

เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี

ใบรายงานการประเมินผล
วิทยานิพนธ์

อจนา มุกดาสนิท

๒๓ เม.ย. ๒๕๔๖

163807

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม ๒๕๔๕

ISBN 974-9570-49-9

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ลัดดา สุขปรีดี)
.....กรรมการ
(ดร.นันทา พลิตวานนท์)
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ลัดดา สุขปรีดี)
.....กรรมการ
(ดร.นันทา พลิตวานนท์)
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม)
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอม ทับศรี)
.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณพนธ์ วงศ์จตุรภัทร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)
วันที่ 25 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษา และช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างดียิ่งจาก รศ.ลัดดา สุขปรีดี ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.นัญญา ผลิตวานนท์ และ ผศ.ดร.ไพรัตน์ เรืองนาม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ดังปรากฏชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัดเจตคติ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย รวมทั้งพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบวัดเจตคติเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคุณแม่ ที่ให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษาและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อนร่วมรุ่นเทคโนโลยี ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการเป็นกำลังใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จด้วยดี

คุณความดีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้กับคุณพ่อผู้ล่วงลับไปแล้ว ผู้ซึ่งให้แนวทางในการศึกษากับผู้วิจัยจนสามารถก้าวมาถึงการเป็นมหาบัณฑิต

อจนา มุกดาสนิท

38921144 : สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา ; กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา)

คำสำคัญ : เจตคติ/เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

อัญญา มุกดาสนิท : เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา
ในเขตจังหวัดชลบุรี (ATTITUDES TOWARD COMPUTER OF THE BANGKOK BANK PUBLIC
COMPANY LIMITED EMPLOYEES IN CHONBURI PROVINCE BRANCH) อาจารย์ผู้ควบคุม
วิทยานิพนธ์ : ถัดดา สุขปรีดี, กศ.ม., นัญชา พลิตวานนท์, Ph.d., ไพรัตน์ วงษ์นาม, กศ.ค. 81 หน้า.
ISBN 974-9570-49-9

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ ประสบการณ์ใน
การทำงาน และสถานภาพตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารจำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
การศึกษาเป็นแบบวัดเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน จำนวน 40 ข้อ ข้อคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้าน
คือ ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ด้านความ
ชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance)

ผลการวิจัยพบว่า :

พนักงานมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
พนักงานมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ด้านต่างๆ อยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์
อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานชายและพนักงานหญิงมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่
แตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ทั้งโดยรวมและ
จำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเจตคติด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พบว่าพนักงานที่มี
ประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป จะแตกต่างกับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ
กลุ่ม 10 - 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปี ขึ้น
ไป มีความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์สูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และกลุ่ม
10 - 15 ปี พนักงานที่มีสถานภาพตำแหน่งแตกต่างกัน มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมและจำแนกเป็น
รายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พบว่าพนักงาน
ระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ซึ่งพบว่า พนักงานระดับบริหารมีเจตคติด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์สูงกว่าพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ

38921144 : MAJOR : EDUCATIONAL TECHNOLOGY;

M.ED. : (EDUCATIONAL TECHNOLOGY)

KEYWORD : ATTITUDES/ATTITUDES TOWARD COMPUTER OF THE BANGKOK
PUBLIC COMPANY LIMITED EMPLOYEES

ACHANA MUKDASNIT : ATTITUDES TOWARD COMPUTER OF THE BANGKOK
PUBLIC COMPANY LIMITED EMPLOYEES IN CHONBURI PROVINCE BRANCH. THESIS
ADVISORS : LADDA SOOKPREEDEE, M.ED., NANTA PALITAWANONT, PH.D.,
PAIRAT WONGNAM, PH.D. 81 P. ISBN 974-9570-49-9

This research attempts to investigate and to compare attitudes toward computers of the Bangkok Bank Public Company Limited employees in Chonburi province branch according to gender, working experiences and working position. The sample consisted of 136 employees. The research instrument used was an attitude questionnaire for employees. The questionnaire contained forty items. The questionnaire was used to investigate the attitudes of employees in five areas : usefulness of computers, opportunity to work with computers, liking computers, anxiety about computers, and confidence working with computers. The statistics used in analyzing the data were mean, standard deviation, t-test and one way analysis of variance.

The research finding were as follows :

The employees' attitudes toward computers as a whole was measured at a good level. Results varied in five key areas of investigation. Anxiety about computer reached a moderate level, while the other areas reached a good level. There were no statistically significant difference between male and female employees and with the employees that had different working experiences. The employees who had more than 15 years of working experience showed a statistically significant differences in anxiety, compared with employees who had 10 years or 10 - 15 years of experience at .05 level. There were no statistically significant difference between executives and officer employees. In confidence, executives and officer employees had attitudes towards computers that showed a statistically significant difference at .05 level. The executives had higher attitudes towards computers than the officer employees.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมุติฐานของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการทำวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	8
คอมพิวเตอร์.....	10
เจตคติ.....	13
เจตคติต่อคอมพิวเตอร์.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	35
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
สรุปผลการวิจัย.....	55
อภิปรายผล.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	58
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย.....	59
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	81

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพตำแหน่ง.....	42
2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน โดยส่วนรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	43
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน โดยส่วนรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	44
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน โดยส่วนรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	45
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน โดยส่วนรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง.....	46
6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน โดยส่วนรวม และรายด้านของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	47
7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	48
8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	48
9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน...	49
10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	49
11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	50
12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานเป็นรายคู่ ด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	50
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	51

ตารางที่

หน้า

14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน โดยส่วนรวม และจำแนกเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพตำแหน่ง.....	52
15	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบวัดเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน.....	78