

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
รายการตาราง	ช
รายการรูปประกอบ	ฉ
<b>บทที่</b>	
<b>1. บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
<b>2. ทฤษฎีสัมพันธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
2.1 ความเป็นมาของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	4
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	8
2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันขององค์กร	36
2.4 ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	37
2.5 ทฤษฎีความคิดเห็น	53
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>3. วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>66</b>
3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	66
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	66
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67
3.4 วิธีรวบรวมข้อมูล	68
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68
<b>4. ผลการวิจัย</b>	<b>71</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป	71
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชาย และพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	73
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชาย และพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานีบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	75
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้า จังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) แยกตามเพศ	81
<b>5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>82</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	82
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	85
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	89
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>90</b>
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามงานวิจัย	101
ข. หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	107
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>109</b>

## รายการตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	67
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	71
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	72
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	72
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน	73
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	73
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	74
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	74
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	75
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านฮาร์ดแวร์	76
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านซอฟต์แวร์	77
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดเก็บฐานข้อมูล	78
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการสืบค้นและการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	79

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ	80
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) แยกตามเพศ	81

## รายการรูปประกอบ

รูป	หน้า
2.1 โครงสร้างการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร	42
2.2 องค์ประกอบของระบบข้อมูลสารสนเทศ	43
2.3 กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	44