

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้โลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเร็วมาก เพราะการพัฒนาเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารของโลกเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสารไร้พรมแดน (globalization) ครอบคลุมถึงกันหมด ช่วยให้รู้เรื่องราวของกลุ่มและสถานะแวดล้อมต่าง ๆ ได้ทั่วโลก จึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) และใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและบริการ ซึ่งก่อให้เกิดสินค้าและบริการใหม่ ๆ รวมทั้งโอกาสทางการตลาดใหม่ จึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในองค์กร คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทและถูกนำไปใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีความละเอียดถูกต้อง มีความรวดเร็วจากแหล่งที่มีข้อมูลมาก ๆ (พิชิต สุขเจริญพงษ์, 2532) โดยใช้เพื่อเก็บข้อมูล ประมวลผลดึงข้อมูลออกมาใช้ และเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ (ทักษิณา สวานานนท์, 2530) ความนิยมในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานได้ทวีมากตามลำดับ ทำให้มีผลกระทบต่อธุรกิจและสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก และคอมพิวเตอร์ยังมีแนวโน้มที่จะมีผลกระทบต่ออารยธรรมของมนุษย์ในอนาคตอีกต่อไป (สุพัตรา บุญนาค, 2539) ด้วยเหตุนี้ คอมพิวเตอร์จึงมีอิทธิพลต่อสังคม ความเป็นอยู่ อาชีพการงาน แม้กระทั่งแนวคิดของมนุษย์ก็เปลี่ยนไปด้วย (ยุพิน ไทยรัตนานนท์, 2527) คอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญ ในปัจจุบันมีการใช้กันมากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่สามารถคำนวณ เก็บและประมวลผลข้อมูลด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ที่นำมาช่วยในการปฏิบัติงาน (computerization) และเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรที่จำเป็นอย่างหนึ่ง เพราะมีบทบาทเป็น “สมองและหัวใจ” ของการเข้าสู่สังคมสารสนเทศ จึงต้องมีการลงทุนในส่วนนี้เพื่อตอบสนองโอกาสและเพื่อช่วงชิงโอกาส สร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจได้อย่างรวดเร็วเหนือกว่าคู่แข่ง องค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนไป โดยแปรสภาพการเป็นคู่แข่งทางธุรกิจให้เป็นเครือข่ายและคู่ค้าทางธุรกิจที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน (ประสิทธิ์ ดินารักษ์, 2538 อ้างถึงใน สินีนาฏ กำเนิดเพชร, 2539, หน้า 1) เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด องค์กรต่างๆ จำเป็นที่จะต้องหาทางเลือกกลยุทธ์เพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ฉับไว ซึ่งหมายถึงกระบวนการทางธุรกิจที่ต้องปรับเปลี่ยนไป

สถานการณ์ของสถาบันการเงินโดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบธนาคารพาณิชย์ไทยกำลังอยู่ในช่วงของการปรับตัวอย่างขนานใหญ่ อันจะมีผลให้โฉมหน้าของวงการธนาคารไทยในสหัสวรรษใหม่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอันมาก ผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจทำให้ระบบธนาคารพาณิชย์ซึ่งเดิมเคยอยู่ในมือของเอกชนไทยเกือบทั้งหมด ต้องมีรัฐบาลและธนาคารต่างชาติขนาดใหญ่เข้ามาบีบคั้นกดดัน สิ่งที่จะติดตามมาจากการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญนี้ก็คือ การแข่งขันในธุรกิจของธนาคารจะเข้มข้นและรุนแรงยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันระหว่างธนาคารไทยกับธนาคารที่ถูกควบคุมการบริหารโดยผู้ถือหุ้นต่างประเทศ ดังนั้นธนาคารไทยจึงมีความจำเป็นโดยเร่งด่วน จะต้องปรับตัวรับการแข่งขันและเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจให้สูงขึ้น นอกจากนี้ก็ต้องปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความกระชับตัวมากขึ้น และยกระดับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารกับการใช้ทรัพยากรบุคคลให้สูงขึ้น โดยส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ในวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตระหนักอยู่เสมอว่า ทรัพยากรบุคคลคือหัวใจของความสำเร็จของธนาคาร จึงส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ในวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2538, หน้า 33) และธนาคารได้กำหนดนโยบายด้านบุคลากรเพื่อพนักงานในการพัฒนาบุคลากรและเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ดังนี้คือ

1. ส่งเสริม สนับสนุน มีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะธนาคารตระหนักดีว่าทรัพยากรบุคคล คือหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จของธนาคาร ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพัฒนาเพื่อให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ทันสมัยในยุคที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. เสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานที่มีความสามารถ โดยปรับปรุงระบบค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับความสามารถและผลงานเพื่อจูงใจพนักงานที่ทำงานดี ให้ฝ่ายการพนักงานดูแลให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ปรึกษาหารือแก่พนักงาน

ในยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ ข่าวสารข้อมูลถือเป็นปัจจัยในการดำเนินงานต่าง ๆ ผู้ที่มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลได้เร็วกว่าก็จะได้เปรียบผู้อื่น อินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศจากทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกัน จึงเป็นเสมือนชุมทรัพย์ข้อมูลข่าวสารที่คนส่วนใหญ่เริ่มหันมาสนใจในปัจจุบัน (ถนอมพร ดันติพิพัฒน์, 2539, หน้า 8) คอมพิวเตอร์จัดได้ว่าเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี แต่ยังมีปัญหาในเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

ทำให้การใช้งานเป็นไปอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ จึงต้องมีการจัดเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะใช้งานให้ได้เต็มประสิทธิภาพ

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานธนาคารนั้น พนักงาน ผู้บริหาร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องต่างได้รับผลกระทบทั้งสิ้น เพราะทุกคนต่างก็ต้องการเข้าไปเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ความรู้สึกที่มีต่อเทคโนโลยีของบุคคลจึงต่างกัน อีกทั้งการยอมรับนวัตกรรมก็แตกต่างกันตามลักษณะของบุคคล ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมได้เร็วมักจะเป็นผู้ที่ไม่ยึดมั่นถือมั่นกับสิ่งเดิม เป็นผู้มีเหตุผลและมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งเหล่านั้น รวมทั้งมีเจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Rogers & Shoemaker, 1983, p. 169) ในเรื่องของเจตคตินี้ เฮอร์สโตน (Thurstone, 1964, p. 49) กล่าวว่า เจตคติเป็นตัวแปรหนึ่งที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เป็นความโน้มเอียงภายใน และแสดงออกให้เห็นได้โดยพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เจตคติเป็นเรื่องของความชอบ ไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึกและความเชื่อมั่นในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนั้นสำเร็จ บุญเรืองรัตน์ (2524, หน้า 8) ได้กล่าวไว้ว่า เจตคติเป็นความรู้สึกเกี่ยวข้องของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจแสดงออกเป็น 2 นัย คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ความสนใจ เห็นด้วย ทำให้อยากปฏิบัติ อยากได้ และอยากใกล้ชิดสิ่งนั้น และอีกลักษณะหนึ่ง คือ จะแสดงออกในลักษณะของความไม่พอใจ ไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย อาจทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย หรือต้องการหนีห่างจากสิ่งเหล่านั้น และวอดเคาสกี (Wlodkowski, 1978, pp. 36-37) ยังให้ความเห็นว่า เจตคติเป็นเรื่องที่มีพลังมาก และมีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ โดยปกติแล้วเจตคติจะตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อและประสบการณ์การแสดงออกของเจตคติมี 2 ลักษณะ คือ

1. เจตคติเชิงนิมาน หรือเจตคติทางบวก หรืออาจเรียกว่า เจตคติที่ดี เจตคติในลักษณะนี้จะแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย อยากกระทำ อยากเข้าใกล้
2. เจตคติเชิงนิเสธ หรือ เจตคติทางลบ จะแสดงออกในลักษณะของความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่อยากได้ ไม่อยากทำ และไม่อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มนุษย์สามารถนำความรู้และเครื่องมือ (คอมพิวเตอร์) มาประยุกต์ใช้ในลักษณะของปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence) กล่าวคือ ผู้ใช้คอมพิวเตอร์สามารถใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ และเป็นเครื่องมือในการคิดคำนวณตลอดจนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการมีเจตคติทางบวกหรือเจตคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์ จึงจัดเป็นสิ่งจำเป็นควบคู่ไปกับการมีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ (ไชยยศ เรื่องสุวรรณ, 2531, หน้า 32)

จากคำกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าเจตคติเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก ความชอบไม่ชอบ และความเชื่อถือในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในและมีพลังต่อพฤติกรรมมนุษย์ เจตคติมี 2 ลักษณะ คือ เจตคติทางลบหรือเจตคติที่ไม่ดี และเจตคติทางบวกหรือเจตคติที่ดี

เมื่อศึกษาตามแบบจำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับวัตรกรรมของโรเจอร์ทั้ง 5 ขั้นตอนนั้น ในขั้นตอนที่สองที่กล่าวถึงการจงใจว่าเป็นขั้นตอนที่บุคคลได้สัมผัสสนวัตรกรรมและสร้างเจตคติ ชอบหรือไม่ชอบวัตรกรรม เจตคติจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลยอมรับหรือไม่ยอมรับวัตรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาทโรจน์ แพ่งยัง (2536, หน้า 137) ที่พบว่า เจตคติมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับวัตรกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาและผลกระทบจากการใช้ ความร่วมมือและการปรับปรุงการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งทั้งหมดจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงควรมีเจตคติที่ดีและถูกต้องต่อคอมพิวเตอร์ จึงจะสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2535, หน้า 37)

จากความสำคัญของเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสนใจที่จะศึกษาว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี มีเจตคติอย่างไรต่อคอมพิวเตอร์ เพราะบางกลุ่มมีเจตคติที่ไม่ดี ไม่ชอบและไม่อยากใช้คอมพิวเตอร์ ทั้ง ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่บางกลุ่มกลับชอบใช้คอมพิวเตอร์ จึงต้องการทราบว่ามีความแตกต่างที่มีผลต่อเจตคติของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาเจตคติของพนักงาน ให้มีความรู้สึกที่ดีต่อคอมพิวเตอร์ก่อน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจและพยายามทำความเข้าใจในสิ่งนั้นจนเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี โดยส่วนรวมและเป็นรายด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานและสถานภาพตำแหน่ง

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยส่วนรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยส่วนรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยส่วนรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและปรับปรุงเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการจัดการใช้คอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในงานธนาคาร
3. เป็นข้อเสนอแนะให้กับฝ่ายฝึกอบรมของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้นำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน

ขอบเขตของการทำวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษา เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ จำกัดอยู่ในขอบเขตของกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 210 คน
3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 136 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเทียบจากตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-608) แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

4.1.1 เพศ แบ่งเป็น

4.1.1.1 เพศชาย

4.1.1.2 เพศหญิง

4.1.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

4.1.2.1 ต่ำกว่า 10 ปี

4.1.2.2 10 - 15 ปี

4.1.2.3 15 ปีขึ้นไป

4.1.3 สถานภาพตำแหน่ง แบ่งเป็น 2 ระดับ

4.1.3.1 ระดับบริหาร

4.1.3.2 ระดับปฏิบัติการ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

4.2.1 ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์

4.2.2 ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

4.2.3 ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์

4.2.4 ด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์

4.2.5 ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือสภาพทางจิตใจของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม หรือสถานการณ์ใด ๆ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ทำให้บุคคลตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยการแสดงพฤติกรรมออกมาเป็น 2 ลักษณะ คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ความสนใจ เห็นด้วย ทำให้อยากปฏิบัติ อยากได้ และอยากใกล้ชิดสิ่งนั้น และอีกลักษณะหนึ่งคือ จะแสดงออกในลักษณะของความไม่เห็นด้วย ไม่พึงพอใจ ไม่เห็นชอบ ไม่สนใจในสิ่งนั้น

ในการวิจัยครั้งนี้จะวัดเจตคติในทางนิมานหรือทางบวก

2. คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่สามารถรับข้อมูลต่าง ๆ ไปทำการประมวลผล ตามคำสั่งที่เรากำหนด แล้วแสดงผลออกมาได้ทั้งทางจอภาพและเครื่องพิมพ์

3. เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อมั่น ความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง และความคิดเห็นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ โดยวัดได้จากแบบวัดเจตคติ ซึ่งจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

3.1 ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้สึกเชื่อหรือยอมรับว่าคอมพิวเตอร์มีคุณประโยชน์ สามารถใช้ทำสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นผลดีได้

3.2 ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หมายถึง การทำงานประจำหรืองานส่วนตัวที่จะต้องเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง

3.3 ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้สึกสนใจ ตั้งใจ พอใจ และต้องการที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์ ใช้คอมพิวเตอร์ หรือทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์

3.4 ด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้สึกกลัว เครียด หลีกเลียง ไม่พยายาม และมีข้อสังเกตทางลบต่อการใช้คอมพิวเตอร์หรือการทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์

3.5 ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้สึกเชื่อหรือมั่นใจในความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ และบทบาทของคนที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ หรือการทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์

ในการวิจัยครั้งนี้ จะวัดเจตคติในทางนิมานหรือทางบวก ข้อความหรือเครื่องมือวัดที่เป็นนิเสธหรือทางลบ เราจะกลับคำคะแนน ดังรายละเอียดในบทที่ 3

4. พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคลากรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี ได้แก่ สาขาชลบุรี บางปลาสร้อย เนินเตี้ย ช่อธารราษฎร์ประสงค์ ช่อคลองตำหรุ หนองมน พนัสนิคม พานทอง บ้านบึง ศรีราชา สวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ อ่าวอุดม บางละมุง เมืองพัทยา ช่อพระตำหนัก สัตหีบ

5. ระดับบริหาร หมายถึง ตำแหน่งผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา สมุหบัญชี และหัวหน้าหน่วยต่าง ๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

6. ระดับปฏิบัติการ หมายถึง ตำแหน่งต่าง ๆ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของธนาคาร นอกเหนือจากตำแหน่งของพนักงานระดับบริหารที่กล่าวมาข้างต้น