้นักศึกษา 2 กลุ่มชม ในกลุ่มที่หนึ่งผู้สอนจะแสดงท่าทางเป็นมิตรและมีชีวิตชีวา ส่วนกลุ่มที่ 2 ผู้สอนผู้สอนจะมีท่าที่เย็นชา และทำตัวเหินห่าง ผลการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาที่ดูวิดีโอที่ผู้สอนแสดงท่าทางที่เป็นมิตร และมีชีวิตชีวา ชอบผู้สอนมากกว่าอีกกลุ่มหนึ่ง ที่ผู้สอนทำท่าทางเย็นชาและเหินห่าง จากผลการวิจัยพบว่า อคติมีผลต่อการรับรู้ในการใช้ระบบสารสนเทศของ

ผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานครจำกัด

บรูเนอร์ และกู๊ดแมน (Bruner & Goodman, 1947) ได้ทดลองเพื่อต้องการพิสูจน์ว่า ความต้องการและเห็นคุณค่าของเงินแตกต่างกันจะรับรู้ขนาดของเหรียญแตกต่างกัน โดยให้เด็กที่มาจากครอบครัวที่ยากจน กับเด็กที่มาจากครอบครัวที่ร่ำรวยมาวัดขนาดของเหรียญเงินราคา 5 10 25 และ 25 เซนต์ พบว่าเด็กที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะยากจนวาดรูปเหรียญมีขนาดโตกว่าเด็กที่มาจากครอบครัวที่ร่ำรวย ทำให้เราพบว่า ความต้องการและการเห็นคุณค่าของสิ่งเร้าทำให้การรับรู้บกพร่อง ผู้วิจัยพบว่าความต้องการ และการเห็นคุณค่ามีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานครจำกัด

ฮาซท็อฟ และแคนทรี (Hastorf & Cantri, 1954) วิจัยเรื่องการรับรู้ที่บกพร่อง แล้วพบว่าคนที่บุคคลนำเอาทัศนคติของตนเองมาบิดเบือนการรับรู้ของตนเองบกพร่อง ผู้วิจัยพบว่าจากผลการวิจัยทัศนคติมีผลต่อการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานครจำกัด

เมอเรย์ (Murray, 1993 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2524, หน้า 65) วิจัยเรื่องความกลัวมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า ความกลัวของบุคคลทำให้คนเรารับรู้บิดเบือนไปจากสภาพความเป็นจริง ผู้วิจัยจึงพบว่าจิตวิทยาสังคมเรื่องความกลัวมีผลต่อการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานครจำกัด

งานวิจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์

เชคเตอร์ (Schachter, 1959 อ้างถึงใน ไวรซ์ เจียมบรรจง, 2523, หน้า 195) ได้ทดลองกับเด็กที่เกิดหัวปี(คนโต) กับเด็กที่เกิดที่หลัง ซึ่งมีความวิตกกังวลต่างกันจะรวมกลุ่มจะแตกต่างกันอย่างไร จากการทดลองพบว่า เด็กหัวปีมีแนวโน้มจะรวมกลุ่มสูงกว่าเด็กที่เกิดที่หลัง ซึ่งหมายถึง เด็กหัวปีเข้าร่วมกลุ่มเพื่อต้องการเปรียบเทียบทางอารมณ์และความคิดเห็น จากการทดลองเด็กคนโตมีความวิตกกังวลสูงกว่า ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความวิตกกังวลมีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของของผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานครจำกัด

งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่อำนาจ

แอนดรูว์ (Andrew, 1967 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกุล, ม.ป.ป., หน้า 157) ได้ทำการวิจัยเปรียบเทียบการดำเนินงานของ 2 บริษัท พบว่า ของผู้บริหารองค์การทั้งสองห้องแห่งมีแรงจูงใจใฝ่อำนาจแตกต่างกัน ผู้บริหารในบริษัทที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง มีค่านิยมยึดถือเอาความสำเร็จของงานเป็นหลัก ส่วนอีกบริษัทผู้บริหารมีค่านิยมเผด็จการ ตัดสินใจเพียงคนเดียวทำให้การดำเนินงานล้มเหลว ดังนั้นผู้วิจัยจึงพบว่า แรงจูงใจมีผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานครจำกัด