



บทที่ 1

บทนำ

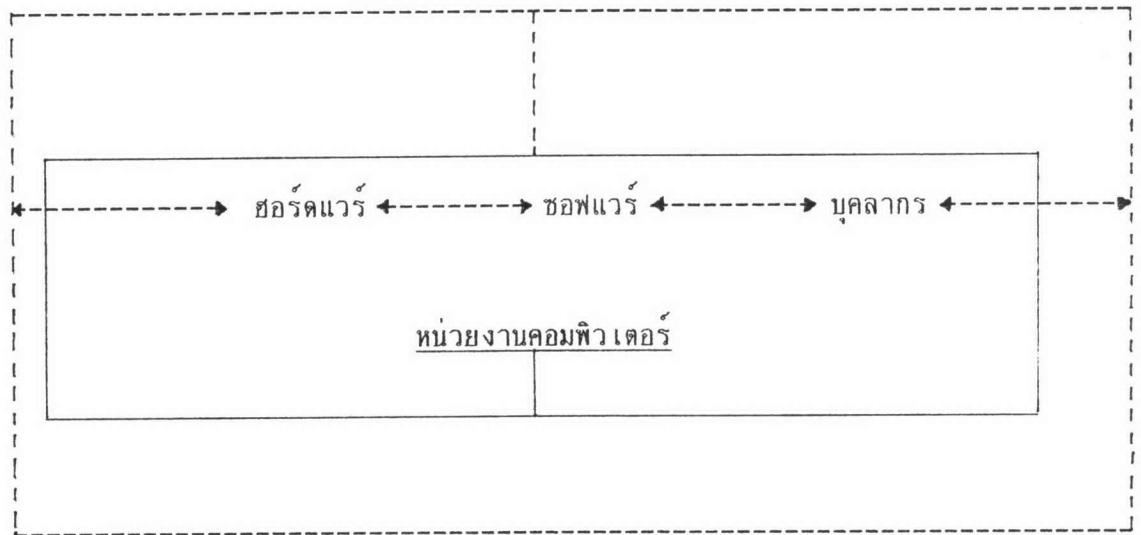
ปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการของกิจการทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะองค์การโดยทั่วไปมักมีข้อมูลที่ต้องจัดเก็บรวบรวมและทำการประมวลผลเป็นจำนวนมาก ต้องมีหน่วยประสานงานในการรับส่งข้อมูล ควบคุม คุณภาพข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูล จึงมีการจัดตั้งหน่วยงานคอมพิวเตอร์ หรือหน่วยงานประมวลผลกลาง (Electronic Data Processing Centre) รับผิดชอบในการบริหารข้อมูล รวมทั้งเป็นหน่วยประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์การ หน่วยงานคอมพิวเตอร์จึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่ต้องการบุคลากร ซึ่งสามารถพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การมุ่งใจเป็นเทคนิคการบริหารที่ทำให้บุคลากรใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เป็นการระดมพลังใจของบุคลากรให้มุ่งมั่นทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

การศึกษาองค์ประกอบของหน่วยงานคอมพิวเตอร์ หน่วยงานคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย ส่วนประกอบสำคัญ 3 ส่วน คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware), ซอฟต์แวร์ (Software) และบุคลากร (Peopleware)

- ฮาร์ดแวร์ - ส่วนของเครื่อง เป็นเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลข้อมูลมีความเร็วสูงในการทำงาน มีหน่วยความจำภายใน
- ซอฟต์แวร์ - ส่วนของโปรแกรมคำสั่ง มีลักษณะเป็นชุดคำสั่ง ที่เขียนขึ้นด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อสั่งให้ประมวลผลและทำงานตามต้องการ ดังนั้น ส่วนซอฟต์แวร์ จึงเป็นเครื่องมือในการติดต่อระหว่างบุคลากร กับ ฮาร์ดแวร์
- บุคลากร - ส่วนของบุคลากร คือ กลุ่มคนที่ทำงานในระบบคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ควบคุม การทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดเตรียมข้อมูล จัดทำโปรแกรม คำสั่ง เพื่อสั่งหรือปฏิบัติการนำเอาข้อมูลต่าง ๆ ไปประมวลผล

จะเห็นได้ว่าส่วนประกอบทั้ง 3 ส่วน มีความสำคัญและสัมพันธ์กัน ประกอบขึ้นเป็นระบบงานคอมพิวเตอร์

ระบบงานคอมพิวเตอร์



การศึกษานี้มุ่งศึกษาส่วนของ 'บุคลากร' ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานคอมพิวเตอร์ เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้งานคอมพิวเตอร์สามารถดำเนินไปได้ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบงานคอมพิวเตอร์มี 2 ประเภท "ผู้ใช้" คือ ผู้นำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งาน ซึ่งอาจจะไม่ต้องเป็นผู้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในด้านซอฟต์แวร์ เพียงแต่รู้วิธีการปฏิบัติการนำเอาข้อมูลมาใช้ในการทำงานและบริหารงาน ผู้ใช้อาจจะไม่ได้เป็นบุคลากรในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ อาจเป็นบุคลากรใดก็ได้ที่นำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานในหน่วยงานของตน บุคลากรอีกประเภทหนึ่งคือ "ผู้ทำ" เป็นผู้ที่มีหน้าที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เป็นผู้จัดสรรข้อมูล จัดทำโปรแกรมคำสั่ง วิเคราะห์ระบบงาน จัดเวลาการทำงานของเครื่อง เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์อย่างใกล้ชิด จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เพื่อสามารถแนะนำผู้ใช้ให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานนำข้อมูลต่าง ๆ มาประมวลผลให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด ในการศึกษาวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะบุคลากรที่เป็น "ผู้ทำ" กล่าวคือ ศึกษาเฉพาะส่วนของบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานคอมพิวเตอร์เท่านั้น

สภาพปัญหาและขอบเขตของปัญหา :-

จากการสังเกตสภาพการณ์ทั่วไปพบว่า บุคลากรในหน่วยงานคอมพิวเตอร์มีระดับการเคลื่อนย้ายทั้งเข้าและออกจากงานสูง ผู้วิจัยขอเรียกระดับการเคลื่อนย้ายเข้าออกจากงานว่าการเปลี่ยนงาน : Turnover (O.Glan Stahl ให้ความหมายว่าการเปลี่ยนงานคือการเข้าและออกจากงานของพนักงาน., 1964) เหตุผลของการเปลี่ยนงาน มีสาเหตุหลายประการคือ สาเหตุหนึ่งเกิดจาก พัฒนาการด้านเทคโนโลยี องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดสรร และบริหารข้อมูลอย่างกว้างขวาง องค์กรเหล่านี้ต้องสรรหาบุคลากร เข้ามาควบคุมและปฏิบัติงาน จึงทำให้ตลาดแรงงานด้านนี้ขยายตัวมาก บุคลากรในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ จะต้องได้รับการอบรม เฉพาะด้านให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อระบบการทำงานและการปฏิบัติงานกับ เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบงาน การบริหารและการจัดการด้านข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ การจ้างบุคลากรและฝึกอบรมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูงจะต้องเสียค่าใช้จ่ายและต้นทุนสูง บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจึงเป็นที่สนใจ องค์กรต่าง ๆ จะรับเข้าทำงานด้วยค่าตอบแทนที่สูงมากจึงเกิดการแข่งขันระหว่างองค์กรต่าง ๆ ในการสรรหาผู้ที่มีความรู้ความชำนาญด้วยค่าตอบแทนและแรงจูงใจต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้ เข้ามาพัฒนาระบบงานในองค์กรให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับ ทำให้บุคลากรด้านนี้มีการเคลื่อนย้ายเข้าออกจากงาน หรือมีการเปลี่ยนงานมาก

หากศึกษา ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร พบว่าหน่วยงานคอมพิวเตอร์จะมีบทบาทมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะให้ความสำคัญอย่างไรต่อหน่วยงานคอมพิวเตอร์ ปัญหาที่เกิดขึ้นในบางองค์กรคือ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรไม่ให้ความสำคัญกับหน่วยงานคอมพิวเตอร์ บางองค์กรไม่มีการจัดตั้งหน่วยงานคอมพิวเตอร์ แต่จัดให้ขึ้นกับหน่วยงานสายงานหลักในองค์กรทำให้หน่วยงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งโดยความรับผิดชอบแล้วมีหน้าที่จัดสรรและเป็นที่ปรึกษาด้านข้อมูลแก่ผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งเป็นหน่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กร แต่ปรากฏว่าบางองค์กรหน่วยงานคอมพิวเตอร์ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารข้อมูล หน่วยงานคอมพิวเตอร์จึงมีสถานภาพต้อยกว่าหน่วยอื่น ๆ ทำให้บุคลากรระดับบริหารของหน่วยงานคอมพิวเตอร์ เกิดความรู้สึกไม่ได้รับความสำคัญทั้ง ๆ ที่หน่วยงานของตนมีหน้าที่รับผิดชอบ

ชอบต่อข้อมูลทางการบริหารทั้งหมดขององค์การ แต่ไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยข้อมูลและ เสนอแนะ โดยตรงต่อผู้บริหารระดับสูงขององค์การได้ ซึ่งกระทบกระเทือนต่อขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ทำให้บุคลากร เหล่านี้ออกจากองค์การที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานของตนน้อย ไปสู่องค์การ ที่ให้ความสำคัญแก่หน่วยงานของตนมากขึ้น

หากศึกษา ด้านบุคลากร บุคลากรทุกคนหวังโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งสิ้น หากเขาสามารถทราบถึงโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของตน เขาจะพยายามทำงานให้ สำเร็จ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของเขา และได้รับการเลื่อน ขึ้น เลื่อนตำแหน่งต่อไป แต่หากทำงานแล้วไม่มีโอกาสได้แสดงความสามารถหรือไม่ทราบโอกาส ก้าวหน้าของตนจะทำให้เกิดความ เบื่อหน่าย เนื่องจากไม่มีแรงจูงใจที่จะพัฒนางานของตนให้เจริญ ก้าวหน้า และในที่สุดจะทำให้ เขาออกจากงานหรือ เปลี่ยนไปทำงานในองค์การที่ให้ค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้ามากกว่าได้

สำหรับบุคลากรระดับบริหารในหน่วยงานคอมพิวเตอร์นั้น มีความต้องการเป็นผู้มีส่วน ต่อการตัดสินใจขั้นสุดท้ายขององค์การ กล่าวคือ มีส่วนเป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้ายขององค์การ (Decision maker) ซึ่งสามารถมีส่วนร่วมต่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์การ แต่ บุคลากรในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ที่อยู่ในหน่วยงานแบบสายงานรอง (Secondary Unit) ทำให้โอกาสที่จะก้าวไปสู่ระดับการ เป็นผู้ตัดสินใจจึงมีน้อยกว่าระดับบริหารในหน่วยงานสายงาน หลัก (Line Unit) เมื่อพิจารณาในส่วนนี้แล้วอาจจะทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน และโดยเฉพาะหากองค์การนั้นไม่ให้ความสำคัญแก่หน่วยงาน คอมพิวเตอร์แล้ว หน่วยงานคอมพิวเตอร์ก็ เป็นเพียงผู้เก็บรวบรวม เอกสารขององค์การ เท่านั้น ไม่มีส่วนในการบริหาร และตัดสินใจร่วมกับองค์การในการนำข้อมูล เหล่านี้ไปใช้ในการพัฒนา องค์การ ปัญหาจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้มีความชำนาญ และความสามารถสูงในหน่วยงาน คอมพิวเตอร์ เปลี่ยนงานจากองค์การ เดิมไปสู่องค์การใหม่ที่ให้โอกาสความก้าวหน้ามากกว่าได้

การศึกษานี้มุ่งให้ความสนใจต่อบุคลากรในหน่วยงานคอมพิวเตอร์เป็นพิเศษ เนื่องจาก สังเกตพบว่า การ เข้าออกจากงานหรือการ เปลี่ยนงานในหน่วยงานคอมพิวเตอร์มีค่อนข้างสูง ซึ่ง อาจมาจากสาเหตุที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยสนใจและต้องการศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผล ต่อการ เปลี่ยนงานของบุคลากรในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ อะไร เป็นปัจจัยจูงใจในการทำงานของ บุคลากรเหล่านี้ เพื่อลดปัญหาการ เปลี่ยนงาน กำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัยนี้ โดยยกกรณี

ตัวอย่าง ทั้งภาครัฐวิสาหกิจและ เอกชน ผู้วิจัยเห็นว่าหน่วยงานรูปแบบธนาคาร เป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินการใกล้เคียงกันทั้งภาครัฐและ เอกชน รวมทั้งธนาคาร เป็นระบบใหญ่ เกี่ยวข้องกับระบบงานอื่น ๆ มากมายต้องใช้ข้อมูลทุกประเภท อีกทั้งธนาคารมักมีการจัดตั้งหน่วยงาน เฉพาะขึ้น เพื่อจัดสรรและบริหารข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ

ธนาคาร เป็นตลาดแรงงานที่สำคัญที่คนอยาก เข้าทำงาน เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียง และมีความมั่นคง มีค่าตอบแทนที่น่าพอใจ มีสวัสดิการดี จึงมีการเคลื่อนย้าย เข้าออกจากงานหรือเปลี่ยนงานในระบบธนาคารมาก การศึกษาวิจัยนี้จึงศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ โดยศึกษากรณีตัวอย่าง ธนาคาร-กรุงเทพ จำกัด เป็นองค์การตัวอย่างของหน่วยงานเอกชน และธนาคารกรุงไทย จำกัด เป็นองค์การตัวอย่างของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยพิจารณาด้วยเหตุผล 3 ประการ คือ เหตุผลประการแรกคือ หน่วยงานทั้งสองแห่งเป็นหน่วยงานวิสาหกิจขนาดใหญ่ เป็นที่รวมของพนักงานหรือลูกจ้างจำนวนมาก เหตุผลประการที่สองคือ หน่วยงานทั้งสองแห่งถือเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่สามารถนำมาเป็นตัวอย่างที่ดีในการศึกษา และเหตุผลประการที่สามคือ บทบาทของหน่วยงานทั้งสองแห่งที่ศึกษามีผลต่อ การจ้างงาน และเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีการพัฒนาการที่ทันสมัยทั้งด้านเทคนิค การวิจัย และวิธีการบริหารใหม่ ๆ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าหน่วยงานที่ทำการศึกษทั้งสองแห่ง เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียง และมีบุคลากรจำนวนมาก เป็นตลาดแรงงานที่สำคัญในการรับบุคลากร พัฒนาบุคลากร และบำรุงรักษาบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งสองหน่วยงานย่อมมีวิธีการจูงใจให้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากแต่ละบุคคลมีสิ่งจูงใจที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับความต้องการบุคคลทำงานเพื่ออะไร ซึ่งคำตอบที่เป็นไปได้คือ บุคคลอาจทำงานเพื่อผลตอบแทนทางการเงิน ทำงานเพื่อฐานะและชื่อเสียงในสังคม ทำงานเพื่อความรู้และความเข้าใจ หรืออาจทำงานเนื่องจากต้องการได้รับความสำเร็จจากงานที่ทำ เป็นต้น เมื่อองค์กรสามารถสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลได้ จะทำให้บุคคลเหล่านี้ เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ เกิดความรักและผูกพันต่องานและองค์กรของตน อันเป็นผลให้เกิดการขาดงานหรือความต้องการเปลี่ยนงานลดน้อยลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด โดยกำหนดข้อตกลงเบื้องต้น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตกลงกับผู้บริหารของหน่วยงานทั้งสองก่อนทำการวิจัยว่าจะศึกษาโดย

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นำเอาหน่วยงานทั้งสองมาเป็นกรณีตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเท่าชั้น จะไม่เป็นการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม สภาพการทำงาน หรือลักษณะการบริหาร รวมทั้งการศึกษาดังกล่าวจะต้องเป็นการศึกษาถึงสภาพการณ์ทั่วไป และทัศนคติของพนักงานต่อสภาพการทำงานเพื่อสำรวจตัวแปรที่เป็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเปลี่ยนงานอันเป็นทัศนคติ และสภาพการทำงานในลักษณะทั่วไป เนื่องจากหากศึกษาในลักษณะของการเปรียบเทียบ และเจาะลึกถึงรูปแบบการบริหารและลักษณะการจ้างงานแล้วจะมีผลกระทบต่อนโยบายการบริหารของธนาคาร ดังนั้นในการศึกษาวิจัยนี้จึงศึกษาเพื่อสำรวจปัจจัยจูงใจ และทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองหน่วยงานเกี่ยวกับสภาพงาน และปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และความต้องการเปลี่ยนงาน จึงกำหนดข้อตกลงเบื้องต้นว่า หน่วยงานทั้งสองแห่งไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือ เอกชน ย่อมต้องการปัจจัย-จูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย :-

1. เพื่อศึกษาตัวแปรที่เป็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความต้องการ เปลี่ยนงานของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงาน ความผูกพันต่องาน และองค์การกับความ ต้องการ เปลี่ยนงานของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ทราบปัญหาในการทำงาน และแนวทางแก้ไขปัญหา
4. เป็นการศึกษากรณีตัวอย่าง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตการศึกษาวิจัย :-

ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจกับการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ กรณีตัวอย่างธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด โดยศึกษาว่ามีปัจจัยมุ่งใจใดบ้างที่มีผลทำให้มีการเข้าออกจากงาน หรือมีการเปลี่ยนงานลดน้อยลง การวิจัยนี้จึงเกี่ยวข้องกับ การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศของหน่วยงาน ความผูกพันกับองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการด้านโปรแกรมข้อมูลและพัฒนาระบบข้อมูล เท่านั้น

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยภายในหน่วยงานที่มีผลต่อ เรื่องที่ต้องการศึกษาเท่านั้น ไม่คำนึงถึงปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสภาพแวดล้อมภายนอกอื่น ๆ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ :-

1. ปัจจัยมุ่งใจ หมายถึง เจื่อนไขที่กระตุ้น หรือเร้าให้เกิดการใช้พลังทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นเจื่อนไขที่ผลักดันให้คนใช้ความสามารถของตนให้มากขึ้น เพื่อค่าตอบแทน หรือรางวัลที่ได้รับ

ปัจจัยมุ่งใจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยมุ่งใจที่เป็นตัวเงินและปัจจัยมุ่งใจที่ไม่เป็นตัวเงิน

- ปัจจัยมุ่งใจที่เป็นตัวเงิน คือ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน
- ปัจจัยมุ่งใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ

2. การเปลี่ยนงาน หมายถึง การออกจากงานของเจ้าหน้าที่จากองค์กรเก่าไปเข้าทำงานในองค์กรใหม่ เป็นการสิ้นสุดการจ้างงานของเจ้าหน้าที่เก่า และรับคนใหม่เข้ามาทำงานแทน ในการศึกษาวิจัยนี้มุ่งวัดการเปลี่ยนงานในแง่ทัศนคติ กล่าวคือ ศึกษาถึงความรู้สึกหรือทัศนคติต่องาน และองค์กรกับความต้องการหรือความปรารถนาในการเปลี่ยนงาน

3. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ หมายถึง บุคลากรในระดับปฏิบัติการด้านโปรแกรมข้อมูลและพัฒนาระบบข้อมูลในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ หรือสำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลของธนาคารกรุงไทย จำกัด และธนาคารกรุงเทพ จำกัด

4. สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ในลักษณะเป็นการกระทำร่วมกัน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งหมายความถึงความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือประสานงานกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ทั้งในหน่วยงานของตนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถานภาพในการทำงาน

5. ขวัญในการทำงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของแต่ละคนที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงาน เป็นสภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นสภาพจิตใจ และสภาพการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความหวัง อารมณ์ และความเชื่อมั่นอื่น ๆ

6. บรรยากาศในองค์การหรือหน่วยงาน หมายถึง ลักษณะขององค์การที่สมาชิกแต่ละคนในองค์การรับรู้ในเรื่องเกี่ยวกับลักษณะผู้นำ การจูงใจในการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ลักษณะการเสวนาต่อกัน กระบวนการวินิจฉัยสั่งการ ลักษณะการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ และลักษณะการควบคุมการปฏิบัติงาน ลักษณะดังกล่าวให้คำจำกัดความได้ดังนี้ คือ

6.1 ผู้นำ หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามที่จะใช้กำลังสมอง กำลังกาย เพื่อจูงใจให้ผู้ตามกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่งให้เป็นไปตามความประสงค์ของตน และเพื่อประโยชน์ส่วนรวม การจูงใจจะต้องไม่เป็นการบังคับ ภาวะผู้นำจึงหมายถึงสภาวะการณ์ที่ผู้นำสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างเต็มใจ

6.2 การจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดทิศทางของพฤติกรรมมนุษย์ เงื่อนไขดังกล่าวรวมถึงเงื่อนไขที่เกิดจากสภาวะแวดล้อม บุคคล และปฏิริยาระหว่างสภาวะแวดล้อมกับบุคคลนั้น ทิศทางหมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมมนุษย์ที่แสดงออกมาอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายหนึ่ง

6.3 กระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่นำเอาข่าวสารข้อเท็จจริงความเห็นและท่าทีต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน

6.4 ลักษณะการเสวนาต่อกัน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของกลุ่มหรือ การกระทำร่วมกัน

6.5 กระบวนการวินิจฉัยสั่งการ หมายถึง การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทางเพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ การวินิจฉัยสั่งการ เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นหนึ่งของการบริหารผลการปฏิบัติงานจะดีหรือไม่ จะบรรลุเป้าหมายโดยถูกต้องและมีประสิทธิภาพหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจ หรือการวินิจฉัยสั่งการของผู้ที่เป็นหัวหน้า

6.6 ลักษณะการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ หมายถึง การกำหนดวิถีทาง เพื่อจะให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ลักษณะการกำหนดวัตถุประสงค์มีลักษณะ คือ

- ก. ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้กำหนดเองโดยตรง
- ข. วัตถุประสงค์ขององค์การถูกกำหนดโดยคณะกรรมการของฝ่ายบริหารของหน่วยงาน
- ค. ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

6.7 การสั่งการ หมายถึง วิธีการที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชา กระทำการโดยแนะนำวิธีปฏิบัติให้ด้วย เพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปด้วยดีและบรรลุเป้าหมายของ องค์การ

6.8 ลักษณะการควบคุมการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาคอยตรวจสอบติดตามผลงานใด ๆ ของหน่วยงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ เพื่อให้การดำเนินงาน สำเร็จตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่วางไว้โดยใช้วิธีการที่เหมาะสม

7. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุประสงค์และด้านจิตใจ และสนองตอบความต้องการพื้นฐานของเขา

8. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยที่พนักงานแสดงตัวและเข้าไปมีความสัมพันธ์กับองค์กร ซึ่งสะท้อนออกมา 3 ลักษณะ ดังนี้คือ

- 1) ความศรัทธาและการยอมรับใน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะใช้วิจารณญาณ และความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ให้องค์กร
- 3) ความภักดีที่จะทำงานให้องค์กรนั้นตลอดไป

9. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลผลิต ความสามารถในการผลิต * (พิทยา บวรวัฒนา; ศัพท์วิชาการและศัพท์บัญญัติ เฉพาะทางรัฐประศาสนศาสตร์., 2524) หมายถึง ประสิทธิภาพ และผลผลิตในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

10. อายุ หมายถึง อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ซึ่งในกรณีวิจัยนี้จะแบ่งกลุ่มเป็นช่วงอายุ เพื่อศึกษาว่าช่วงอายุใดมีการเปลี่ยนงานมากที่สุด

11. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

12. ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

13. ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

14. ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาตั้งแต่เข้าทำงานในหน่วยงานที่ศึกษาจนถึงระยะเวลาปัจจุบัน

15. ระดับเงินเดือน หมายถึง ระดับเงินเดือนที่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้รับในปัจจุบัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน กับความต้องการเปลี่ยนงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารกรุงไทย จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยเกี่ยวกับบรรยากาศของหน่วยงานที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอมพิวเตอร์
4. เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการของประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยว่า ต้องการให้มีการปรับปรุงสิ่งจูงใจประเภทใดบ้าง
5. เพื่อประโยชน์แก่ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป
6. เพื่อ เป็นประโยชน์แก่ ผู้สนใจในการศึกษาค้นคว้าต่อไป