

บทที่ 2

กรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กรอบแนวคิดทฤษฎี

2.1.1 แผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย

การวางแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในหน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เห็นทิศทางที่หน่วยงานการศึกษาจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสนับสนุนให้หน่วยงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 (IT2010) ของประเทศไทย ได้เสนอเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับการพัฒนาประเทศไทยให้ เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เพื่อใช้และสร้างภูมิปัญญาของคนไทยที่จะทำให้ประเทศไทย มีความแข็งแกร่ง และความสามารถที่จะรับการท้าทายของการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจใหม่ ของสังคมโลกาภิวัตน์ได้อย่างเต็มที่

IT2010 มีประเด็นนำของกรอบนโยบายฯ ไว้ 3 เรื่อง คือ ความท้าทายในยุค โลกาภิวัตน์ สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ และ ประเทศไทยในทศวรรษแรกของ คริสต์ศตวรรษที่ 21 ซึ่งนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นสังคมของภูมิ ปัญญาและการเรียนรู้ สำหรับช่วงเวลา พ.ศ. 2544-2553 ประกอบไปด้วย

1. การลงทุนในการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ที่เหมาะสมและทันการณ์
2. การส่งเสริมให้มีนวัตกรรมที่ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งในระบบเศรษฐกิจและสังคม
3. การลงทุนและการส่งเสริมให้มีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ และ อุตสาหกรรม เกี่ยวเนื่องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

นอกจากนี้ IT 2010 ได้กำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์การพัฒนาได้ด้านการศึกษา (e-Education) ในการสร้างความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดของประเทศ เพื่อช่วยกัน พัฒนาให้เกิดสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ กอปรกับยุทธศาสตร์ที่ใช้เป็นการ

เน้นหนักในการจัดหา จัดสร้าง ส่งเสริม สนับสนุน โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและอุปกรณ์ เกี่ยวเนื่องกับการศึกษาและการเรียนรู้ รวมถึงวิชาการ ความรู้ สารสนเทศต่าง ๆ และผู้สอน อันจะมีส่วนในการจัดการ และการบริหารการศึกษาและการฝึกอบรมทั้งวิชาการและทักษะ เพื่อพัฒนา และยกระดับคุณภาพความรู้ของทรัพยากรมนุษย์ของไทยให้เป็นประชากร กำลังคน และกำลัง แรงงานที่มีคุณภาพและสมบูรณ์ด้วยภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สามารถสร้างสรรค์เศรษฐกิจและ สังคมไทยให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมประเทศที่พัฒนาไปแล้วได้โดยเร็ว

ดังนั้น การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น จะต้องลดความเหลื่อมล้ำของโอกาสใน การเรียนรู้ของประชากรไทย อันสืบเนื่องมาจากสถานภาพของสถาบันการศึกษา หลักสูตรวิชาการ ภูมิประเทศ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความรู้และสารสนเทศลงให้มากที่สุด ผลลัพธ์ คือ การยกระดับภูมิปัญญาและคุณภาพกับปริมาณของความรู้ของประชากรไทย โดยทั่วไปให้สูงขึ้นโดยลำดับ เพื่อให้เป็นขุมพลังในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความ มั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืนและยาวนานสืบไปในอนาคต

2.1.2 การจัดการระบบสารสนเทศ

2.1.2.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่มีการ ใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดการข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ เพื่อนำไปประกอบการ ตัดสินใจในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้องที่สุด ดังนั้น ระบบสารสนเทศในที่นี้จึงประกอบไปด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผู้ใช้ กระบวนการ และตัวข้อมูลหรือสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ (วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา, 2542)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ หรือตัว อุปกรณ์ และซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และ แจกจ่ายสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และการควบคุมการดำเนินงานภายในองค์กร นอกจากนี้ยัง ช่วยในการประสานงานขององค์กร การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ (Laudon C. Kenneth and Jane P. Laudon, 1998)

2.1.2.2 โครงสร้างของระบบสารสนเทศ องค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่สำคัญ โดยพิจารณาจากกระบวนการในการดำเนินงานสารสนเทศทั้งภายนอกและภายในองค์กร (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548) ประกอบด้วย

1. ทรัพยากรสารสนเทศ ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักของระบบสารสนเทศ ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อบุคคล
2. บุคลากรสารสนเทศ ประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับเนื้อหาของสารสนเทศ บุคลากรที่ดำเนินการเกี่ยวกับเครื่องจักรกล บุคลากรที่เป็นผู้กำหนดนโยบายสารสนเทศ
3. แหล่งสารสนเทศ ประกอบด้วยแหล่งสารสนเทศภายในตัวของบุคคล (Implicit knowledge) และแหล่งจากภายนอก ซึ่งประกอบด้วยสถาบันสารสนเทศต่าง ๆ (Explicit knowledge)
4. เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่จะอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานสารสนเทศ ทั้งการประมวลผล การวิเคราะห์สารสนเทศ และการเผยแพร่สารสนเทศ
5. กระบวนการในการจัดการและการบริการสารสนเทศ ซึ่งก็คือเทคโนโลยีระบบเกี่ยวข้องการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) การจัดทำงบประมาณ (Budgeting) การบริหารพื้นที่ (Space management) และการประเมินผลการดำเนินงาน (Performance evaluation)
6. ผู้ใช้สารสนเทศ เป็นองค์ประกอบหลักเช่นกันในการจัดตั้งระบบสารสนเทศ เพราะการดำเนินการทุกอย่างก็เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะการจัดเตรียมสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ “Information for Decision Making”

2.1.2.3 คุณค่าของสารสนเทศ คุณค่าของสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของสารสนเทศ สารสนเทศมีความจำเป็นสำหรับมนุษย์ มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่จะได้รับสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะสารสนเทศคืออำนาจที่ช่วยดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ คุณค่าของสารสนเทศ เราพิจารณาจากอัตราประโยชน์เป็นตัวสำคัญ หมายความว่า สารสนเทศที่ได้รับสนองความต้องการผู้ใช้หรือไม่ ถ้าไม่สนองความต้องการก็จะไม่เกิดอัตราประโยชน์ ซึ่งถือว่าสารสนเทศที่ได้รับไม่มีคุณค่า คุณค่าของสารสนเทศจึงอยู่ที่ว่าสารสนเทศที่ถูกใช้แล้ว ทำให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจ หรือสนองความต้องการของผู้ใช้ได้แค่ไหน สารสนเทศถ้าเกินความต้องการก็จะลดค่าลงทันที ดังนั้นสารสนเทศไม่สามารถเป็นอิสระกับผู้รับได้ คุณค่าของสารสนเทศจึงเน้นที่ผู้รับเป็นสำคัญ การวัดคุณค่าของสารสนเทศว่ามากน้อย จึงขึ้นอยู่กับผู้ใช้แต่ละคนว่ามีความต้องการสารสนเทศมากน้อยเพียงใด เพราะผู้ใช้แต่ละคนก็ให้คุณค่าแก่สารสนเทศที่ได้รับในรูปแบบต่างกัน คุณสมบัติที่สำคัญของสารสนเทศมีดังนี้

1. สามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศในการนำสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ความรวดเร็วในการค้น
2. ความครบถ้วน (Completeness) ความสมบูรณ์ในเนื้อหาของสารสนเทศ โดยพิจารณาทางด้านคุณภาพของสารสนเทศ มากกว่าด้านปริมาณ
3. ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) คุณสมบัติของข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการนำสารสนเทศมาใช้ สารสนเทศที่ได้รับต้องไม่มีข้อผิดพลาด
4. ความเหมาะสม (Appropriateness) พิจารณาถึงการผลิตสารสนเทศว่า ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด
5. ความทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศนั้นต้องใช้เวลาสั้น และมีความรวดเร็วในการประมวลผล เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศทันเวลา
6. ความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศความที่ได้รับต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม ซึ่งจะทำให้ผู้สารสนเทศเข้าใจผิด ซึ่งถ้าต้องแก้ไขข้อมูลอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาเพิ่มขึ้น
7. ความยืดหยุ่น (Flexibility) สารสนเทศที่ดีจะต้องให้ประโยชน์แก่บุคคลจำนวนมากอย่างกว้างขวางมากกว่าเป็นสารสนเทศเฉพาะบุคคล
8. ความสามารถในการพิสูจน์ได้ (Verifiability) สารสนเทศนั้นต้องสามารถพิสูจน์หรือตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริง
9. ความซ้ำซ้อน (Redundancy) สารสนเทศที่ได้รับนั้น มีความซ้ำซ้อนหรือมีมากเกินไป ความจำเป็นหรือไม่ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีต้องไม่มีความซ้ำซ้อน
10. ความไม่ลำเอียง (Bias) ลักษณะของสารสนเทศที่ผลิตขึ้นนั้นต้องไม่มีความตั้งใจหรือมีเจตนาในการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขสารสนเทศตามที่ได้กำหนด

2.1.2.4 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบสนับสนุนการบริหารงาน การจัดการ และการปฏิบัติการของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคล ระดับกลุ่มหรือระดับองค์กร ซึ่งองค์ประกอบของระบบสารสนเทศมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ฮาร์ดแวร์ เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์รอบข้างรวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารสำหรับเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าเป็นเครือข่าย เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องกราดตรวจ เมื่อพิจารณาเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งเป็น 3 หน่วย คือ
 - หน่วยรับข้อมูล (Input Unit) เช่น แผงแป้นอักขระ เมาส์
 - หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU)

- หน่วยแสดงผล (Output Unit) เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์

2. ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการที่สอง ซึ่งก็คือลำดับขั้นตอนของคำสั่งที่จะสั่งงานให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน เพื่อประมวลผลข้อมูลให้ได้ผลลัพธ์ตามความต้องการของการใช้งาน ในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ควบคุมระบบงาน ซอฟต์แวร์สำเร็จและซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับงานต่าง ๆ ลักษณะการใช้งานของซอฟต์แวร์ก่อนหน้านี้ ผู้ใช้จะต้องติดต่อกับงานโดยใช้ข้อความเป็นหลัก แต่ในปัจจุบันซอฟต์แวร์มีลักษณะการใช้งานที่ง่ายขึ้น โดยมีรูปแบบการติดต่อที่สื่อความหมายให้เข้าใจง่าย เช่น มีการติดต่อกับผู้ใช้ ในรูปของกราฟิกที่เรียกว่า จียูไอ (Graphical User Interface : GUI) ส่วนซอฟต์แวร์สำเร็จที่มีใช้ในท้องตลาดทำให้การใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับบุคคลเป็นไปอย่างกว้างขวาง และเริ่มมีลักษณะส่งเสริมการทำงานของกลุ่มมากขึ้น ส่วนงานในระดับองค์กรส่วนใหญ่มักจะมีการพัฒนาระบบตามความต้องการโดยการว่าจ้าง หรือโดยนักคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในฝ่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร เป็นต้น

3. ข้อมูล เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของระบบสารสนเทศ อาจจะเป็นตัวชี้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบได้ เนื่องจากจะต้องมีการเก็บข้อมูลจากแหล่งกำเนิด ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้องมีการกลั่นกรองและตรวจสอบแล้วเท่านั้นจึงจะมีประโยชน์ ข้อมูลจำเป็นจะต้องมีมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้งานในระดับกลุ่มหรือระดับองค์กร ข้อมูลต้องมีโครงสร้างในการจัดเก็บที่เป็นระบบระเบียบเพื่อการสืบค้นที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ

4. บุคลากรในระดับผู้ใช้ ผู้บริหาร ผู้พัฒนาระบบ นักวิเคราะห์ระบบ และนักเขียนโปรแกรม เป็นองค์ประกอบสำคัญในความสำเร็จของระบบสารสนเทศ บุคลากรมีความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์มากเท่าใด โอกาสที่จะใช้งานระบบสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ได้เต็มศักยภาพและคุ้มค่ายิ่งขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะระบบสารสนเทศในระดับบุคคลซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์มีขีดความสามารถมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้มีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเองและพัฒนาระบบงานได้ตามความต้องการ สำหรับระบบสารสนเทศในระดับกลุ่มและองค์กรที่มีความซับซ้อนจะต้องใช้บุคลากรในสาขาคอมพิวเตอร์โดยตรงมาพัฒนาและดูแลระบบงาน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของผู้ใช้ หรือของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เป็นเรื่องสำคัญอีกประการหนึ่ง เมื่อได้พัฒนาระบบงานแล้วจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนในขณะที่ใช้งานจำเป็นต้องคำนึงถึงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติของคนและความสัมพันธ์กับเครื่อง ทั้งในกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน เช่น ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ขั้นตอนการประมวลผล ขั้นตอนปฏิบัติ

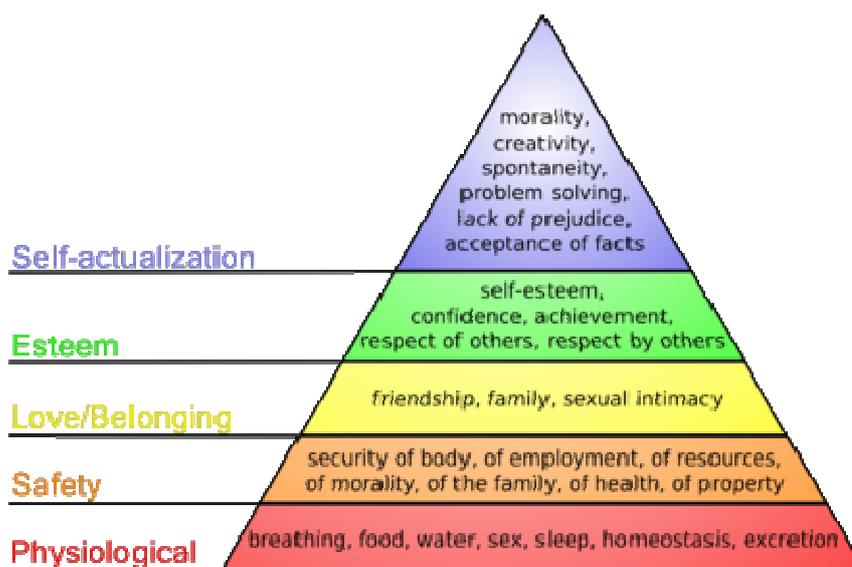
เมื่อเครื่องชำรุดหรือข้อมูลสูญหาย และขั้นตอนการทำสำเนาข้อมูลสำรองเพื่อความปลอดภัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะต้องมีการซักซ้อม มีการเตรียมการ และการทำเอกสารคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน

2.1.3 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ธรรมชาติของมนุษย์ความต้องการ พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้น เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของมนุษย์จะต้องมีลักษณะเป็นลำดับชั้นจากขั้นต่ำไปหาขั้นสูงตามลำดับความสำคัญ และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปจะตามมา โดยเรียงตามลำดับชั้นดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน เช่น ความมั่นคงในการทำงาน
3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากสังคม
4. ความต้องการการยกย่อง เป็นความต้องการการยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ ความภูมิใจ และความเชื่อมั่นในตนเอง
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการที่จะสำเร็จทุกอย่างตามความใฝ่ฝันของตนเอง ความปรารถนาของบุคคลที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จสูงสุด เป็นความต้องการที่ทำทลายความสามารถ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนตามที่คาดหวัง รวมทั้งการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม

ภาพที่ 2.1
ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์



ที่มา : http://en.wikipedia.org/wiki/Maslow's_hierarchy_of_needs

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535)

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจ คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน

แรงจูงใจเหล่านี้เกิดขึ้นจากปฏิกิริยาพื้นฐานส่วนลึกของจิตใจภายใน (Subconscious) ตามจิตศาสตร์ถือว่าเป็นสภาวะจิตใจที่ไม่อยู่ในความควบคุมของเรา เป็นที่รวมความคิดเพื่อการแสดงออกโดยเราไม่รู้ตัว หรือที่เรียกว่า จิตใต้สำนึกนั่นเอง ซึ่งจิตใต้สำนึกนี้ บุคคลย่อมมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้วยกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปแล้ว แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึงภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal Drive) ที่แสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์การประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์การ ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังไว้ ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านั้นให้เกิดความต้องการ (Desire) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือการเกิดแรงขับขึ้นภายใน (Drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (Behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด (Goals)

แรงจูงใจพื้นฐานของบุคคล 3 ประการ (ดัดแปลงจาก ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Motivation Theory)

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) คือ ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับเกณฑ์มาตรฐานอันดีเลิศ จะมีความรู้สึกเป็นทุกข์กังวลใจ ไม่สบายใจเมื่อประสบความสำเร็จหรืออุปสรรค

2. แรงจูงใจใฝ่สมาคม (Affiliation Motive) คือ ความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมชมชอบของคนอื่น ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียงในสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) คือ ความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลเหนือกว่าคนอื่นในสังคม ผู้ที่มีความจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นในองค์กร

แมคเคลแลนด์ เน้นในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจในด้านอื่น ๆ เพราะเขาเห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญมากที่สุดในการความสำเร็จของมนุษย์

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของธนาวรรณ จันทรัตนไพบูลย์ เรื่อง การออกแบบและสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคลากรระดับภาคศึกษาโดยใช้คอมพิวเตอร์ งานวิจัยปี พ.ศ. 2524 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ทำการออกแบบและสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคลระดับภาคศึกษาโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นการออกแบบ รายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับ การวางแผนพัฒนา และการบริหารบุคคลในระดับภาคศึกษา พร้อมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูล และออกแบบแฟ้มข้อมูลที่จำเป็นต่อใช้ในการออกแบบรายงาน อาทิ ประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา ภาระงานอาจารย์

งานวิจัยของบัญชา ชลาภิรมย์ เรื่อง ความพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย งานวิจัยปี พ.ศ. 2533 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผลจากการศึกษา พบว่าอาจารย์โรงเรียนสาธิต มีความพึงพอใจในการทำงานระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานปฏิบัติ ความรับผิดชอบ พบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของมณฑา พิเชฐสกุล เรื่อง ระบบการจัดการสารสนเทศสำหรับงานวิจัยของภาคศึกษา งานวิจัยปี พ.ศ. 2538 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศสำหรับงานวิจัยของภาคศึกษา โดยใช้ข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานของภาคศึกษาศึกษาวิจัยด้วยคอมพิวเตอร์ คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และพัฒนาระบบบนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแบบระบบเดี่ยว (Stand Alone) พบว่า ระบบการจัดการสารสนเทศช่วยให้ผู้ใช้สืบค้นข้อมูลงานวิจัยได้หลายรูปแบบ รวมถึงกำหนดสิทธิของผู้ใช้ระบบตามอำนาจหน้าที่ ความสำเร็จ และลักษณะการใช้งานเพื่อป้องกันการปรับปรุงข้อมูลและระบบโดยไม่ถูกต้อง

งานวิจัยของศักดิ์ชัย กิตติจารุภา เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัยปี พ.ศ. 2539 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยได้ทำการวิเคราะห์รายงาน โดยศึกษาระเบียบข้อบังคับ เอกสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน และได้ออกแบบระบบงานพร้อมทั้งพัฒนาระบบงาน

บนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โดยใช้ไมโครซอฟท์แอกเซสเป็นระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ และใช้ภาษาแอกเซสเบสิก เป็นเครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระบบงานสามารถทำงานได้ผลตามต้องการ โดยเตรียมข้อมูลพื้นฐานให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่นิสิต รวมถึงช่วยทำการตรวจสอบเงื่อนไขรายวิชาในการลงทะเบียนเรียนและตรวจสอบหลักสูตรก่อนสำเร็จการศึกษาของนิสิต

งานวิจัยของคองคาร์ตัน กิจจนวนนท์ เรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ งานวิจัยปี พ.ศ. 2539 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า

1. สถาบันอุดมศึกษามีการจัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหารครอบคลุม 9 ด้าน คือ ด้านโปรแกรมการศึกษา ด้านงานทะเบียนนิสิต ด้านบริการนิสิตนักศึกษา ด้านบุคคลกร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านการวิจัย ด้านบริการการศึกษา ด้านอาคารสถานที่และด้านการจัดการทรัพย์สิน โดยมีการพัฒนาและบำรุงรักษาโปรแกรมโดยเจ้าหน้าที่ของสถาบัน ส่วนการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ใช้เจ้าหน้าที่ของสถาบันร่วมกับบริษัทที่จ้างมาเป็นครั้งคราว บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นวุฒิปริญญาตรี โดยระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่สนองความต้องการของผู้บริหารระดับปฏิบัติการ

2. สถาบันอุดมศึกษามีนโยบายส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลร่วม เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับใช้ประโยชน์จากสารสนเทศเพื่อการบริหาร และสารสนเทศที่มีการจัดทำในปัจจุบันสนองตอบต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในระดับปานกลาง

3. สถาบันอุดมศึกษาได้รับงบประมาณส่วนใหญ่จากงบประมาณแผ่นดินในการสนับสนุนจัดทำสารสนเทศ

4. การเชื่อมโยงเครือข่ายภายในสถาบัน ขณะนี้กำลังดำเนินการติดตั้ง ส่วนสถาบันที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายแล้ว ยังไม่ได้ฝึกทักษะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

5. ปัญหาของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ไม่มีผู้รับผิดชอบด้านสารสนเทศและฐานข้อมูลเป็นการเฉพาะ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดทำระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพต่ำ บุคลากรพัฒนาไม่ทันกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย การรวบรวมข้อมูลยังมีการเก็บจากหลายแหล่ง ทำให้เกิดความล่าช้า และปัญหาขาดผู้เชี่ยวชาญระบบเครือข่าย

6. เปรียบเทียบการจัดทำระบบสารสนเทศกับโครงสร้างการจำแนกแผนงาน พบว่าสถาบันอุดมศึกษามีการจัดทำระบบสารสนเทศส่วนใหญ่ครอบคลุม 8 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านวิจัย ด้านบริการสังคม ด้านการสนับสนุนวิชาการ ด้านนิสิตนักศึกษา ด้านบริหารองค์กร ด้านหน่วยงานอิสระ ด้านทุนอุดหนุนการศึกษา พบว่างานที่ทำมากที่สุดของทั้ง 12 สถาบัน คือ ด้านสนับสนุนวิชาการและงานที่มีการจัดทำน้อยที่สุดเพียง 1 สถาบัน คือ ด้านหน่วยงานอิสระ และด้านทุนอุดหนุนการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานที่เสนอโดยทบวงมหาวิทยาลัย

7. การแลกเปลี่ยนโปรแกรมประยุกต์ สถาบันอุดมศึกษาควรมีการแลกเปลี่ยนโปรแกรมประยุกต์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือสถาบันอุดมศึกษาควรร่วมมือกันพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ให้สอดคล้องกับงานแต่ละด้านที่ทำ โดยกำหนดโครงสร้างข้อมูลให้เหมือนกัน

งานวิจัยของเตือนใจ จันทรแสง เรื่อง ความต้องการการใช้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร งานวิจัยปี พ.ศ. 2540 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยผลการศึกษาพบว่า โดยรวมแล้วความต้องการข้อมูลสารสนเทศที่ผู้บริหารมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ รายการที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ในประเด็นด้านรายการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียนและครูที่ผู้บริหารต้องการใช้มากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว และ ในการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงาน

งานวิจัยของชมชื่น สมประเสริฐ เรื่อง รูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล งานวิจัยปี พ.ศ. 2541 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพยาบาลประกอบด้วยลักษณะงาน ระบบบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและปัจจัยส่วนบุคคล สำหรับยุทธวิธีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลมี 9 ประการ ได้แก่ การตั้งเป้าหมายที่ทำหายในการทำงาน, การวางแผนเชิงยุทธวิธี, การประกาศเป้าหมายในการทำงาน การลงมือ การตั้งใจกระทำตามแผน การวิเคราะห์อุปสรรคในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงตนเองและวัฒนธรรมการทำงาน การได้รับความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารและสะท้อนการวิเคราะห์ตนเอง ส่วนรูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน ระบบบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อพยาบาล ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติงานของพยาบาล เพื่อบรรลุเป้าหมายโดยประเมินได้จากความรู้สึกด้านความสำเร็จ แรงจูงใจภายในและความสุข

งานวิจัยของวัฒนา ศรีสม เรื่อง ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคบริโภคของบริษัท ไปโอ คอนซูเมอร์ จำกัด งานวิจัยปี พ.ศ. 2541 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคบริโภค มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านกับความผูกพันต่อองค์กร แล้ว พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค และบริโภคที่มีอายุต่างกัน สถานภาพการสมรสต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อายุการทำงานต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน และมีโบนัสและค่าตอบแทนอื่น ๆ ต่างกันไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของพรสวรรค์ ชุมพลกุล เรื่อง สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนดาราวิทยาลัย งานวิจัยปี พ.ศ. 2543 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยวัดระดับสิ่งจูงใจในการทำงานของครู ได้แก่ สวัสดิการในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านสวัสดิการ และปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของบุญเลิศ เกื้อนยืนยงศ์ เรื่อง สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยปี พ.ศ. 2544 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยจูงใจ รวม 9 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านศักดิ์ศรีและอาชีพ และด้านผลสำเร็จในการทำงาน สำหรับระดับความพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ระดับความพอใจมากในปัจจัยจูงใจรวม 6 ด้านคือ ด้าน

นโยบายและการบริหารของธนาคาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านศักดิ์ศรีและอาชีพ และด้านผลสำเร็จในการทำงาน และมีความพอใจในระดับปานกลางอีก 3 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เงินเดือน อายุการปฏิบัติงาน และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของสุนันท์ นิยมในธรรม และคณะ เรื่องปัจจัยของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฝาจีบ จำกัด (มหาชน) งานวิจัยปี พ.ศ. 2546 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทฝาจีบ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฝาจีบ จำกัด (มหาชน)

งานวิจัยของณัฐกานต์ บุญเจริญ เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา บริษัท โกซอฟต์ (ประเทศไทย) จำกัด งานวิจัยปี พ.ศ. 2549 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันในกลุ่มมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือ อายุ ระดับเงินเดือน อายุงานหรือประสบการณ์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นที่ความแตกต่างกันจะไม่ผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือ ระดับการศึกษา และ ลักษณะงานหลักและหน้าที่รับผิดชอบ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า ลักษณะของงาน ทักษะและความชำนาญในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจสูงที่ทำให้ปฏิบัติงานในบริษัท ส่วนปัจจัยที่เห็นว่าทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานน้อย ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงในงาน