

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอ ดังมีรายละเอียดตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
3. เจตคติ และเจตคติต่อคอมพิวเตอร์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อคอมพิวเตอร์

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับอนุญาตให้ดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 โดยมีพลเอกพระยาธรรมรามาธิบดี เป็นประธานกรรมการ และ หลวงรอบรู้กิจ เป็นกรรมการผู้จัดการ ทุนจดทะเบียน 4 ล้านบาท พนักงานจำนวน 23 คน สำนักงานแห่งแรกเป็นตึกแถว 2 ชั้น 2 คูหา เลขที่ 235-237 ถนนราชวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ มุมถนนทรงวาด ปากตรอกอาเนียเก็ง และเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2493 ได้ขยายธุรกิจสาขาออกสู่ต่างจังหวัดแห่งแรกที่จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะระดมเงินออมจากแหล่งเงินทุนในชนบท ส่งเสริมการอำนวยความสะดวกของธนาคารให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายออกไป นี่ก็จุดเริ่มต้นของธนาคารกรุงเทพที่ประสบความสำเร็จอย่างงดงามในการแผ่ขยายกิจการธนาคารพาณิชย์ไทยออกสู่ภูมิภาค เพื่อเสริมสร้างกำลังทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ

วันที่ 21 พฤษภาคม 2495 คณะกรรมการธนาคารได้เห็นชอบให้นายชิน โสภณพนิช เข้ารับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่คนที่สอง รับผิดชอบบริหารกิจการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ดังนั้นเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2495 นายชิน โสภณพนิช ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 4 ล้านบาท เป็น 20 ล้านบาท ในปีต่อมาเพิ่มทุนจดทะเบียนครั้งที่ 2 เป็น 50 ล้านบาท พร้อมกับเปิดสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ณ เลขที่ 9 ถนนเสือป่า พลับพลาไชย กรุงเทพมหานคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่บุกเบิกออกไปประกอบธุรกิจยังต่างประเทศ วันที่ 24 มิถุนายน 2497 ธนาคารกรุงเทพ สาขาต่างประเทศแห่งแรกจึงเปิดที่ฮ่องกง ตามด้วยเปิดสาขาโตเกียวในปีต่อมา และนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการกิจการธนาคารเป็นแห่งแรก ในปี พ.ศ. 2511

วันที่ 13 มีนาคม 2523 คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งนายชาติรี โสภณพนิช บุตรชายของนายชิน โสภณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นยุคที่ธนาคารมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วยิ่งกว่ายุคสมัยใด โดยปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้มีการบริหารงานเป็นทีมที่เข้มแข็งทุกระดับ ตั้งแต่ระดับกำหนดนโยบายและระดับดำเนินการ รวมทั้งมีการจัดกระบวนการใหม่ให้มีความพร้อมรองรับการขยายตัวของธุรกิจต่าง ๆ ปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้มีความก้าวหน้าทันสมัยไปกับเทคโนโลยียุคใหม่ ที่ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้าได้อย่างกว้างขวางทุกแห่งหนทั่วประเทศ โดยเฉพาะมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบริการ คุณภาพการจัดการ คุณภาพภาพจน์ คุณภาพสินเชื่อ และคุณภาพพนักงาน

ในยุคเศรษฐกิจไร้พรมแดน จากนโยบายเสรีทางการเงินและการคลั่งในด้านต่าง ๆ การแข่งขันขยายวงกว้างขึ้น โดยสถาบันการเงินต่างประเทศและบริษัทการเงินข้ามชาติเข้ามาเป็นคู่แข่งเพิ่มขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวสามารถแข่งขันได้ ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยี องค์กร บุคลากร การบริหารและบริการต่าง ๆ ให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2525 นายชิน โสภณพนิช ได้ประกอบพิธีเปิดอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ณ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ธนาคารเล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีทีมผู้บริหารระดับสูงรุ่นใหม่ที่แคล่วคล่องว่องไวในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น เพื่อปรับตัวและเตรียมแผนสำหรับทิศทางการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน คณะกรรมการจึงได้พิจารณาและเห็นชอบให้นายชาติศิริ โสภณพนิช บุตรชายของนายชาติรี โสภณพนิช ขึ้นดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2537 จนถึงปัจจุบัน

บิวหลวงเทคโนโลยี ธนาคารเริ่มบริการนี้เป็นครั้งแรกเมื่อธันวาคม 2513 เป็นธนาคารแรกในประเทศไทยและในอาเซียน ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานเชื่อมโยงเครือข่ายบริการดังกล่าวมาตามลำดับ สามารถบริการเงินฝาก On-line ได้ครบทุกจังหวัดทั่วประเทศไทยในเดือน ธันวาคม 2530

ธนาคารได้ทำสัญญาซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่จากบริษัท IBM (ประเทศไทย) รุ่น System 360 Model 30 มีหน่วยความจำ 64 KB พร้อมอุปกรณ์ครบชุดในมูลค่า 40 ล้านบาท แล้วทำการติดตั้งที่อาคารสำนักงานใหญ่ ถนนสีลมเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2512 เริ่มให้บริการ เงินฝาก On-line เป็นธนาคารแรกในประเทศไทยเมื่อ ธันวาคม 2513 ซึ่งนับแต่นั้นมาพัฒนาการด้านนี้ของธนาคารก็ก้าวเคียงคู่มากับเทคโนโลยีตลอด (50 ปีบิวหลวง) (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2537, หน้า 133-142)

คอมพิวเตอร์ (computer)

คอมพิวเตอร์ (computer) มาจากภาษาละติน หมายถึง เครื่องคำนวณ เครื่องจักรกลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้น สามารถเก็บข้อมูล ป้อนข้อมูลพร้อมด้วยคำสั่งแล้วแสดงผลออกมาในรูปแบบต่าง ๆ รวดเร็ว ถูกต้อง (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2539, หน้า 6-10)

คอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมาจากอุปกรณ์ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถอ่านและเก็บบันทึกข้อมูลหรือแสดงผล ตลอดจนสามารถประมวลผลได้ และควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามที่มนุษย์สั่งการ (สำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2539, หน้า 1-2) มีความสำคัญและมีอิทธิพลมากในปัจจุบัน มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่มีความหลากหลาย ระบบคอมพิวเตอร์จึงพัฒนาไปเป็นระบบสื่อประสม (multimedia) หรือการใช้งานในลักษณะสื่อประสมมากขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้สัมผัสอย่างใกล้ชิดเสมือนมีส่วนร่วมในเหตุการณ์จำลองที่คอมพิวเตอร์ได้สร้างขึ้นจริง ๆ พัฒนาการที่เจริญก้าวหน้าของคอมพิวเตอร์ จึงเป็นสิ่งที่ควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (จิราภรณ์ แจ่มชัดใจ, 2540, หน้า 46) อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ทำทาสติปัญญาและความสามารถของผู้คนทุกวัยและทุกระดับเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้เราจึงได้เห็นงานประยุกต์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมายในวงการธุรกิจ วงการราชการ การศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่า คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ดึงดูดให้ใครต่อใครหันมาศึกษาเพื่อประกอบอาชีพเป็นจำนวนมาก (ครรจิต มาลัยวงศ์, 2533, หน้า 15)

การที่คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอยู่ในชีวิตประจำวันก็ด้วยเหตุผลต่อไปนี้
(สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2532, หน้า 1)

1. คอมพิวเตอร์สามารถเก็บและจัดการกับข้อมูลที่มีปริมาณมาก ๆ ได้
2. คอมพิวเตอร์สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว
3. คอมพิวเตอร์มีความแน่นอน ถ้าโปรแกรมที่กำหนดให้คอมพิวเตอร์ทำงานนั้นถูกต้อง
4. คอมพิวเตอร์สามารถทำงานต่อเนื่องได้โดยไม่ต้องหยุดพักผ่อน
5. คอมพิวเตอร์สามารถทำงานอย่างเดียวกันซ้ำซากโดยไม่เหนื่อย และไม่สร้าง

ความยุ่งยาก

6. คอมพิวเตอร์สามารถทำงานแทนคน ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายได้ เช่นในสภาพที่มีก๊าซพิษ มีกัมมันตรังสี

ความหมายของคอมพิวเตอร์ มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคอมพิวเตอร์ไว้ ดังนี้

กิดานันท์ มะลิทอง (2539, หน้า 7-8) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องประมวลผลข้อมูลที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร และภาพกราฟิกได้อย่างรวดเร็วตามลักษณะของโปรแกรมที่ใช้สามารถเก็บบันทึกสารสนเทศได้จำนวนมาก สามารถแสดงผลลัพธ์ออกมาทางหน้าจอภาพและเครื่องพิมพ์ได้

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540, หน้า 7-8) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือซึ่งใช้ในการคำนวณหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล (data processing) ด้วยความเร็วสูงได้หลายแบบ โดยที่สามารถจะรับได้ทั้งการคำนวณ และข้อมูลที่จะคำนวณเข้าไปเก็บไว้ในหน่วยเก็บภายในเครื่อง สามารถเลือกการทำงานตามลักษณะคำสั่งที่วางไว้ และถ่ายทอดผลลัพธ์ที่คำนวณเสร็จแล้วออกมาได้

ทักษิณา สนวนานนท์ (2530, หน้า 12) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ คือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่สามารถช่วยผ่อนแรงสมอง ด้วยการประมวลผลข้อมูลให้มนุษย์ตามคำสั่งที่เรากำหนด

บัญชา ผลิตวานนท์ (2539, หน้า 6) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ คือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานภายใต้การควบคุมของข้อความที่บันทึกในหน่วยความจำของเครื่อง ซึ่งจะรับข้อมูลแล้วประมวลผลด้วยการคำนวณ และตรรกะแสดงผลจากการประมวล และเก็บผลไว้เพื่อนำมาใช้ต่อไป

ยุพิน ไทยรัตนานนท์ (2527, หน้า 11) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ คือเครื่องจักรอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจัดการกับสัญลักษณ์ต่าง ๆ ด้วยความเร็วสูง

सानิตย์ ภายผาด (2521, หน้า 12) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ หมายถึงเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรับและเก็บบันทึกข้อมูล ตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาหรือทำการคำนวณที่ซับซ้อน และยังสามารถเก็บบันทึกหรือแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบที่กำหนดให้ได้อีกด้วย

จากความหมายของคอมพิวเตอร์ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คอมพิวเตอร์ คือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่รับข้อมูล ตัวเลข และคำสั่งต่าง ๆ แล้วทำการประมวลผลตามคำสั่งที่วางไว้ มีความถูกต้อง รวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาและผ่อนแรงให้กับมนุษย์ สามารถแสดงผลออกมาได้ทั้งทางจอภาพและเครื่องพิมพ์

ลักษณะของคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์มีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการคือ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2532, หน้า 1)

1. ทำงานโดยอัตโนมัติ ถ้าสังเกตการทำงานของคอมพิวเตอร์ จะเห็นว่าอุปกรณ์ทุกอย่างของคอมพิวเตอร์ทำงานได้เองโดยอัตโนมัติโดยอาศัยโปรแกรมที่เขียนขึ้น โปรแกรมนั้นจะบอกรายละเอียดว่าจะให้อุปกรณ์ส่วนไหนทำอะไร และทำอะไรจึงจะได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

2. ทำงานได้เอนกประสงค์ คอมพิวเตอร์จัดอยู่ในประเภทเอนกประสงค์เพราะทำงานได้หลายชนิดขึ้นอยู่กับโปรแกรมที่ทำไว้ เช่น ถ้าใส่โปรแกรมทำบัญชีเงินเดือนก็จะทำการคำนวณและพิมพ์รายการบัญชีเงินเดือนที่ต้องการออกมา เป็นต้น

3. เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ที่นำมาประกอบเป็นคอมพิวเตอร์นั้น ล้วนแต่เป็นอุปกรณ์ทางคานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทรานซิสเตอร์ วงจรไอซี (IC ย่อมาจาก integrated circuit) เป็นต้น การทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำงานด้วยความเร็วสูง

4. เป็นระบบดิจิทัล คำว่าดิจิทัล (digital) มาจากคำว่า Digit ซึ่งหมายถึงตัวเลข เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ทำงานโดยใช้ระบบตัวเลข ข้อมูลทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นตัวเลข ตัวหนังสือ หรือเครื่องหมายอื่นใด เมื่อส่งเข้าไปยังเครื่องรับข้อมูลของคอมพิวเตอร์แล้วจะถูกเปลี่ยนเป็นตัวเลขหมด ซึ่งการทำงานในหน่วยประมวลผลข้อมูลของคอมพิวเตอร์จะใช้ระบบตัวเลขเท่านั้น

ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทที่สำคัญยิ่งในหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชน ทั้งนี้เนื่องมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานที่มีปริมาณมาก ได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็วกว่าการทำงานด้วยแรงงานคน สามารถจัดปัญหาในเรื่องการขยายที่ทำงานและเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอสำหรับคนเข้ามาทำงาน และทำให้ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บเอกสารที่สำคัญ (วิไลลักษณ์ กุลไพบุตร, 2537, หน้า 23)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน อาจจำแนกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประโยชน์ในเชิงธุรกิจ มี 2 ทาง คือ

1.1 ประโยชน์ทางการเก็บบันทึกข้อมูล (record keeping) งานเก็บบันทึกข้อมูลนับเป็นงานที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายจำนวนมากกันแทบทุกหน่วยงาน ความต้องการในงานด้านนี้ได้เพิ่มมากขึ้นทุกปี จนอาจกล่าวได้ว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกนำไปใช้ในงานบันทึกข้อมูล มากกว่างานด้านอื่น ๆ การเก็บบันทึกข้อมูลเป็นขบวนการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมาก แต่มีขั้นตอนการทำงานไม่มากนัก ตัวอย่างเช่น งานทำเงินเดือนพนักงาน (payroll) งานบัญชีลูกค้า (customer accounts) งานบัญชีสินค้าคงคลัง (inventory accounting) และงานวางแผนงานการผลิต (production scheduling)

1.2 ประโยชน์ทางการให้บริการลูกค้า (customer services) ด้วยเหตุที่เครื่องคอมพิวเตอร์ได้มีการติดต่อแบบโดยตรงจากหน่วยรับข้อมูล (online terminal) และสามารถให้คำตอบได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้ธุรกิจการบริการลูกค้าหลาย ๆ ประเภทสามารถทำได้ในทันทีที่ลูกค้ามารับบริการ ตัวอย่างของงานได้แก่ การสำรองที่นั่งของสายการบินต่าง ๆ (airline

reservation) การฝากถอนเงินในธนาคาร และการคิดเงินค่าขายสินค้าตามห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ เป็นต้น

2. ประโยชน์ในเชิงการวิจัยหรือวิทยาศาสตร์ เช่น การใช้หารากของสมการ การคำนวณที่ซับซ้อน การทำงานสรุปผลการวิจัย การประมวลผลข้อมูลจากการทดลองต่าง ๆ เป็นต้น

เจตคติ

ความหมายของเจตคติ ราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 149) ให้ความหมายของคำว่า “เจตคติ” คือ ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” มาจากศัพท์ทางภาษาลาตินว่า “Apptus” ซึ่งแปลว่า ความเหมาะสม (fitness) หรือการปรุ่่งแต่ง (adaptedness)

พจนานุกรมทางการศึกษา (dictionary of education) ได้ให้คำจำกัดความหมายว่า เจตคติ หมายถึง แนวโน้ม ท่าที ที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่ง โดยปกติจะมีความรู้สึกและอารมณ์เกี่ยวข้องในความเห้นนั้น เจตคติจะสังเกตไม่ได้จะอนุมานได้จากพฤติกรรมที่เป็นวาจาและท่าทาง

ฉลอง ภิมย์รัตน์ (2521, หน้า 42) กล่าวว่า เจตคติหมายถึงความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงท่าทีตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามที่เขานิ่กคิด

นิพนธ์ แจ้เงี่ยม (2525, หน้า 118) กล่าวว่า เจตคติคือสิ่งที่มีอยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งเราไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่เราสามารถรับรู้ได้โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไร เราก็ทราบได้ทันที

ประพาเพ็ญ สุวรรณ (2526, หน้า 3) กล่าวว่า เจตคติเป็นความคิดเห้นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

พัชนี วรกวิน (2522, หน้า 60) กล่าวว่า เจตคติ คือความรู้สึก ความคิด ความเชื่อหรือแนวโน้มที่พร้อมจะกระทำต่อสิ่งแวดล้อมในการตอบสนอง ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529, หน้า 92) กล่าวว่า เจตคติหมายถึง ความรู้หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีผลให้บุคคลมีพฤติกรรมตอบสนองในลักษณะที่สอดคล้องกัน

สำเริง บุญเรืองรัตน์ (2524, หน้า 8) กล่าวว่า เจตคติเป็นความรู้สึกเกี่ยวข้องของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะแสดงออกเป็น 2 นัย คือความชอบ ความพึงพอใจ ความสนใจ ความเห้นด้วย ทำให้อยากปฏิบัติ อยากได้ และอยากใกล้ชิดสิ่งนั้น และอีกลักษณะหนึ่ง คือ จะแสดงออกในลักษณะความไม่พึงพอใจ ไม่สนใจ ไม่เห้นด้วย อาจทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย หรือต้องการหนีห่างจากสิ่งเหล่านั้น

กาเย่ (Gagne, 1977, p. 219) กล่าวว่า เจตคติเป็นสภาพภายในของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกปฏิบัติของแต่ละบุคคล เจตคติไม่ได้กำหนดการปฏิบัติที่เป็นเฉพาะแต่จะทำให้กลุ่มของการปฏิบัติในแต่ละบุคคลมีโอกาสเกิดขึ้นได้มากหรือน้อย เจตคติจึงเป็นแนวโน้มของการตอบสนองของบุคคล

กูค (Good, 1973, p. 46) กล่าวว่า เจตคติหมายถึงความโน้มเอียงหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งของ สถานการณ์หรือค่านิยม โดยปกติจะแสดงออกมาพร้อมกับความรู้สึกและอารมณ์ เจตคติไม่อาจสังเกตได้โดยตรง แต่จะอ้างอิงได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งที่เป็นพฤติกรรมทางภาษาและไม่ใช้ภาษา

ครุซ (Cruze, 1947, p. 187) ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า เจตคติคือความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ตนได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้และเจตคติเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

จิมบาร์โด, อับบีเซน และมาลแอช (Zimbardo, Ebbesen, & Maslach, 1977, pp. 19-20) ได้สรุปว่า เจตคติหมายถึงความพึงพอใจ ไม่พอใจ ความชอบ และไม่ชอบที่บุคคลมีต่อคนอื่น กลุ่มสังคม สถานการณ์ วัตถุ หรือแนวคิด ถ้ามีสถานการณ์เกิดขึ้นบุคคลเพียงแต่มีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นโดยไม่ต้องร่วมมือก็ได้ชื่อว่ามีความเจตคติต่อสิ่งนั้น

ไทรแอนดิส (Triandis, 1971, pp. 6-7) ได้สรุปว่า ความหมายของเจตคติมี 2 ประการ คือ เจตคติเป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง และเป็นความสม่ำเสมอในการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น หรือสภาพทางสังคม

เธอร์สโตน (Thurstone, 1964, p. 49) กล่าวว่า เจตคติเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาอย่างหนึ่งที่ไม้อาจสังเกตได้ง่าย แต่เป็นความโน้มเอียงภายในแสดงออกให้เห็นได้โดยพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เจตคดียังเป็นเรื่องของความชอบ ไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึกและความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

อนาสตาซี (Anastasi, 1976, p. 453) กล่าวว่า เจตคติเป็นความโน้มเอียงที่แสดงออกในทางชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียมหรือสถาบันต่าง ๆ เจตคติไม่อาจสังเกตได้โดยตรง แต่สามารถสรุปอ้างอิงจากพฤติกรรมภายนอกทั้งที่เป็นพฤติกรรมทางภาษาและไม่ใช้ภาษา

วอคเคาสกี (Wlodkowski, 1978, pp. 36-37) กล่าวว่า เจตคติเป็นเรื่องที่มีพลังมาก และมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ โดยปกติแล้วเจตคติตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อและประสบการณ์ การแสดงออกของเจตคติมี 2 ลักษณะ คือ

1. เจตคติเชิงนิมาน หรือเจตคติทางบวก หรืออาจเรียกว่าเจตคติที่ดี เจตคติในลักษณะนี้จะแสดงออกมาในลักษณะความพึงพอใจ เห็นด้วย อยากกระทำ อยากเข้าใกล้

2. เจตคติเชิงนิเสธ หรือเจตคติทางลบ จะแสดงออกในลักษณะของความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่อยากได้ ไม่อยากทำ และไม่อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือสภาพทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ใด ๆ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ทำให้บุคคลตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยแสดงพฤติกรรมออกมา 2 ลักษณะ คือ ทางบวกหรือเจตคติเชิงนิมาน จะแสดงออกในลักษณะความชอบ ความพึงพอใจ ความสนใจ เห็นด้วย ทำให้อยากปฏิบัติ อยากได้ และอยากใกล้ชิดสิ่งนั้น และอีกลักษณะหนึ่งคือ ทางลบหรือเจตคติเชิงนิเสธ จะแสดงในลักษณะของความเกลียด ไม่พึงพอใจ ไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย อาจทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย หรือต้องการหนีห่างจากสิ่งเหล่านั้น ซึ่งเจตคตินี้จะมาสารณสร้างขึ้นใหม่หรือเปลี่ยนแปลงได้

ลักษณะของเจตคติ สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529, หน้า 92-93) กล่าวว่า ลักษณะของ เจตคติเป็น 2 มิติคล้าย ๆ กับวัตถุซึ่งเป็นความกว้างและมิติตความยาว ลักษณะของเจตคติประกอบด้วย มิติซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ทิศทาง (direction) มีอยู่ 2 ทิศทาง คือทางบวกและทางลบ ทางบวกได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทีในทางที่ดี ชอบ หรือพึงพอใจ เป็นต้น ส่วนทางลบก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม ได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทีในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ หรือไม่พึงพอใจ

2. ความเข้ม (magnitude) มีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มมากและความเข้มน้อย ถ้าบุคคลมีเจตคติที่มีความเข้มมากจะเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

ไพศาล หวังพานิช (2530, หน้า 146) กล่าวว่า ลักษณะของเจตคติสามารถแยกได้ดังนี้

1. เจตคติเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกทางด้านจิตใจ ที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งหนึ่งในสังคม
2. เจตคติเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าหรือประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งหมายถึงว่าบุคคลใดจะมีเจตคติอย่างไรต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การแสดงออกของเจตคติหรือการตอบสนองสิ่งเร้าใด ๆ จะเป็นไปในรูปของการสนับสนุนคล้อยตามที่เป็นไปในทางบวก (positive) หรือในรูปการโต้แย้งคัดค้านซึ่งเรียกว่า เป็นไปในทางลบ (negative) หรืออาจรู้สึกเฉย ๆ (neutral) ต่อสิ่งเร้า

ชอว์ และ ไรท์ (Shaw & Wright, 1967, pp. 13-14) ได้อธิบายถึงลักษณะของเจตคติ ไว้ดังนี้

1. เจตคติเป็นผลมาจากการที่บุคคลประเมินสิ่งเร้า แล้วแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายในที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะแสดงพฤติกรรม

2. เจตคติของบุคคลจะแปรค่าได้ทั้งในด้านคุณภาพและความเข้ม โดยจะครอบคลุมช่วงของเจตคตินั้น ซึ่งจะแปรค่าได้ทั้งมาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือ เจตคติจะมีค่าทั้งทางบวกและทางลบ

3. เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าที่จะมีมาแต่กำเนิด หรือมีโครงสร้างภายในตัวบุคคล หรืออู่อารมณ์

4. เจตคติขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าเฉพาะอย่างทางสังคม

5. เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน อาจมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

6. เจตคติเป็นสิ่งที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะมีลักษณะที่ค่อนข้างคงที่และเปลี่ยนแปลงได้ยาก ไทรแอนดิส (Triandis, 1971, p. 3) ได้สรุปลักษณะของเจตคติ ไว้ดังนี้

1. เจตคติ เป็นภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการคิดและการกระทำ มีผลให้บุคคลมีท่าทีในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางใดทางหนึ่ง

2. เจตคติ เป็นสิ่งที่ไม่ได้มีมาแต่กำเนิด แต่จะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้อง

3. เจตคติ มีความหมายที่อ้างอิงถึงตัวบุคคลหรือสิ่งของเสมอ นั่นคือ เจตคติเกิดจากสิ่งที่มีตัวตนและสามารถอ้างอิงได้

ศ. วาสนา ประวาลพฤษย์ (2524, หน้า 5) ได้สรุปลักษณะที่สำคัญของเจตคติ ไว้ดังนี้

1. เจตคติเป็นการเตรียมหรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งการเตรียมนี้เป็นการเตรียมภายในจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้

2. ภาวะความพร้อมที่จะตอบสนอง เป็นลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งอธิบายไม่ค่อยได้และบางครั้งไม่มีเหตุผล

3. เจตคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะของจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

4. เจตคติไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรืออธิบายเจตคติ

5. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีเจตคติในเรื่องเดียวกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระยะเวลา ชาติพันธุ์ เป็นต้น

6. เจตคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากเจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ถ้าการเรียนรู้และประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไป เจตคติก็น่าจะเปลี่ยนแปลงได้

องค์ประกอบของเจตคติ นิพนธ์ แจ่มเยี่ยม (2525, หน้า 118-119) กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ (cognitive component) เป็นเพียงความรู้ของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น อาจเป็นความรู้เกี่ยวกับวัตถุสิ่งของ บุคคล หรือเป็นเพียงเหตุการณ์ต่าง ๆ
2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (affective component) เป็นส่วนประกอบที่เข้ากับความรู้อย่างยิ่ง กล่าวคือ เมื่อมีความรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว จะทำให้เกิดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้ารู้สึกต่อสิ่งหนึ่งในทางที่ดี ก็จะชอบหรือพอใจในสิ่งนั้น จึงมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น และถ้ารู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ไม่ดี ก็จะมีเจตคติไม่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย และถ้าไม่มีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นเลย เจตคติก็น่าจะไม่เกิดขึ้น

3. องค์ประกอบทางการกระทำ (action tender component) เมื่อมีความรู้พอประมาณ มีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบพอประมาณ ก็มีความพร้อมที่จะปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ๆ

ไทรแอนดิส (Triandis, 1971, p. 3) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานของเจตคตินี้อยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจ (cognitive component) เป็นการตอบสนองของบุคคล รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ ทำให้เกิดเจตคติซึ่งแสดงออกมาในแนวคิดที่ว่าอะไรถูกอะไรผิด
2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (affective component) เป็นลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่คล้อยตามความคิด ถ้าบุคคลมีความคิดที่ดีต่อสิ่งใด ก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น เจตคติจะแสดงออกในรูปของความชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ
3. องค์ประกอบทางด้านการพฤติกรรม (behavioral component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำอันเป็นผลเนื่องมาจากความคิดและความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ

โครงสร้างของเจตคติ วินัย วีระวัฒนานนท์ (2532, หน้า 40) กล่าวว่า การที่คนเราจะมีเจตคติอย่างไรมันจะต้องมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดอย่างนั้นขึ้นมา ซึ่งปัจจัยนั้นจะอยู่บนพื้นฐานของโครงสร้าง 4 ประการ คือ

1. โครงสร้างในการปรับตัว (adaptive function) นักเรียนอาจจะไม่เห็นด้วยกับการเรียนคอมพิวเตอร์เพราะคิดว่ายุ่งยาก แต่เมื่อเรียนไปแล้วพบว่า การใช้คอมพิวเตอร์นั้นทำให้ได้รับความสะดวกหลายอย่าง เจตคติของนักเรียนก็จะคล้อยตามกับการเรียนคอมพิวเตอร์ในที่สุด
2. โครงสร้างในการใช้วิจารณ์ (cognitive function) เป็นการส่งถ่ายเจตคติจากสิ่งหนึ่งไปยังสิ่งอื่น ๆ ที่จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือมีลักษณะอย่างเดียวกัน เช่น คนที่ชอบเลี้ยงสุนัขไว้ที่บ้าน เมื่อไปพบสุนัขที่อื่นก็จะเกิดความรักและเอ็นดูเช่นเดียวกับสุนัขของเขา
3. โครงสร้างที่เป็นความต้องการ (need gratification function) เป็นการเกิดเจตคติในลักษณะที่คล้ายกับความต้องการที่เป็นธรรมชาติทั่วไป เช่น ผู้ชายมักมีเจตคติที่ดีต่อผู้หญิง
4. โครงสร้างในการป้องกันตัว (ego defence function) เป็นเจตคติที่เกิดจากอันตรายหรือประสบการณ์ในทางที่ไม่ดี เมื่อไปพบหรืออยู่ในเหตุการณ์เช่นนั้นเข้าอีก เจตคติเดิมก็ยังคงมีอยู่ต่อสิ่งใหม่นั้นอีก

ความสำคัญของเจตคติ ราเจคกี (Rajcecki, 1990, pp. 7-11) ได้สรุปความสำคัญของเจตคติที่มีความสำคัญต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคลไว้ 4 ประการ คือ

1. เจตคติช่วยให้เกิดความรู้ (knowledge function) คือ คนเราจะแสวงหาระดับความสามารถ ความมั่นคง เพื่อที่จะรับรู้หรือได้มาตามจุดหมาย
2. เจตคติช่วยในการปรับตัว (adjustive function) เจตคติจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลปรับตัวเพื่อให้ประสบความสำเร็จ และไปสู่จุดหมายที่พึงพอใจ
3. เจตคติช่วยในการแสดงออกถึงค่านิยม (value-expressive function) เป็นการแสดงออกในเรื่องความคิดเห็นของบุคคล ให้มีความสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม
4. เจตคติช่วยในการป้องกันตนเอง (self-defensive function) คือ สิ่งแวดล้อมหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ อาจทำให้เกิดความไม่สบายใจ ดังนั้นบุคคลป้องกันโดยสร้างเจตคติต่อสิ่งนั้นในทางลบ เพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเจตคติ พรณี ข. เจริญ (2528, หน้า 288-289) กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเกิดเจตคติของบุคคล สรุปได้ดังนี้

1. บ้าน การเลี้ยงดูของครอบครัว บิดามารดาเป็นผู้อบรมสั่งสอนลูกมาตั้งแต่เล็กจนโต ครอบครัวเป็นสถาบันแรกของเด็ก เจตคติของเด็กจึงย่อมเอนเอียงไปหาบิดา มารดา โดยไม่รู้ตัว
2. วัฒนธรรม ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ บุคคลที่มีชาติ เพศ วัย การศึกษา อาชีพ ศาสนา สถานภาพ ฯลฯ ต่างกัน จึงมีเจตคติต่างกัน

3. สถาบันการศึกษา สถาบันการศึกษามีหน้าที่หล่อหลอมเยาวชนของชาติ ครูเป็นผู้ที่เด็กเชื่อฟังยิ่งกว่าใคร ๆ การศึกษาเป็นพื้นฐานของสังคมให้เกิดความคิด สติปัญญาและประสบการณ์ใหม่ เปลี่ยนเจตคติไปสู่แนวทางที่ถูกต้อง

4. สังคม สิ่งแวดล้อม และสื่อมวลชน มีอิทธิพลต่อเจตคติอย่างมาก หากบุคคลมีสังคม สิ่งแวดล้อม และได้รับสื่อมวลชนต่างกัน เจตคติก็น่าจะแตกต่างกันไป ทั้งในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

ขั้นตอนการเกิดเจตคติ คอลเลตต์ (Collette, 1973, p. 221) กล่าวว่า แหล่งสำคัญที่ทำให้เกิดเจตคติมี 4 ประการ ดังนี้

1. การเข้าร่วมกิจกรรม เช่น นักเรียนอาจพัฒนาความชอบในการเรียนเรื่องไฟฟ้า เนื่องจากเขามีโอกาสในการใช้ หรือสัมผัสกับวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือกิจกรรมนั้น ๆ ทำให้เขาได้รับความสนุกสนาน ในทางตรงกันข้าม นักเรียนอาจจะไม่ชอบเรียนเรื่องสัตว์วิทยา เนื่องจากเขาต้องลงมือปฏิบัติกับสัตว์ที่ตายแล้ว

2. การได้รับอิทธิพลจากคนอื่น เช่น เด็กส่วนมากจะกลัวงู เนื่องจากได้รับการปลูกฝังจากคนอื่น

3. การมีประสบการณ์ตรงในเรื่องนั้น เช่น ความคับข้องใจอย่างรุนแรงของนักเรียนที่เกิดอุบัติเหตุในช่วงระหว่างการสาธิต อาจทำให้นักเรียนเกิดอคติต่อการเสนอตัวในการสาธิตอื่น ๆ

4. การผสมผสานการตอบสนองพิเศษ การประสานตอบเฉพาะกิจของกิจกรรมต่าง ๆ จะเกิดการสะสมถึงระดับหนึ่งที่จะนำไปสู่การตัดสินใจ เช่น เด็ก ๆ เมื่อได้รับการปฏิเสธจากครูบ่อย ๆ จะทำให้เขาไม่ชอบครูและรายวิชานั้นมากขึ้น

ชริกเลย์และโทมัส (Shrigley, & Thomas, 1984, p. 427) กล่าวว่า เจตคติไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เจตคติบางอย่างมีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่อยากให้ตนเองเป็นที่ยกย่องของสังคม ดังนั้นอาจกล่าวถึงการสร้างเจตคติโดยพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของเจตคติ ดังนี้ (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์, 2529, หน้า 181-183)

1. ความรู้และความเชื่อ คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ มากมาย ดังนั้นการเกิดความรู้หรือความเชื่อนั้นเป็นกระบวนการของการจัดระเบียบข้อมูลของสิ่งที่เรารับรู้และเรียนรู้ให้เข้ากันเป็นหมู่พวก เรื่องที่คล้ายคลึงกันก็จะจัดไว้เป็นประเภทเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการจำ และสามารถนำไปแก้ปัญหาอื่นต่อไปได้ ถ้าเกิดการจัดระเบียบข้อมูลนั้นได้มาจากประสบการณ์โดยตรงซ้ำกันหลาย ๆ ครั้งก็จะเป็นความเชื่อที่คงทนมากขึ้น

2. ความรู้สึก การเกิดความรู้สึกประกอบความรู้ความเชื่อนั้น อาจจำแนกได้ง่าย ๆ เป็น 2 ทิศทาง คือ ทางบวก (ชอบ พอใจ ประทับใจ) หรือทางลบ (รังเกียจ ไม่พอใจ ไม่ประทับใจ)

3. พฤติกรรมการแสดงออก โดยทั่วไปการแสดงออกตามเจตคติจะได้รับอิทธิพลมาจากบรรทัดฐานทางสังคมที่กลุ่มคาดหวังให้สมาชิกปฏิบัติตาม รวมทั้งเป็นกรอบกว้าง ๆ ให้การแสดงออกด้วยบรรทัดฐานนี้ได้รับอิทธิพลตั้งแต่เล็ก ๆ พ่อแม่ว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ รวมทั้งการเลียนแบบจากพ่อแม่และบุคคลที่ใกล้ชิดอื่น ๆ ด้วย

การเกิดพฤติกรรมทางด้านเจตคติ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสนใจ การแสดงความรู้สึก การแสดงท่าที และการแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบนั้น แบ่งออกเป็นขั้นตอนได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2539, หน้า 95-96)

