

บทที่ 2

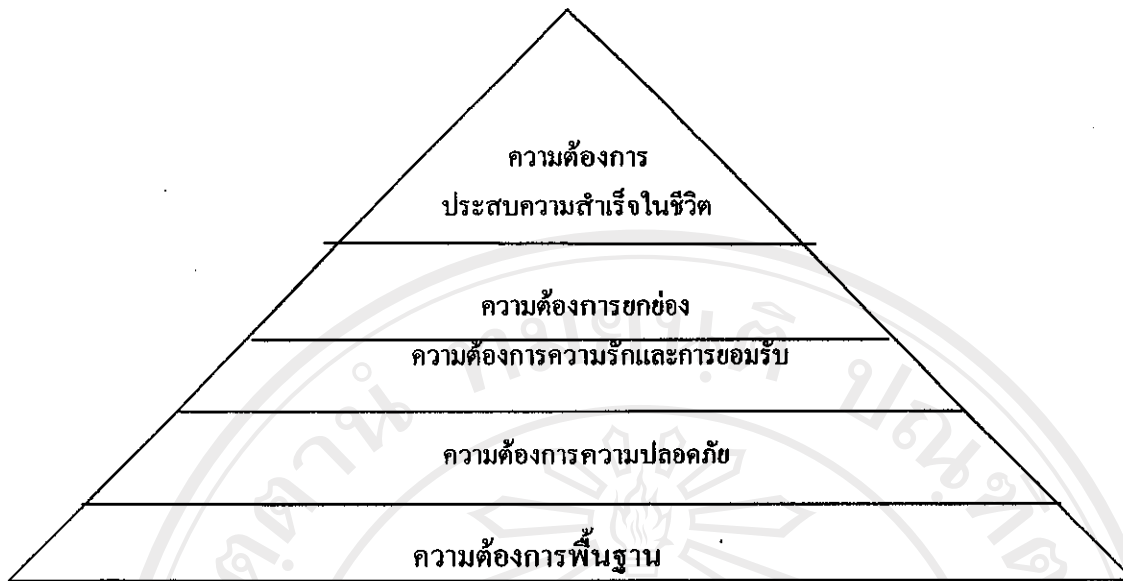
ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสมุทรสาครนั้น มีทฤษฎีแนวคิดที่นำมาเป็นหลักเกณฑ์ในการศึกษาคือ

ทฤษฎีและแนวคิด

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ นักจิตวิทยา Abraham Maslow ได้กล่าวว่า มนุษย์จะถูกจูงใจด้วยความต้องการ 5 ระดับ ประกอบด้วย ความต้องการพื้นฐาน มนุษย์จะถูกกระตุ้นให้เกิดความต้องการระดับล่างก่อน คือ ความหิว ความกระหาย ความต้องการความปลอดภัย จากการถูกทำร้าย ความปลอดภัยในที่อยู่อาศัย ต้องการความเป็นส่วนตัว ลำดับต่อไปคือความต้องการความรัก และการยอมรับ และต้องการได้รับการยกย่อง ความนับถือ ความภาคภูมิใจ จนถึงความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต การทำงานที่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องคำนึงถึงความต้องการ ทั้ง 5 ชั้น ของบุคคลากร โดยเฉพาะความปลอดภัยจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการยอมรับ และการยกย่องความสามารถในความสำเร็จสูงสุดของบุคคลากร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2543 : 30-31)



ภาพที่ 1 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need)
(ที่มา : Parker and Case.อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2543 : 30)

มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น
ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) มนุษย์ทุกคนต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐาน การดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำอากาศ ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) มนุษย์ต่างมีความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยทั้งทางด้านกายภาพ และความรู้สึก พนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก็เช่นกัน ความปลอดภัยจากการใช้ระบบเป็นปัจจัยทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคง
3. ความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) มนุษย์เป็นผู้ อยู่ในสังคม การเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับ จะทำให้มนุษย์รู้สึกถึงการอยู่ร่วมอย่างมีความสุข ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศก็เช่นกัน การได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่สามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้เกิดผลดีกับการทำงานนั้นๆ
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เมื่อได้รับการยอมรับแล้วมนุษย์จะเกิด ความต้องการการเคารพนับถือ ยกย่องในสังคม ผู้ที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ย่อมต้องการความก้าวหน้าเช่นเดียวกัน
5. ความต้องการประสพผลสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เมื่อความต้องการ ชั้นต่างๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการที่จะประสพผลสำเร็จที่ตั้งใจไว้

ทฤษฎีสั่งใจ-สุขอนามัย (Motivator-Hygiene)

ทฤษฎีสั่งใจ-สุขอนามัย (Motivator-Hygiene) ของ Frederick Herzberg เสนอว่าความไม่พึงพอใจงานมีสาเหตุมาจาก ระดับปัจจัยอนามัย ซึ่งประกอบด้วยความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน คุณภาพการตรวจงาน นโยบายบริษัท และนโยบายอื่นๆที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจของ ผู้ทำงานประกอบด้วย ความก้าวหน้า การเป็นที่ยอมรับและยกย่อง งานที่ท้าทายความสามารถ การพัฒนาและการเติบโตในสายอาชีพ Herzberg ที่รู้จักกันในนามของบิดาแห่งการเพิ่มหน้าที่ความ รับผิดชอบในงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบในการทำงานให้มากขึ้น โดยมีการกำหนดหน้าที่ เพิ่มเติมจากงานเดิม ดังนั้นผู้จัดการ นักวิเคราะห์ระบบ และผู้ออกแบบระบบต้องมีการเพิ่มหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ในการพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่

ทฤษฎีแรงจูงใจมีบทบาทสำคัญต่อองค์กร เช่นการประเมินผลการดำเนินงาน การวางแผนในการ จูงใจพนักงานในองค์กร ที่จะกระตุ้นให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ยิ่งเทคโนโลยีมี การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ก็ยิ่งทำให้ผู้เชี่ยวชาญ ต้องพยายามติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในเทคโนโลยีสารสนเทศ และหาวิธีการที่จะนำมากระตุ้นพนักงานให้รักษาประสิทธิภาพการ ทำงานในระดับสูงขึ้น(ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2543 : 31)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg and Others. ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใน การทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจาก การทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงาน ที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมา จากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้ คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการ ภายในของบุคคลได้ด้วยอันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถ ทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จัก

ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงานอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่าง ใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของคุณคนมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะ เป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือ ไม่ดี อันเป็นผลที่ได้จากงาน ในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค่าจูนถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค่าจูนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว

(วิโรจน์ สารรัตน์, 2547 : ออนไลน์)

เมื่อพิจารณาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของมาสโลว์ และ ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg แล้วจะเห็นว่า มีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ มาสโลว์กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ต่อปัจจัยต่างๆ และ Herzberg จะอธิบายถึงการบรรลุเป้าหมายในการทำงาน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เสนีย์ นันทยานนท์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ ในงานที่ทำในระดับปานกลาง เพศหญิงมีความพึงพอใจในงานที่ทำสูงกว่าเพศชาย และพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จะมีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำ ต้องการให้มีการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน มีการมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากต่อสถานที่ตั้ง เรื่องแสงสว่างที่พอเพียง มีการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ใน การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ ต้องการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง มีความพึงพอใจที่ได้รับการสนับสนุน และกำหนดความก้าวหน้าของตำแหน่งงานในระดับปานกลาง

ณัฐริรา รัตนชาญพิชัย (2544) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ขึ้นอยู่กับ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส การได้รับความรู้ความเข้าใจในระบบ และสามารถใช้ระบบช่วยให้สามารถทำงานได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น พนักงานคาดหวังว่า นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ จะตอบสนองการทำงาน และสามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และต้องการการสนับสนุนจากองค์กรให้ได้เรียนรู้ถึงประโยชน์ ของเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ จะทำให้พนักงานพึงพอใจและยอมรับในนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่องค์กรได้นำเข้ามาใช้ และปัญหาคือ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ ไม่มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสม และไม่มีมีการฝึกอบรมพนักงาน นอกจากนี้ปัญหาการไม่ยอมรับนวัตกรรมของพนักงานอาจเกิดจากอายุมากขึ้น สุขภาพเสื่อมถอยลง