1. การรับรู้หรือการให้ความตั้งใจ (receiving or attending) เมื่อบุคคลได้ปะทะกับสิ่งเร้า ย่อมเกิดการรับรู้หรือให้ความตั้งใจ หรือเกิดความตระหนักหรือเกิดความเต็มใจที่จะรับรู้ และมีการคัดเลือกการรับรู้ และให้ความตั้งใจในสิ่งเร้าบางอย่าง
2. การตอบสนอง (responding) เมื่อบุคคลรับรู้หรือให้ความตั้งใจในสิ่งเร้าใด ๆ ก็ตาม ในขั้นที่ 1 แล้ว มันเป็นพันธกรณีผูกพันให้บุคคลเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้า อาจจะเป็นไปในรูปของการเชื่อฟัง หรืออาจเกิดความสมัครใจ หรือความเต็มใจที่จะทำหรือเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้า หรือทำด้วยความสนุกสนาน
3. การเห็นคุณค่า (valuing) หลังจากบุคคลได้รับการตอบสนองต่อสิ่งเร้าแล้ว บุคคลจะเกิดความเชื่อในสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะพัฒนามาเป็นความรู้ความเข้าใจในสิ่งเร้านั้น ๆ ในขั้นแรกก็จะมี การยอมรับในคุณค่าของสิ่งเร้านั้น ๆ ต่อมาเกิดความรู้สึกชอบและขั้นสุดท้ายจะเกิดการยอมรับอย่างแน่วแน่
4. การจัดระเบียบ (organizing) เมื่อบุคคลได้ยอมรับคุณค่าในสิ่งใดแล้วก็จะมี การจัดระเบียบของคุณค่าเหล่านั้นเข้าเป็นหมวดหมู่ หรืออาจจะพัฒนาคุณค่าของสิ่งนั้นก็
5. การแสดงพฤติกรรมตามคุณค่าที่ปรากฏ (characterizing by a value) ในขั้นนี้บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมที่เขายึดถือ ซึ่งอาจเป็นพฤติกรรมที่เป็นมาตรฐานสำหรับบุคคลนั้น ๆ

นอกจากนี้ ประพาเพ็ญ สุวรรณ (2526, หน้า 91-93) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดเจตคติว่ามาจากแหล่ง 4 แหล่ง ซึ่งได้แก่

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (specific experiences) วิธีการหนึ่งที่เราเรียนรู้เจตคติ คือจากการมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้น เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่งเราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้น ในทางตรงข้ามถ้ามีประสบการณ์ไม่ดีก็จะมีความรู้สึกไม่ชอบบุคคลนั้น

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (communication with others) โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลในครอบครัว เช่น เด็กได้รับการสั่งสอนหรือการบอกจากผู้ปกครองเสมอว่า “การขโมยสิ่งของคนอื่นไม่ดี” เด็กก็จะมีเจตคติเช่นนั้น

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (models) เจตคติบางอย่างถูกสร้างขึ้นจากการเรียนแบบผู้อื่น กระบวนการเกิดเจตคติโดยใช้วิธีนี้เกิดได้โดยขั้นแรกจากเหตุการณ์บางอย่าง บุคคลจะมองเห็นว่าบุคคลอื่นมีการปฏิบัติกันอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปของความเชื่อ ซึ่งมาจากการปฏิบัติของเขา ตัวบุคคลนั้นให้ความเคารพนับถือของบุคคลที่แสดงปฏิกริยานั้นอยู่แล้ว บุคคลนั้นจะยอมรับความรู้สึก ความเชื่อที่เราคิดว่าบุคคลที่แสดงปฏิกริยานั้น ๆ เช่น มารดาของนาย ก. กลัวเสียงฟ้าร้อง นาย ก. จึงมีเจตคติต่อเสียงฟ้าร้องว่าเป็นสิ่งที่น่ากลัว

4. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน (institutional factors) เจตคติของบุคคลหลายอย่างก็เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากสถาบัน เช่น โรงเรียน สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ สถาบันเหล่านี้แหล่งที่มาและสิ่งช่วยสนับสนุนให้เกิดเจตคติบางอย่างได้

การเปลี่ยนแปลงเจตคติ พัทณี วรกวิน (2522 , หน้า 74) กล่าวว่า สถานการณ์ทางสังคมที่มีผลต่อการเปลี่ยนเจตคติประกอบด้วยวิธีการ ดังต่อไปนี้

1. การแนะนำให้เปลี่ยน (suggestion situation) การแนะนำมี 2 วิธี คือ แนะนำตามปกติ คือ คำแนะนำจากกลุ่มเพื่อน ผู้มีความสำคัญทางสังคม หรือแก่ตนเอง หรืออีกวิธีหนึ่ง คือ การสะกดจิต ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการสัมผัส และการเคลื่อนไหว

2. การทำให้เกิดการคล้อยตาม (conformity situation) เป็นการสื่อสารโดยการบอกให้ทราบ ว่า กลุ่มที่คล้ายกับท่าน มีความคิดเห็นเป็นอย่างไร เป็นการแนะนำให้เขาเกิดความรู้สึกขึ้นมาเองว่าสมควรจะเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มอื่นหลังจากที่ได้รับสารบอกเล่าแล้ว

3. การอภิปรายกลุ่ม (group discussion) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันโดยมีผู้นำอภิปรายจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้

4. การใช้ข้อมูลชักจูง (persuasive messages) เป็นการใช้ข้อมูลที่มีมาจากคนที่มีความสำคัญในด้านนี้ หรือกลุ่มที่เหมือนกันมากเท่าใด ก็จะทำให้คนเปลี่ยนแปลงเจตคติได้มากขึ้นเท่านั้น ผู้รับจะไม่มีสิทธิ์โต้แย้ง ตัดค้าน หรือแสดงความคิดเห็นต่อที่มาของข้อมูล

5. การปลูกฝังความเชื่อ (intensive indoctrination) เช่น การอบรมเลี้ยงดู การล้างสมอง การฉีดยาให้ประสาทหลอน การทรมานร่างกายเพื่อให้ประสาทเกิดความอ่อนแอ

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530, หน้า 201) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ตั้งใจรับทราบ (attention) การเปลี่ยนแปลงเจตคติต้องทำให้นุคคลเกิดความสนใจ รับรู้ ใฝ่ตรอง ผู้สื่อความต้องมีน้ำเสียง ลีลา ท่าทาง ความเข้ม สี แสง ความเคลื่อนไหวเหมาะสมและ ลักษณะของข่าว เนื้อหาสาระ ข้อความของสารน่าเชื่อถือ มีเหตุผล และต้องใช้ช่องทางในการติดต่อที่เหมาะสมด้วย เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ

2. การเข้าใจเนื้อหาความ (comprehension) ผู้รับเจตคติใหม่ต้องเข้าใจสิ่งเร้าตามความ ประสงค์ขึ้นอยู่กับ

2.1 ลักษณะของผู้รับมีสติปัญญา อายุ การศึกษา บุคลิกภาพ

2.2 ลักษณะของข่าวมีส่วนช่วยเร้าความสนใจ จำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 ข้อเท็จจริงและอารมณ์ (factual and emotion) ถ้าผู้รับมีการศึกษาสูงต้องการ ข่าวสารประเภทที่ให้ข้อเท็จจริง เช่น ข้อมูลทางสถิติ กราฟ ผลการวิจัย ส่วนผู้ที่มีการศึกษาค่ำ ควรใช้สิ่งช่วยอารมณ์ให้เกิดความตื่นเต้น เกรงกลัว ดีใจ ฯลฯ

2.2.2 ด้านเดียวหรือสองด้าน (oneside or twoside) บุคคลที่มีการศึกษาค่ำควรได้ ข่าวสารแนะนำด้านเดียว เฉพาะด้านที่ดีหรือเลวอย่างเดียว ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงควรให้ทั้งดีและ เลวไปพร้อม ๆ กัน เพราะเขามีสติปัญญาพอจะวิพากษ์วิจารณ์ได้

3. การยอมรับ (acceptance) จะดีขึ้นถ้ามีเครื่องเสริมแรงให้เขาได้รับสิ่งที่มีคุณค่าทางจิตใจ

4. ความถาวรของการเปลี่ยนแปลงเจตคติ (retention) เพื่อให้เป็นเจตคติที่คงที่ ควรต้องย้ำ บ่อย ๆ โดยเฉพาะในระยะเริ่มแรกที่เพิ่งเปลี่ยนเจตคติใหม่ ๆ

5. การกระทำ (action) นักจิตวิทยาสังคมพบว่า การใช้ความกดดันของกลุ่มบังคับช่วย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ และถ้ามีการเปลี่ยนเจตคติ พฤติกรรมก็เปลี่ยนไปด้วย

การวัดเจตคติ การวัดเจตคติ ไทรแอนดิส (Triandis, 1971, pp. 3-4) กล่าวถึงการวัดเจตคติ ตามแนวความคิดของ โรเซนเบิร์ก (Rosenberg) และฮอฟแลนด์ (Hovland) ว่าทำได้โดยการวัด การตอบสนองขององค์ประกอบแต่ละชนิด ที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. วัดองค์ประกอบด้านความรู้ องค์ประกอบด้านความรู้สึกของบุคคล สามารถวัดได้จากการตอบสนองในด้านความรู้ที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า ได้แก่ ท่าทางของบุคคลที่แสดงถึงการรับรู้หรือ คำพูดที่แสดงถึงความเชื่อต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. วัดองค์ประกอบด้านความรู้สึก องค์ประกอบด้านความรู้สึกของบุคคลสามารถวัดได้จากการตอบสนองในด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า ได้แก่ ท่าทางหรือคำพูดที่แสดงถึงความ รู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ชอบ หรือไม่ชอบ เป็นต้น

ประโยชน์ของเจตคติ สทวน สุทธิเลิศอรุณ (2529, หน้า 95-96) กล่าวสรุปว่า เจตคติมีประโยชน์ ดังนี้

1. ช่วยให้เกิดความเข้าใจในสิ่งเร้าต่าง ๆ
2. ช่วยในการปรับตัว
3. ช่วยป้องกันตัวเอง
4. ช่วยในการแสดงออกถึงค่านิยม

เพตตี และเคซิออปโป (Petty & Cacioppo, 1982, p. 7) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเจตคติไว้ดังนี้

1. ช่วยให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยการจัดรูปหรือการจัดระบบสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว
2. ช่วยให้ผู้คลลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี หรือปกป้องความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเขา
3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่ซับซ้อน ซึ่งมีปฏิกิริยาโต้ตอบหรือการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกไปนั้น ส่วนมากจะทำในสิ่งที่นำความพอใจมาให้หรือเป็นรางวัลจากสิ่งแวดล้อม
4. ช่วยให้ผู้คลลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมตนเอง ซึ่งแสดงว่าเจตคตินั้นนำความพอใจมาให้กับผู้คลลนั้น

นอกจากนี้ ชัยยงค์ ขามรัตน์ (2523, หน้า 18-19) ยังได้สรุปประโยชน์ของการศึกษาเจตคติ ไว้ดังนี้

1. เพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องด้วยเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ย่อมเป็นเครื่องมือแสดงว่าเขามีความรู้ทางด้านที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด และเขามีความรู้ดีชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด เจตคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นจึงเป็นเครื่องทำนายว่า บุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใดด้วย ฉะนั้นการทราบเจตคติของบุคคลย่อมช่วยให้สามารถทำนายการกระทำของบุคคลได้ แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไปก็ตาม
2. เพื่อหาทางป้องกัน โดยทั่วไปการที่บุคคลจะมีเจตคติต่อสิ่งใดอย่างไรมันเป็นสิทธิของเขา แต่การอยู่ด้วยกันด้วยความสงบสุขของสังคมย่อมจะเป็นไปได้เมื่อพลเมืองมีเจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน จะเป็นแนวทางให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และไม่เกิดความแตกแยกในสังคม

3. เพื่อหาทางแก้ไข เจตคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอาจแตกต่างกัน แต่ในบางเรื่องจำเป็นต้องได้รับความคิดเห็น และเจตคติที่สอดคล้องกันเพื่อป้องกันข้อขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. เพื่อให้เข้าใจเหตุและผล เจตคติเปรียบเสมือนสาเหตุภายในที่ผลักดันให้บุคคลกระทำในสิ่งต่าง ๆ และสาเหตุภายในหรือเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนั้น อาจได้รับผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ชัดเจน บางกรณีอาจจำเป็นต้องวัดเจตคติของบุคคลต่าง ๆ ต่อสาเหตุภายนอกด้วย

การศึกษาเจตคติของบุคคลนั้นมีประโยชน์ต่อการทำนายพฤติกรรมของบุคคลว่ามีทิศทางไปในทางบวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด นอกจากนี้ยังเป็นการหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขส่วนที่เกิดเจตคติในทางลบ เพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการให้เข้าใจในเหตุและผลของบุคคลว่าสาเหตุของการเกิดเจตคติในทางบวกหรือลบนั้นเกิดจากสาเหตุใด

เจตคติต่อคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์เป็นศาสตร์แขนงใหม่ที่เข้ามามีบทบาทอย่างมาก เพราะคอมพิวเตอร์ได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้ของมนุษย์ในยุคข้อมูลข่าวสาร ดังนั้นมนุษย์จึงต้องเรียนรู้ที่จะใช้และควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นก่อน และการที่จะให้ผู้เรียนเกิดผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ได้ดี ก็จะต้องสร้างเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดแรงกระตุ้นให้มีความสนใจ อยากรู้ อยากเรียน และสามารถปรับตัวให้เข้ากับคอมพิวเตอร์ได้ดี รวมทั้งสามารถที่จะดำเนินชีวิตในสังคมยุคใหม่ได้อย่างมีความสุข (Hason, 1985, p. 13) ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์เฉพาะด้านที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ จากความสามารถและคุณลักษณะพิเศษของคอมพิวเตอร์ ทำให้มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ มากมาย ดังนี้

1.1 ช่วยส่งเสริมงานค้นคว้าเทคโนโลยี คือ ช่วยในการค้นคว้าทดลองทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยช่วยในการคำนวณที่ซับซ้อน ซึ่งมนุษย์ไม่สามารถคิดด้วยสมองของตนเองได้

1.2 ช่วยส่งเสริมความสะดวกสบายของมนุษย์ คือ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้สบายขึ้น เช่น ควบคุมการทำงานของเครื่องจักร ช่วยในการผลิต และตรวจสอบผลิตภัณฑ์

1.3 ช่วยส่งเสริมสติปัญญาของมนุษย์ คือ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้สติปัญญาของตนเองในการเขียนโปรแกรม หรือช่วยในการศึกษา เช่น การฝึกสถานการณ์จำลอง และบทเรียนทางคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

1.4 ช่วยส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ โดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือในการแพทย์ เช่น เครื่องมือตรวจคลื่นสมอง และคอมพิวเตอร์ช่วยคนพิการในการออกเสียง

1.5 ช่วยให้เศรษฐกิจรุ่งเรือง การใช้คอมพิวเตอร์ทำให้เกิดอุตสาหกรรมใหม่หลายอย่าง และยังช่วยในการทำบัญชีของวงการธุรกิจได้อีกด้วย

1.6 ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว เข้ากับยุคโลกไร้พรมแดน

1.7 ใช้ในวงการการศึกษา เช่น การเรียนการสอน การค้นคว้าหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก

1.8 ในวงการธุรกิจ เช่น การค้าขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และการให้บริการชำระค่าสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

กล่าวได้ว่าคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตที่มีบทบาทยิ่งกว่าเครื่องมือหรืออุปกรณ์ใด ๆ ที่มนุษย์ผลิตขึ้นในอดีต (ทักษิณา สวานานนท์, 2530, หน้า 3) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งาน จึงมีผลสภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530, หน้า 10-11)

1. ได้รับบริการดีขึ้น ในสังคมที่มีประชาชนอยู่หนาแน่น จะเป็นสังคมแห่งการรอคอย การที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีจำนวนน้อยบริการคนเป็นจำนวนมาก จะต้องมีการจัดลำดับก่อนหลัง หากนำคอมพิวเตอร์มาใช้ก็จะช่วยให้รับบริการได้เร็วขึ้น

2. มีอาชีพใหม่เกิดขึ้น เนื่องจากการพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้เจริญขึ้นเรื่อย ๆ มีการสร้างงานใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างมากมาย เช่น วิศวกรคอมพิวเตอร์ พนักงานลงรหัสข้อมูล พนักงานขายและช่างซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อาชีพเหล่านี้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ตลาดใดที่คอมพิวเตอร์มีการขยายตัวเข้าสู่ทุกสาขาอาชีพ ความต้องการด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ก็จะเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว

3. พึงพอใจกับงานที่ทำอยู่ เนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น การใช้โปรแกรมการพิมพ์ต่าง ๆ ทำให้งานด้านการพิมพ์ทำได้ง่ายและรวดเร็ว หรืองานประจำที่มีความซ้ำซาก ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เช่นการออกใบเสร็จ การทำบัญชี หากใช้คอมพิวเตอร์ทำงาน พนักงานก็เพียงแค่ดูแลเครื่องให้ทำงานปกติ คอยเพิ่มข้อมูล สับเปลี่ยนอุปกรณ์บางอย่าง

4. ธุรกิจคล่องตัวขึ้น คอมพิวเตอร์สามารถทำให้ธุรกิจคล่องตัวขึ้น และสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทำให้ธุรกิจมากมายหันมาสนใจใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้น

จากการศึกษาของ ครรชิต มัลลียงศ์ (2533, หน้า 80-83) โดยการสำรวจข้อมูลด้วยแบบวัดเจตคติกับกลุ่มบุคคลที่เป็นครูอาจารย์ นักคอมพิวเตอร์ นักธุรกิจ ทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมองเห็นประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ในด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ ทั้งในด้านที่ช่วยให้งานด้านต่าง ๆ สำเร็จเร็วขึ้น และในแง่ของการตัดสินใจ ยกเว้นกลุ่มนักคอมพิวเตอร์ มองเห็นประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ในด้านการบริหารงานบุคคลเป็นสำคัญ นอกจากนี้บุคคลทั้งสามกลุ่มยังให้ความเห็นว่าคอมพิวเตอร์ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันกันมากขึ้นด้วย

2. ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ในปี พ.ศ. 2514 นิตยสารไทมส์ และสมาพันธ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนจำนวน 1,001 คนทั่วประเทศ ปรากฏว่ามีประชาชนร้อยละ 14 ที่ทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และเกือบร้อยละ 50 ที่งานของเขาต้องเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530, หน้า 507) ซึ่งจากการสำรวจนี้จะชี้ให้เห็นว่าคนส่วนใหญ่ยอมรับว่า ต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์

ในปัจจุบันอาชีพที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์โดยตรง ได้แก่ พนักงานป้อนข้อมูล นักวิเคราะห์ระบบ ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ควบคุมเครื่อง และอาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ได้แก่ พนักงานธนาคาร พนักงานเก็บเงิน พนักงานบัญชี พนักงานขาย ช่างอิเล็กทรอนิกส์ ช่างควบคุมเครื่องจักร ฯลฯ ซึ่งอาชีพเหล่านี้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น (เย็น ภูสุวรรณ, 2531, หน้า 33)

ครรชิต มัลลียงศ์ (2537, หน้า 22-35) กล่าวว่าจากการที่ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาทมากขึ้น จึงทำให้ทุกวงการได้ทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งกลุ่มที่ต้องทำงาน เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ ผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้คอมพิวเตอร์ทำงานต่างๆ ตามที่กำหนดให้ รวมทั้งการเปิดปิดเครื่อง การนำโปรแกรมเข้าทำงาน เช่น พนักงานบันทึกข้อมูล พนักงานปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์ พนักงานจัดเวลางานเครื่อง บรรณารักษ์ข้อมูล นักโปรแกรมระบบ
2. กลุ่มพัฒนาระบบและโปรแกรม ได้แก่ ผู้ทำหน้าที่ศึกษาพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ ขึ้นใช้งาน เช่น นักวิเคราะห์ระบบ นักโปรแกรม
3. กลุ่มบริหารงานคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลจัดการทรัพยากรคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ

4. กลุ่มช่างคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ผู้ทำหน้าที่ติดตั้ง ซ่อมแซม และดูแลให้คอมพิวเตอร์ อยู่ในสภาพดี สามารถทำงานได้ตลอดเวลา

5. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ผู้ทำธุรกิจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่น ผลิตและขายคอมพิวเตอร์ วิจัย ค้นคว้า ออกแบบคอมพิวเตอร์

6. กลุ่มผู้สอนคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ครู-อาจารย์ ที่รับหน้าที่สอนคอมพิวเตอร์

3. ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ยุทธนา สาริยา (Yutthana, 1991, pp. 16-17) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความชอบและความสนใจคอมพิวเตอร์ พบว่าในเรื่องของความชอบความสนใจ ซึ่งผู้เรียนมีความกล้าและสนใจที่จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น ความตั้งใจของผู้เรียนที่มีการฝึกฝนใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง หลังจากที่ได้สำเร็จหลักสูตรในการเรียนคอมพิวเตอร์ แสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จในการสอน ผู้เรียนเหล่านี้ให้ความสนใจในคอมพิวเตอร์และผู้เรียนมีความตั้งใจที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างต่อเนื่อง ตามระยะเวลาที่กำหนดและยังทำให้ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น

4. ด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ยุทธนา สาริยา (Yutthana, 1991, pp. 12-14) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์บางอย่างแสดงออกในรูปของความเบื่อหน่าย เวียนศีรษะและทำให้เกิดความ

รับ (Raub, 1981 อ้างถึงใน ประพิศกร กรมเมือง, 2539, หน้า 29) เป็นการสำรวจพื้นฐานความรู้เดิมของความวิตกกังวลต่อคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย รวมทั้งวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดเจตคติ 3 ประเภท คือ

1. ความชอบและความต้องการในการเรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
2. ความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์
3. ความหวาดกลัวเกี่ยวกับผลกระทบในแง่ลบของวงการคอมพิวเตอร์

ถ้ามีเจตคติตั้งแต่ 2 ประเภทขึ้นไปแล้ว ทำให้บุคคลนั้นเหมือนกับว่า มีความกล้าในการปฏิบัติงาน เช่น มีความสามารถไม่เพียงพอ หรือมีความกลัวที่จะทำให้เครื่องเสียหายและอื่นๆ ซึ่งเป็นความกังวลที่เกิดจากคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์มีผลกระทบในด้านลบทางสังคม เพราะนักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์อาจทำให้กลายเป็นคนโดดเดี่ยวแยกตัวออกจากสิ่งอื่น จากการศึกษานี้ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลต่อคอมพิวเตอร์และการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ สำหรับแนวทางในการแก้ปัญหาความวิตกกังวลในคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้องคือ จะต้องคำนึงถึงวัยและเวลาในการเรียนคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความวิตกกังวลต่อคอมพิวเตอร์

สุปราณี สนิธิรัตน์และคณะ (2529, หน้า 24) กล่าวว่า ความวิตกกังวลต่อสิ่งต่าง ๆ คล้ายคลึงกับความกลัว แต่เป็นการกลัวต่อสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นหรือยังไม่รู้ว่าเป็นอะไร มักจะเกิดกับสถานการณ์ที่เราทำนายว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต และมักจะเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของสังคม คนทุกคนเรียนรู้ถึงระเบียบขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมต่าง ๆ เมื่อทำอะไรผิดไปด้วยเจตนาหรือไม่ก็ตาม แม้ใครจะไม่เห็นก็ทำให้ผู้ทำรู้สึกผิดและทำนายเหตุการณ์ในอนาคตไปต่าง ๆ นานา ทำให้เกิดความวิตกกังวล ดังนั้นความวิตกกังวลต่อคอมพิวเตอร์จึงเป็นต้นเหตุที่ทำให้รับรู้วิชาการทางคอมพิวเตอร์น้อยไป

5. ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ เจตคติมีความสัมพันธ์กับความเชื่อและประสบการณ์ เจตคติจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลต่อสถานการณ์ การวัดเจตคติต่อตนเองนั้นเป็นเรื่องยากทั้ง ๆ ที่ความเชื่อมั่นในตนเองนั้นมีความสัมพันธ์กับการเลือกวิชาเรียน โดยปกติแล้วเพศหญิงมักจะประเมินความเชื่อมั่นในตนเองต่ำกว่าเพศชาย ถึงแม้ว่านักเรียนหญิงจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเพศชายก็ตาม และยังพบว่านักเรียนหญิงที่ฉลาดมาก ๆ จะมีความเชื่อมั่นในตนเองเมื่ออายุมากขึ้น (Levin & Seymonr, 1984, p. 62)

วีระ บุญชะกาญจน (2535, หน้า 71) และปรีชาพร วงศ์นุตรโรจน์ (2534, หน้า 199) กล่าวว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองหรือมีความเชื่อมั่นจะไม่ประมาท มีความรอบคอบ รู้จักหน้าที่รับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นในการศึกษา มีความคิดสร้างสรรค์ แต่ถ้าขาดความเชื่อมั่นแล้ว แม้มีความคิดสร้างสรรค์อยู่ก็ไม่กล้าแสดงออกจึงไม่เป็นผลดี ดังนั้นเจตคติด้านความเชื่อมั่นต่อคอมพิวเตอร์ของบุคคล เป็นพฤติกรรมที่ผู้นั้นแสดงออกต่อคอมพิวเตอร์

เพื่อกับเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์จัดเป็นเครื่องมือทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ซึ่งงานวิจัยหลายฉบับพบว่า ในการเรียนทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนั้น นักเรียนชายเรียนได้ดีกว่านักเรียนหญิง ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างดังกล่าวว่า เนื่องมาจากความแตกต่างในด้านปัจจัยทางชีวภาพ (biological factors) และปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม (social and culture factors) (Erickson & Erickson, 1984, pp. 63-89) แต่เลวินสรุปว่า ความสามารถทางปัญญาของผู้ชายและผู้หญิง ไม่น่าจะมีสาเหตุมาจากความแตกต่างด้านปัจจัยทางกายภาพ ถ้าหากมีการควบคุมตัวแปรที่เหมาะสมความสามารถทางปัญญาของผู้ชายและผู้หญิงจะไม่แตกต่างกันเลย (Levin, 1981, p. 16) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกัน ควรจะเป็นปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม (Aiken, 1985, pp. 209-291) เพราะกรอบรั้วให้การเลี้ยงดูอบรม ตลอดจนสังคมกำหนดให้เด็กชายและเด็กหญิงแตกต่างกัน (Levin, 1981, p. 20) สภาพทางสังคมและวัฒนธรรมเอื้ออำนวยให้นักเรียนชายมีโอกาสได้รับประสบการณ์ และความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสูงกว่านักเรียนหญิง (Button & Brown, 1979, pp. 206-207) บทบาททางเพศที่แตกต่างกัน

กันนี้มาตั้งแต่ยังเยาว์วัย และติดตัวมาจนถึงวัยหนุ่มสาว (Stein & Bailleh, 1975, p. 347) แต่จากการศึกษาความสามารถทางมิติสัมพันธ์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในสหรัฐอเมริกา พบว่านักเรียนหญิงที่ได้เกรดสูงกว่าจะมีเจตคติทางบวกต่อวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงกว่านักเรียนชาย จากข้อขัดแย้งดังกล่าว เราจึงไม่มีหลักฐานเพียงพอที่จะยืนยันว่าความแตกต่างในเรื่องเพศของผู้เรียนมีผลต่อการเรียนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับเจตคติต่อคอมพิวเตอร์นั้น ส่วนมากจะมีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ทางด้านวงการการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ สำหรับการศึกษาในวงการอื่น ๆ นั้น ปรากฏว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยน้อยมาก โดยเฉพาะเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารนั้น ยังไม่พบว่ามีผู้ใดทำการศึกษาไว้ ในที่นี้ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในวงการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ ประพิศร กรมเมือง (2539, หน้า 148-150) ได้ศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เจตคติด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับสูง ส่วนเจตคติด้านความชอบคอมพิวเตอร์ ความวิตกกังวล และความเชื่อมั่นต่อคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง

พงษ์ศิริ ทิพย์โภชนา (2535, หน้า 67-71) ได้ศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ในกลุ่มวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยส่วนรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ โอกาสในการทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์ในอนาคต เพศกับคอมพิวเตอร์ ความสำเร็จในการเรียนคอมพิวเตอร์ ความเชื่อมั่นในการเรียนคอมพิวเตอร์ และการรับรู้เจตคติของครูสอนคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโดยส่วนรวมมีเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับน้อย และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน นักเรียนมีเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์ด้านการรับรู้ เจตคติของครูอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ นักเรียนมีเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับน้อย

พรเพ็ญ ทศนิจ (2543, หน้า 142-147) ได้ศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของอาจารย์สาขาวิชาการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยส่วนรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยจำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ การยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์และ

เทคโนโลยีสารสนเทศ และความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี

พนิดา มานะต่อ (2543, หน้า 94-97) ได้ศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของครูและนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 โดยส่วนรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยจำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ การยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ โอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ความวิตกกังวลที่มีต่อการใช้คอมพิวเตอร์ และความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของครูผู้สอน ครูผู้สอนมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ครูผู้สอนมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดีทุกด้าน เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของนักเรียน นักเรียนมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ นักเรียนมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความเชื่อมั่นนักเรียนมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับกลาง

วิไลลักษณ์ กุลไพบุศร (2537, หน้า 127-129) ได้ศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยครูในสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2536 จำนวน 199 คน โดยศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ 4 ด้าน คือ ความวิตกกังวล ความเชื่อมั่น ความชอบ และประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาโดยส่วนรวมมีเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน นักศึกษามีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาชายมีเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์ด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์สูงกว่านักศึกษาหญิง นักศึกษาที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์ มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่เรียนหลักสูตร วท.บ. ค.บ. และ อ.วท. มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ กูฮังและอเล็กซ์ (Koohang, 1988, pp. 349-353) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ในเรื่องความวิตกกังวล ความมั่นใจ ความชอบ และการยอมรับประโยชน์ โดยศึกษากับนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 81 คน ที่ได้ลงทะเบียนเรียนวิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ในมหาวิทยาลัยเซาท์เทิร์น อิลลินอยส์ ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีผลต่อการใช้คอมพิวเตอร์

จุน (Chu, 1991, p. 3391-A) ได้ศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ ประสิทธิภาพและความคิดเห็นของนักศึกษาชาวจีนที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยภาคตะวันตก ตอนกลางของสหรัฐอเมริกา คือมหาวิทยาลัยโอไฮโอ การศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ ประสิทธิภาพและความคิดเห็นของนักศึกษาชาวจีน พบว่านักศึกษาชาวจีนรู้จักความมีประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ นักศึกษาแสดงความมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าแสดงความชอบคอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์ทำให้นักศึกษาชาวจีนเกิดความกระตือรือร้นเล็กน้อย นักศึกษาชายแสดงเจตคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์มากกว่านักศึกษาหญิง กลุ่มนักศึกษาที่อายุ 31-40 ปี มีความกระตือรือร้นต่อคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด แต่มีความมั่นใจในการใช้คอมพิวเตอร์มากที่สุด นักศึกษาในระดับปริญญาเอก มีเจตคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์มากที่สุด นักศึกษาที่เรียนวิชาเทคโนโลยี มีเจตคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์มากกว่านักศึกษาวิชาเอกอื่น ๆ นักศึกษาที่มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์สูงแสดงเจตคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์มากกว่านักศึกษาในกลุ่มอื่น

ฟรานซิส (Francis, 1990, p. 1897-A) ได้ศึกษาผลกระทบของระดับการศึกษา เพศ อายุ และประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ต่อเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของผู้ใหญ่ที่เข้าเรียนโปรแกรมวิชาการศึกษาผู้ใหญ่เบื้องต้นกับโปรแกรมการพัฒนาวิชาสามัญศึกษา ในรัฐอาร์กันซอ จากนักศึกษาผู้ใหญ่โปรแกรมวิชาการศึกษาเบื้องต้น จำนวน 230 คน และนักศึกษาผู้ใหญ่โปรแกรมการพัฒนาวิชาชีพสามัญศึกษา จำนวน 228 คน พบว่ามีเจตคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับการเรียนและการทำงานกับคอมพิวเตอร์ นักศึกษาทั้งหมดแสดงความกลัวต่อคอมพิวเตอร์เล็กน้อยเท่านั้น ทุกคนชอบหรือพึงพอใจที่จะทำงานกับคอมพิวเตอร์ และมีความเห็นว่า คอมพิวเตอร์มีประโยชน์ต่อการทำงานของตนเองทั้งปัจจุบันและในอนาคต ส่วนความมั่นใจในความสามารถที่จะใช้หรือเรียนเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์นั้นมีไม่มากเท่ากับด้านอื่น ๆ

ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อการมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ ในด้านความมั่นใจและความมีประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ระดับการศึกษาไม่เป็นปัจจัยต่อความกระตือรือร้น และความชอบต่อคอมพิวเตอร์ เพศไม่เป็นปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ นักศึกษาที่มีอายุช่วง 16-40 ปี มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ที่ดีกว่านักศึกษาที่มีอายุช่วง 41-65 ปี นักศึกษาผู้ใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ มีเจตคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์ในทุกด้านสูงกว่านักศึกษาผู้ใหญ่ที่ไม่มีประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์

มอริส (Morris, 1989, pp. 77-78) ทำการศึกษาเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ของผู้ปกครอง โดยทำการศึกษาถึงอายุ เพศ การศึกษา และรายได้ ซึ่งปรากฏผลว่าเพศ และรายได้ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ แต่อายุและการศึกษามีผลโดยตรงกับเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์

ลอยด์และเกรสซาร์ด (Loyd & Gressard, 1984, Abstract) ได้ศึกษาผลของเพศ อายุ และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีต่อเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ พบว่าผลกระทบเกี่ยวกับเพศ อายุ และประสบการณ์ของนักเรียน โรงเรียนสอนภาษา นักเรียนโรงเรียนทางด้านคณิตศาสตร์ และนักเรียนโรงเรียนประจำ มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในเชิงบวก ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ มีผลต่อเจตคติในเชิงบวก อายุมีผลต่อความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ เพศไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์

ลีฟวินและกอร์ดอน (Levin & Gordon, 1989, pp. 69-88) ได้ศึกษาถึงผลกระทบทางเพศ และประสบการณ์ที่มีต่อเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ โดยศึกษาจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา พบว่าเพศ และประสบการณ์มีผลต่อเจตคติของนักเรียน

อัลเบิร์ต (Albert, 1988, p. 76-A) เรื่องการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ (sex) หน้าที่ของแต่ละเพศ (gender role identity) สถานภาพทางสังคมมิติ (socioeconomic status) กับความสนใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (computer interest) และประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (computer experience) โดยศึกษากับนักเรียนเกรด 10 และ 12 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในรัฐแคลิฟอร์เนียตอนใต้ ผลการวิจัยพบว่า

1. สถานภาพทางสังคมมิติมีความสัมพันธ์กับความสนใจ ความมั่นใจ และประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้มีแนวโน้มว่าจะสูงขึ้นในอนาคต
2. เพศ และบทบาททางเพศ ทั้งเพศชายและหญิง มีความสัมพันธ์กับความมั่นใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
3. ความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิง มีความสัมพันธ์กับเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และเพศชายจะมีเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์มากกว่าเพศหญิง โดยมีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย

จากการวิจัยที่กล่าวมา จะเห็นว่าในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในทุกวงการ ในฐานะที่ผู้วิจัยอยู่ในวงการธนาคารซึ่งในปัจจุบันต้องอาศัยเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงานและให้บริการต่อผู้มาใช้บริการ อีกทั้งการแข่งขันในการเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ในวงการธนาคาร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดชลบุรี ว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีผลต่อเจตคติของพนักงาน เพื่อที่จะได้หาทางพัฒนาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพราะคอมพิวเตอร์มีความสำคัญและมีบทบาทมากขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคตของวงการธนาคาร