

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศและการให้บริการระบบสารสนเทศ (ICT) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามประเด็นความสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ระบบสารสนเทศ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำว่า สารสนเทศ หรือสารสนเทศ เป็นคำศัพท์บัญญัติของคำว่า “Information” ราชบัณฑิตยสถานกำหนดให้ใช้คำได้ทั้งสองคำในวงการคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และธุรกิจนิยมใช้คำว่า “สารสนเทศ” ซึ่งมีความหมายกว้างๆ ว่า ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ที่มีการบันทึกอย่างเป็นระบบ ตามหลักวิชาการ เพื่อนำมาเผยแพร่และใช้งานต่างๆ ทุกสาขา ส่วนคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หรือ Information Technology ที่มักเรียกว่า ไอที (IT) นั้น เน้นถึง การจัดการในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศหรือสารสนเทศในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ (สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 2548 : 10) นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ต่างกัน ดังนี้

วาสนา สุขกระสานตี (2541 : 79) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการต่างๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยจะรวมถึง

1. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งส่วนมากแล้วจะหมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในงานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ และใช้เทคโนโลยีระดับสูง เพื่อใช้ในงานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือสมัยใหม่และใช้เทคโนโลยีระดับสูง

2. กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ข้างต้นมาใช้งาน เพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลเป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การนำเอาเทคโนโลยี ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบการสื่อสารมาใช้ในการประมวลผลข้อมูลจนได้สารสนเทศมาใช้งานหรือมาเผยแพร่ไปสู่ผู้อื่นโดยผ่านระบบเครือข่าย

ช่วงโชติ พันธุ์เวช (2542 : 17) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการนำเอาคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลมาทำการประมวลผล และการสืบค้นหาแล้วเรียกใช้

งานข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว มีสื่อและอุปกรณ์เข้ามาช่วยในการสื่อสารข้อมูล สารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

วิทวัส วรินทร์เวช (2545 : 31) ได้สรุปความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานทั้งปวง เพื่อตัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบไปด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นตัวในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่และเสียออกไปเพื่อสื่อสารกัน ตลอดจนถึงแนวความคิด ระบบ วิธี เครื่องมือ เครื่องใช้ทางการสื่อสารหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล ค้นคืน และเผยแพร่สารสนเทศ ไม่ว่าจะถือเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ข้อมูลและโทรคมนาคม รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เหล่านั้นในงานสารสนเทศและงานบริการด้านอื่นๆ

กิตติ ภักดีวัฒนกุล. (2546 : 281-282) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information System) ว่า หมายถึง การรวบรวมองค์ประกอบต่างๆ (ข้อมูล การประมวลผล การเชื่อมโยงเครือข่าย) เพื่อนำเข้า (Input) สรุบบนแบบใดๆ แล้วนำมาผ่านกระบวนการบางอย่าง (Process) ที่อาจใช้คอมพิวเตอร์ช่วยเพื่อเรียบเรียงเปลี่ยนแปลงและจัดเก็บเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (Output) คือ สารสนเทศที่สามารถใช้สนับสนุนการตัดสินใจได้

สุกิจา พงษ์สุวรรณ (2547 : 7) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดหา การจัดเก็บประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้นำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้กันอย่างกว้างขวาง งานประยุกต์ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การสร้างระบบสารสนเทศแบบต่างๆ มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมไปใช้ในหน่วยงานหรือธุรกิจต่างๆ มุ่งไปที่การคิดค้นอย่างสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการจัดทำรายงาน ตลอดจนการจัดทำผลลัพธ์ของข้อมูลให้สามารถค้นหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2547 : 20) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยเทคโนโลยีสำคัญสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารคมนาคม โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยให้เราสามารถจัดเก็บบันทึก และประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม ช่วยให้เราสามารถส่งผลลัพธ์ของการทำงานของคอมพิวเตอร์ไปให้ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดกระทำข้อมูล ประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระเบียบแบบแผน อันนำมาซึ่งข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ระบบสารสนเทศ

1. ความหมายระบบสารสนเทศ

สารสนเทศ เป็นคำที่มาจากภาษาอังกฤษว่า Information ซึ่งในภาษาไทยแล้ว นอกจากจะใช้คำว่าสารสนเทศ แล้วยังมีคำอื่นๆ ที่ใช้เรียกในความหมายเดียวกัน ได้แก่ ข้อสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ข้อเท็จจริง นักวิชาการได้ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

คำว่า ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยคำว่า ระบบ และคำว่า สารสนเทศ มีนักการศึกษาให้ความหมายไว้ดังนี้

ไชยา ภาวะบุตร (2542 : 30) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ คือ ระบบที่จัดตั้งขึ้นเพื่อจัดกระทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ โดยมีกระบวนการจัดกระทำร่วมกัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ตามความต้องการ

สุชาติ กิระนันท์ (2542 : 51) ได้ให้ความหมายว่า ระบบสารสนเทศ (Information Systems) คือ ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ อันได้แก่ ผู้ใช้ระบบ ผู้พัฒนาระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญในสาขาระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ตัวแบบการวิเคราะห์ระบบเครือข่าย และฐานข้อมูลทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจการวางแผน การบริหาร และการควบคุม

วิวัฒน์ กล้าวิจารณ์ (2543 : 10) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบการรวบรวมข้อมูลมาจัดกระทำเพื่อให้เกิดเป็นสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์และสนองความต้องการในการบริหารของหน่วยงานได้

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ (2546 : 6 – 7) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศไว้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ผ่านกระบวนการกลั่นกรอง หรือประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ เพื่อที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2540 : 55) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงาน หรือการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาหรือมีทางเลือกในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สุริยา ทับน้อย (2540 : 11) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการรวบรวม แจกแจง วิเคราะห์และสามารถนำไปจัดกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยเฉพาะได้หรือใช้ประกอบในการตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ ได้ตามจุดประสงค์ที่กำหนด

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2541 : 4) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่นำมาประมวลผลด้วยประการต่างๆ เพื่อให้เกิดเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

วาสนา สุขกระสานติ (2541 : 61) ได้นิยามคำว่า สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสารที่ได้จากการนำข้อมูลดิบมาคำนวณทางสถิติหรือประมวลผลอย่างใดอย่างหนึ่งก่อน ซึ่งข่าวสารที่ได้ออกมานั้นจะอยู่ในรูปที่สามารถนำไปใช้งานได้ทันที

นวลนดา สงวนวงศ์ทอง (2542 : 16) ได้ให้ความหมายของระบบว่า หมายถึง องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่นำมาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายและจุดประสงค์ของงานอย่างใด

อย่างหนึ่ง จากคำจำกัดความสิ่งที่จะเป็นระบบอย่างน้อยต้องประกอบด้วย 1) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ 2) มีองค์ประกอบของระบบโดยทั่วไป หมายถึง องค์ประกอบการนำเข้า (Input Element) องค์ประกอบในการเปลี่ยนรูปแบบ (Transformation) และองค์ประกอบในการแสดงผล (Output Element) 3) มีระเบียบวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความหมายของระบบ

สุชาติ กิระนันท์ (2542 : 5) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ คือ ข้อความที่ประมวลได้จากข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น จนได้ข้อสรุปเป็นข้อความรู้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ประภาวดี สืบสนธิ (2543 : 6) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ที่ผ่านการประมวลผล มีการถ่ายทอดและการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คำพูดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ให้ผู้ได้รับข่าวสารทราบ

อำไพ พรประเสริฐสกุล (2543 : 1-8) กล่าวว่า ระบบคือ กลุ่มขององค์ประกอบต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์อันเดียวกัน ระบบเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์และออกแบบ ได้แก่ ระบบธุรกิจ และระบบสารสนเทศ ระบบธุรกิจ (Business System) ได้แก่ ระบบที่ทำงานเพื่อจุดประสงค์ด้านธุรกิจ เพื่อจุดประสงค์ด้านการผลิต ระบบสารสนเทศ ระบบนี้ช่วยจัดการข้อมูลที่ต้องการใช้ในระบบธุรกิจ ช่วยเก็บตัวเลขและข่าวสารเพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจและการตัดสินใจ ที่การเกิดผลประโยชน์ คือ ความรู้ที่เพิ่มมากขึ้นกับผู้ใช้

กรมวิชาการ (2544 : 3) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือวิเคราะห์ด้วยวิธีการต่างๆจนอยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือนำไปใช้ในเรื่องต่างๆได้ตามวัตถุประสงค์

สมคิด พรหมจ้อย และสุพัตร์ พิบูลย์ (2544 : 117) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สารสนเทศเป็นข้อมูลที่ได้ผ่านการวิเคราะห์ หรือ การประมวลผลแล้ว อยู่ในรูปที่มีความหมายนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือไปใช้ในเรื่องต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์

อุทัยวรรณ จรุงวิภู (2544 : 5) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลและถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมายและมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจหรือนำไปใช้งาน เช่น นำข้อมูลของที่ขายได้ไปวิเคราะห์เพิ่มเติมว่าขายได้หรือลดจากเดิมเท่าไร เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มทางด้านธุรกิจเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของผู้รับผิดชอบต่อไป

นิภาภรณ์ คำเจริญ (2545 : 14) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูลดิบ (Raw Data) ซึ่งสารสนเทศประกอบไปด้วยข้อมูลต่างๆไม่ว่าจะเป็นตัวเลข เสียงและภาพ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เมื่อนำมาผ่านกระบวนการประมวลผลแล้วก็จะเกิดเป็นสารสนเทศเพื่อนำมาสนับสนุนการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร

กิตติ ภัคศิริวัฒนกุล (2546 : 272) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการรวบรวมและเรียบเรียงเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ เช่น การนำเสนอยอดขายรายเดือนต่อผู้บริหาร ซึ่งยอดขายรายเดือนได้มาจากการรวบรวมยอดขายของตัวแทนในแต่ละวัน

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2547 : 1) ให้ความหมายไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลด้วยวิธีการที่เหมาะสม และถูกต้องจนได้ผลลัพธ์ ตรงตามความต้องการ

เมอร์ดิก โรส และ แคลกเก็ต (Murduck, Ross and Clagget, 1989 : 6) ได้ให้ความหมาย ของสารสนเทศว่า เป็นข้อมูลที่ได้ผ่านการเลือกสรรแล้วมาประมวลผลหรือข้อมูลที่ใช้เป็นข้อ ถกเถียงอ้างอิง หรือใช้เป็นพื้นฐานในการคาดการณ์ล่วงหน้า ช่วยในการวินิจฉัยสั่งการได้ สำหรับ ลอง (Long) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศคือ เหตุผลที่ได้จากความคิด การวิเคราะห์ การผสมผสานและแสดงผลเพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ

สแตร์ (Stair, 1992 : 4) กล่าวว่า สารสนเทศ คือ การรวบรวมความจริงต่างๆ ใน องค์การที่ผ่านกระบวนการประเมินผลเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีประโยชน์และมีคุณค่าสำหรับตัดสินใจ

ฮิกส์ (Hicks, 1993 : 36) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเชิง ระบบ และนำไปใช้ตัดสินใจได้ข้อมูลของคนคนหนึ่งอาจจะเป็นสารสนเทศของอีกคนหนึ่งขึ้นอยู่กับ ตำแหน่งงานและความต้องการการใช้สารสนเทศนั้น

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ (Information Systems) หมายถึง ระบบการรวบรวม ข้อมูลมาจัดกระทำให้เป็นสารสนเทศอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้สารสนเทศที่ได้มีคุณสมบัติที่พึง ประสงค์ต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ การวางแผน หรือนำไปใช้ในการสื่อความหมาย ให้บุคคลอื่นเข้าใจระบบสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ ความสำคัญของระบบสารสนเทศไว้หลายท่านดังกล่าวมาแล้ว

2. ความสำคัญของสารสนเทศ

ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศทุกคนสามารถรับข่าวสาร สืบค้นสารสนเทศ และเผยแพร่ สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว สารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อสังคมในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการ ดำเนินชีวิตประจำวันของคนทั่วไป ต่อเศรษฐกิจ และต่อสังคม หากบุคคลใดไม่ใช้ หรือก้าวไม่ทัน สารสนเทศอาจทำให้เสียโอกาส หรือไม่ทันเหตุการณ์ต่างๆ ได้ สารสนเทศมีความสำคัญสามารถ สรุปได้ ดังนี้ (อาภากร ธาตุโลหะ. 2547 : 2-3)

1. ด้านการเรียนการสอนในปัจจุบันสารสนเทศถูกเผยแพร่หลายรูปแบบ เช่น สื่อที่เป็น สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ วัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถค้นหาในเวลาอันรวดเร็ว และมี ประโยชน์ ต่อการเรียนการสอน ผู้เรียน และผู้สอนต้องเลือกสารสนเทศที่มีคุณค่า และตรงกับ สาขาวิชาที่ ต้องการให้มากที่สุดจะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัย มีดังนี้

2.1 สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ และวิธีการที่มีอยู่แล้วไปถ่ายทอดในที่อื่นๆ ได้ เช่น สอน บรรยายองค์ความรู้ สานิต หรือปฏิบัติให้แก่กลุ่มบุคคล และชุมชน

2.2 สามารถวางแผน และจัดระบบการวิจัย และพัฒนาโดยอาศัยองค์ความรู้ที่ได้ จาก ที่อื่นมาใช้ในหน่วยงาน หรือองค์กร

2.3 ทำให้มีฐานความรู้ที่กว้างขวางสามารถเลือกสารสนเทศที่มีอยู่เพื่อนำมาแก้ไข และป้องกันปัญหาทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

2.4 ช่วยในการวางแผน และตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. ด้านสังคม จากการรับรู้สารสนเทศของบุคคลก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

3.1 การตัดสินใจในชีวิตประจำวันในทุกๆ เรื่อง เช่น การตัดสินใจซื้อสินค้าต่างๆ การเลือกคู่ครอง การเดินทาง หลักการปฏิบัติตนในระบอบประชาธิปไตย ล้วนต้องอาศัยสารสนเทศ ที่มีคุณค่าประกอบ

3.2 ความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ในสังคมปัจจุบันบุคคลที่อยู่ร่วมกันในโลกซึ่งแตกต่างกันในด้านเชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม สามารถอยู่ร่วมกันได้ โดยรับรู้สารสนเทศที่แตกต่างกัน แล้วนำมาปรับเข้าหากันทำให้เกิดความเข้าใจ และยังช่วยให้มีโลกทัศน์ที่กว้างขวาง

3.3 การสร้างค่านิยม และทัศนคติที่ดีต่อสังคมการที่ประชาชนในประเทศได้รับสารสนเทศในทุกรูปแบบโดยไม่มีขีดจำกัด สามารถสร้างค่านิยม และทัศนคติที่ดีเกิดขึ้นในสังคม ได้

3.4 การเมือง สารสนเทศจำเป็นสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งต้องพึ่งพาองค์ความรู้จากประเทศที่พัฒนาแล้วเนื่องจากประเทศที่กำลังพัฒนายังไม่มีความพร้อมในการผลิตสารสนเทศบางประเภท

4. ด้านวัฒนธรรม สารสนเทศก่อให้เกิดการถ่ายทอดวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องทำให้ชนรุ่นหลังได้รับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น และภูมิหลังของประเทศชาติก่อให้เกิดความภูมิใจ ความรัก ความสามัคคี และความมั่นคงในชาติ

5. ด้านงบประมาณ และเวลา สารสนเทศทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาเนื่องจากผู้ใช้ สามารถนำสารสนเทศ หรือองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นมาใช้ต่อยอดได้ แล้วทำให้เกิดข้อมูลในเชิงลึก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละเรื่อง

6. ด้านวิทยาการ และเทคโนโลยีต่างๆ ในยุคสังคมข่าวสาร เทคโนโลยีถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็วประกอบกับการแสวงหาสารสนเทศอยู่เป็นประจำทำให้ทราบการพัฒนาทางวิทยาการ และ เทคโนโลยีต่างๆ ได้ทันทั่วถึง และเมื่อนำไปใช้ประโยชน์จะช่วยให้เกิดเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ

สรุป สารสนเทศมีความสำคัญ ต่อการเรียนการสอน ต่อการศึกษาค้นคว้า ต่อสังคม ต่อวัฒนธรรม ต่องบประมาณ และเวลา ต่อวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ และต่อชีวิตประจำวัน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ

3. คุณลักษณะของสารสนเทศ

นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงคุณลักษณะของสารสนเทศ มีดังนี้

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548 : 49-50) กำหนดคุณสมบัติของสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

1. สามารถเข้าถึงได้ (accessibility) หมายถึง ความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึง สารสนเทศในการนำสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ความรวดเร็วในการค้นหา ซึ่งสามารถ วัดได้ เช่น หนึ่งนาที สามสิบนาที หรือหนึ่งชั่วโมง

2. ความครบถ้วน (completeness) หมายถึง ความสมบูรณ์ในเนื้อหาของสารสนเทศ โดย พิจารณาทางด้านคุณภาพของสารสนเทศมากกว่าปริมาณ

3. ความถูกต้องเที่ยงตรง (accuracy) หมายถึง คุณสมบัติของข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจาก การนำสารสนเทศมาใช้ สารสนเทศที่ได้รับต้องไม่มีข้อผิดพลาดในด้านการคำนวณ เป็นต้น

4. ความเหมาะสม (appropriateness) หมายถึง พิจารณาถึงการผลิตสารสนเทศว่า ข้อมูล หรือสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใดเพราะถ้าสารสนเทศที่ได้รับ ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ก็ไม่เกิดประโยชน์โดยเฉพาะการผลิตสารสนเทศต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการซึ่งเป็นการยากในการวัดจำนวนให้เห็นได้

5. ความทันเวลา (timeliness) หมายถึง สารสนเทศต้องใช้ระยะเวลาสั้น และมีความรวดเร็วในการประมวลผลเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศทันเวลา

6. ความชัดเจน (clarity) หมายถึง สารสนเทศที่ได้รับต้องมีความชัดเจนไม่กำกวมซึ่งทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้าใจผิดซึ่งถ้าต้องแก้ไขข้อมูลอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลา เพิ่มขึ้น

7. ความยืดหยุ่น (flexibility) หมายถึง สารสนเทศที่ดีจะต้องให้ประโยชน์แก่บุคคล จำนวนมากอย่างกว้างขวางมากกว่าเป็นสารสนเทศเฉพาะบุคคล

8. ความสามารถในการพิสูจน์ได้ (verifiability) หมายถึง สารสนเทศนั้นต้องสามารถ พิสูจน์ หรือตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริง

9. ความซ้ำซ้อน (redundancy) หมายความว่า สารสนเทศที่ได้รับนั้นมีความซ้ำซ้อน หรือ มีมากเกินไปจนจำเป็น หรือไม่ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีต้องไม่มีความซ้ำซ้อน

10. ความไม่ลำเอียง (bias) หมายถึง ลักษณะของสารสนเทศที่ผลิตขึ้นนั้นไม่มีความ ตั้งใจ หรือเจตนาในการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขสารสนเทศตามที่ได้กำหนด หรือหาข้อยุติไว้ล่วงหน้า

อุไรวรรณ วรกุลรังสรรค์ และคณะ (2548 : 86) กล่าวถึง สารสนเทศที่ผู้ใช้พึงประสงค์คือ

1. มีความถูกต้อง ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ
2. มีความทันสมัย ถ้าสารสนเทศที่ถูกนำเสนอทันต่อเหตุการณ์จะให้คุณค่าแก่ผู้ใช้
3. มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งผู้ต้องการสารสนเทศหลายรูปแบบ ดังนั้นหากสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากเท่าใดยิ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้มากเท่านั้น

4. ความต่อเนื่อง สารสนเทศที่ดีจะต้องมีลักษณะการสะสมข้อมูลไม่กระจัดกระจาย และสามารถเชื่อมโยงเป็นเนื้อหาเดียวกันได้

5. ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สารสนเทศที่ดีต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้

สรุป คุณลักษณะของสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่ต้องการ มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการคิดวิเคราะห์ตัดสินใจ ต้องน่าเชื่อถือ สมบูรณ์เพียงพอ ทันต่อเหตุการณ์ และต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สารสนเทศที่ดีต้องไม่มีความซ้ำซ้อน สามารถพิสูจน์ หรือตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริง

4. ประโยชน์ของสารสนเทศ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2546 : 23-26) กล่าวว่า ประโยชน์ของสารสนเทศ มี 2 ด้าน คือ

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

1.1 ระบบสารสนเทศ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุง

1.2 ระบบสารสนเทศ ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก และช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) เหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย

1.3 ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกในเวลาทีรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Maching to Maching) หรือคนกับคน (Human to Human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์(Human to Maching) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และ ภาพเคลื่อนไหว สามารถส่งได้ทันที

1.4 ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้การติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

1.5 ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีโดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบ เพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพ (Effectebeness)

2.1 ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Support Systems) ที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจดีขึ้นอันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2.2 ระบบสารสนเทศช่วยให้องค์กรทราบถึงต้นทุน ช่วยให้หน่วยงานสามารถเลือกใช้บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

2.3 ระบบสารสนเทศช่วยให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีและรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ดังนี้

2.3.1 ช่วยให้งำหนดเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

2.3.2 ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจสั่งการและวางแผนปฏิบัติได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

2.3.3 ช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ที่ถูกต้องทันสมัย

2.3.4 ช่วยในการบริหารบุคคลในหน่วยงาน

2.3.5 ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นปัญหาได้ถูกต้อง

2.3.6 ช่วยในการพิจารณาทางเลือกที่จะปฏิบัติได้ดีที่สุด

2.3.7 ช่วยให้ผู้บริหารมีเวลาในการปฏิบัติงานและควบคุมงาน

2.3.8 ช่วยให้มีการประสานงานที่ดีระหว่างงานต่าง ๆ

2.3.9 ช่วยในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ไม่ใช่ตัวสินค้า การบริโภคจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการบริการและเป็นการจัดทำให้เกิดรูปแบบของการสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้น เช่น ความสะดวก ความเพลิดเพลิน ความเหมาะสมกับเวลา ความสบาย หรือความมีสุขภาพดี ความเป็นสิ่งที่ไม่มิตัวตน เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นซึ่งผู้เข้ารับบริการทุกคนจะต้องตระหนักในครั้งแรกที่ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 334) ได้อธิบายความหมายของการบริการ (Services) ว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยทั่วไปเราอาจแบ่งการบริการ ได้ 4 ประเภท คือ

1. บริการที่ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ให้บริการ เช่น บริการซ่อมรถ
2. บริการที่ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร
3. บริการที่เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. บริการที่เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก

ซีทฮอมล์และบิทเนอร์ (Zeithaml & Bitnie. 1996 : 5) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือ พฤติกรรม, กระบวนการ, และผลงาน ส่วน กรอนรูส (Gronroos. 1990 : 27) ได้อธิบายความหมายของ การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งโดยปกติอาจจะมีสิ่งที่จับต้องได้ (สินค้า) หรือสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย และเป็นการกระทบทบาทร่วมกันระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการหรือแหล่งของวัตถุดิบ หรือแหล่งของสินค้า หรือระบบการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการได้จัดหาขึ้นเพื่อตอบสนองปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

1. แนวคิดของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 335-336) ได้อธิบายลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบา ๆ ประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ(Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร(Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbol) คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับ การบริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ ทำให้ การขายอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นกับว่าผู้ขายบริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ของผู้ขายบริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูล เพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

4.ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

พาราเซอราแมน, ซิทมอล และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithmal, and Berry. 1985 :79 - 81) กล่าวว่า การบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภคและการประเมินผล การบริการจึงมีคุณสมบัติ แตกต่างจากสินค้า 4 ประการ คือ

1. บริการไม่มีตัวตน (Intangibility) หมายถึง บริการเป็นนามธรรม ผลลัพธ์ออกมาเป็นรูปของผลงาน (Performance) มิใช่สินค้า (Product) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับ วัดหรือนามาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินและตรวจสอบคุณภาพ

2. บริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability or Heterogeneity) หมายถึง คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้รับบริการ หรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งให้ผู้ให้บริการต้องการให้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ เนื่องจากการรับรู้(Perception) หรือความเข้าใจไม่ตรงกัน

3. บริการที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Insuperability) หมายถึง การผลิต การส่งมอบและการบริโภคจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้รับบริการมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิตบริการ จึง

มีบทบาทอย่างสำคัญในการผลิตบริการให้มีคุณภาพ และมักต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

4. บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) หมายถึง การผลิต การส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าแล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังเหมือนสินค้าได้ ดังนั้น เมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้เช่น ว่าจ้างบุคลากร การจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดเตรียมสถานที่ แล้วถึงเวลาไม่มีผู้รับบริการ หรือผู้มารับบริการมีจำนวนไม่มากพอ ทำให้ทรัพยากรที่ใช้ไปเกิดการสูญเปล่า สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงานและไม่ทำให้เกิดผลผลิต (no productivity) การควบคุมประสิทธิภาพของการให้บริการจึงทำได้ยากกว่าการผลิตสินค้า

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 199) ให้ความเห็นว่างานบริการจะต้องประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในด้านบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

2. คุณภาพของงานบริการ

พาราเซอรามาเนน ซิทมอล และเบอร์รี (Parasuraman, Zeithmal, and Berry. 1985 : 79 - 81) กล่าวว่าว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ 10 ประการดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้อย่างสะดวก ระเบียบและขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

- 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลาในการรอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
- 5.1 การแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการ
- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
- 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
- อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
- 9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ
- 9.2 การให้คำแนะนำ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ
- 9.3 การให้ความสนใจผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) ประกอบด้วย
- 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- 10.3 การจัดสถานที่ในการให้บริการให้สะอาด สวยงาม
- พาราซูราแมน, ซีทฮอล์ม และแบรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 : 5-8) ได้อธิบายลักษณะของผู้นำด้านการบริการ ควรมีลักษณะดังนี้คือ
1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือการมองเห็นถึงคุณภาพของบริการว่าเป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้แต่ละองค์กรประสบความสำเร็จในธุรกิจนั้น ๆ โดยมองว่าการให้บริการที่มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะสร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ และผู้นำจะต้องไม่หยุดยั้งในการพัฒนาคุณภาพในการบริการของตนต่อไป
 2. มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือการสร้างความแตกต่างในการบริการซึ่งไม่ใช่เพียงแต่การมีบริการที่ดีเท่านั้น โดยมองเห็นว่าบางครั้งเพียงจุดเล็ก ๆ ที่ให้ความสนใจก็จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ และมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างการบริการที่ประทับใจให้แก่ลูกค้าในครั้งแรกที่ใช้บริการ มีการพัฒนาความน่าเชื่อถือในการบริการให้เกิดแก่ธุรกิจบริการของตนเอง
 3. มีแบบอย่างผู้นำสนาม (In-the Field Leadership Style) การเป็นผู้นำในการบริการจำเป็นต้องลงไปสัมผัสกับการบริการจริง ๆ ไม่ใช่เพียงแต่การวางแผนสั่งการเท่านั้น ซึ่งหมายถึง การใกล้ชิดกับพนักงานผู้ให้บริการ, การให้คำแนะนำ, การยกย่อง, การแก้ไขปัญหา, การ

สอบถาม และการรับฟัง เพื่อให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ ในงานบริการที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีการสร้างและบริหารทีมงานบริการที่ดีด้วย

4. มีความซื่อสัตย์ (Integrity) ลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเป็นผู้นำในการบริการคือ ความซื่อสัตย์ โดยจะต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องแม้ว่าสิ่งนั้นจะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 438 – 441) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ว่า งานสำคัญประการหนึ่งของบริการคือ การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) การสร้างความแตกต่างของบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่สูงค่าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า งานบริการนั้นเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต และเป็นงานที่มีการตอบสนองทันที สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับคือ ความรู้สึกประทับใจ ฟังพอใจ และความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ซึ่งคุณภาพบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันกล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพึงพอใจ และยินดีที่จะมาใช้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้ามีความรู้สึกในทางบวกก็ถือว่า มีความพึงพอใจ ถ้ามีความรู้สึกในทางลบก็ถือว่าไม่พึงพอใจ ดังที่ รัม (Vroom, 1984 : 18) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจเป็นค่าที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้นี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทศนคติด้านบวกแสดงให้เห็นถึงสภาพที่พึงพอใจ ในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายไว้ ต่าง ๆ ดังนี้

จินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : 38) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ ว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เมื่อสิ่งเหล่านี้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับการวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2541 : 130) ได้กล่าวว่าความพอใจในงานหมายถึงความรู้สึกทั้งหมดของพนักงานที่มีต่องานของเขาเมื่อเราพูดว่าพนักงานมีความพอใจในงานสูงเราหมายความว่าโดยทั่วไปแล้วพนักงานชอบและดีค่างานของเขาสูงและมีความรู้สึกในทางบวกต่องานของเขา

กรองแก้ว อยู่สุข (2542 : 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

วิชัย แหวนเพชร (2543 : 136) กล่าวถึงความพึงพอใจ ไว้ว่า หมายถึง สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกและเจตคติของบุคคล โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุก ร่าเริง เป็นต้น เมื่อเกิดความพึงพอใจแล้ว เขาก็จะมีความสุข

สุรพล เย็นเจริญ (2543 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจนี้ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้จากการสังเกตพฤติกรรม

พรทิพย์ โกเทศโสภณ (2544 : 76) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือผิดหวังจากการที่เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริงๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค

รัตนา บุรพากุล (2545 : 14) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรง

ศรีสกุล คุณิพงษ์ (2546 : 31) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองหรือไม่

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

กู๊ด (Good. 1973 : 230) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1995 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

เดวิส (Davis. 1981 : 83) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความพึงพอใจหรือไม่พอใจของบุคคลที่มีแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งตอบสนองที่将会ได้รับ

วัลแมน (Walman. 1989 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็น

ความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลีย์ (Shelley. 1975 : 252-268) สรุปไว้ว่าเป็น ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกอาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ไม่มีความสุข ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจ มีความรู้สึก ทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจ สามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวก แบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นอีกได้สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็นหรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการในการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่จำกัด ดังนั้น ความพอใจ จะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีการจัดการทรัพยากรอย่างถูกต้อง เหมาะสมและสภาพแวดล้อมกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพอใจอันหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อมคือการตัดสินใจจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไร ให้เกิดความพึงพอใจ

สิทธิชัย ตันติพิพัฒน์ (2543 : 15) ได้ใช้ความพึงพอใจเป็นพื้นฐานในการวัดความสามารถในการรองรับทางสังคมหรือทางจิตวิทยา หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวได้รับความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุดโดยนาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลาย ๆ คนมารวมกัน ทั้งความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพกับผู้ใช้สภาพแวดล้อมนั้นสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นให้ตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สภาพแวดล้อม ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สภาพแวดล้อมอย่างมีระบบที่ดี จะได้มาซึ่งข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจวางนโยบายและแผนงานเพื่อการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และถ้ามีการศึกษาอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาพอสมควรแล้ว การศึกษาเหล่านี้จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้หน่วยงานเกี่ยวข้องทั้งของเอกชนและของรัฐในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นในอนาคต

2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง

สมยศ นาวิกาน (2539 : 389 – 390) ทฤษฎีนี้จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐาน 4 ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

2.1.1 พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และความคาดหวังไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อม เมื่อสภาพแวดล้อมไม่เหมือนกัน จะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2.1.2 บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์กรเอง การตัดสินใจเหล่านี้จะเป็นเรื่องของ

1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ในสถานที่ทำงาน หรือ

2) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายาม จะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

2.1.3 บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไร ถึงจะดีที่สุด

2.1.4 บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขา มองเห็นว่าก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ

2.2. ทฤษฎีความแตกต่าง (Discrepancy Theory)

วิชัย แหวนเพชร (2543 : 140) ได้สรุปสาระสำคัญของทฤษฎีนี้ไว้ดังนี้

2.2.1 ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ใช่เป็นตัวแทนหรือตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่จะมีสิ่งต่าง ๆ อีกมากมายที่มีผลต่อ ความพึงพอใจ

2.2.2 ความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากความแตกต่างกันระหว่างความคิด ความคาดหวัง (Expectation) ของตนเองกับผลตอบแทนหรือรางวัล (Rewards) ที่เขาได้รับ ตัวอย่าง เช่น หากบุคคลได้รับผลตอบแทนตามที่ตนเองคิดหรือคาดหวังไว้ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจ ฉะนั้น ระดับความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับช่วงระหว่างความคาดหวังกับผลตอบแทนของบุคคล ซึ่งสามารถเขียนเป็นรูปสมการได้ ดังนี้

$$S = E - R$$

เมื่อ S = Satisfaction (ความพึงพอใจ)

E = Expectation (ความคาดหวัง)

R = Rewards (ผลตอบแทน)

2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก (Dual Factors theory หรือ The Motivators - Hygienestheory)

เฮิร์ชเบิร์ก, เอชเนอร์ และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 50-52) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจ ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ทาหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้เพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองหรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยค้ำจุนเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นจะพอใจอยู่ที่ได้รับ การตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัย เครื่องมือ ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

2.3.1 ความมั่นคงปลอดภัยและความสะดวกสบายซึ่งบุคคลในองค์การต้องการ มีความปลอดภัย มีความสะดวกสบายพอสมควร

2.3.2 ความรู้สึกเป็นเจ้าของถ้าบุคคลมีความรู้สึกกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเขาจะร่วมกันพัฒนาองค์การ มีความระมัดระวังเหมือนกับสิ่งนั้นเป็นของของตัวเอง องค์การควรสร้างให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การด้วยหลาย ๆ วิธี เช่น การให้ออกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรม การให้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการวางแผนร่วมกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเสริมสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันได้

2.3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาไปทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา มีการจัดบริเวณให้ร่มรื่น บรรยากาศในการทำงานเป็นที่น่าพอใจซึ่งเป็นผลให้พนักงานเกิดความผ่อนคลายมีกำลังใจและความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

จากทฤษฎีดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า หากคนได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจ และจะส่งผลให้มีความตั้งใจ มีความผ่อนคลายและจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจนี้จะเปลี่ยนไปเมื่อมีความต้องการใหม่เกิดขึ้น

ชาญชัย อาจิมสมาจาร (2541 : 119-122) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการว่ามีนักทฤษฎีจำนวนหนึ่งได้พยายามอธิบายธรรมชาติของการจูงใจในรูปของความต้องการที่มนุษย์เราประสบแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีเหล่านี้ก็คือมนุษย์เรามีความต้องการพื้นฐานบางอย่างและมนุษย์ก็จะถูกจูงใจโดยแสดงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความพอใจในความต้องการเหล่านั้นผู้บริหารจึงต้องก่อให้เกิดสถานการณ์ที่จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจอันเนื่องมาจากเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อพนักงานเกิดความพอใจแล้วเขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ว่ามาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์เรามีความต้องการ 5 ชั้นเรียงลำดับจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปถึงขั้นสูงสุดดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการเพื่อการมีชีวิตอยู่เช่นต้องการอาหารอากาศเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย เป็นต้นเมื่อมนุษย์ได้บรรลุความต้องการในขั้นนี้แล้วก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) มนุษย์ต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตทางสังคมและแรงงานเมื่อบรรลุความต้องการในขั้นนี้แล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการยอมรับในสังคม (Belongingness social needs) ความต้องการในระดับนี้เป็นความต้องการที่จะมีเพื่อนมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกคนหนึ่งในกลุ่มอยากจะเข้าร่วมกิจกรรมในกลุ่มมนุษย์เราจะแสวงหาความต้องการในขั้นนี้ก็เมื่อเขาได้บรรลุความต้องการในข้อ 2 แล้ว

4. ความต้องการมีชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง (Esteem needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการในเรื่องความเด่นในสังคมอยากให้คนอื่นยอมรับอยากมีเกียรติชื่อเสียงมีตำแหน่งอันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปมนุษย์เราจะแสวงหาความต้องการในขั้นนี้ก็ต่อเมื่อความต้องการในข้อ 3 ได้รับการสนองตอบแล้ว

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs) ลำดับขั้น

ความต้องการขั้นนี้เป็นขั้นสูงสุดมนุษย์ต้องการใช้ศักยภาพทั้งหลายของคนพัฒนาตนเองให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเรื่อยไปทำให้ตัวเองดีเด่นที่สุดเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์เก่งที่สุดเป็นต้น มนุษย์เราจะแสวงหาความต้องการในขั้นนี้ก็เมื่อความต้องการในข้อที่ 4 ได้รับการสนองตอบแล้ว

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2539 : 43) กล่าวว่าผู้บริหารจะมีความพึงพอใจถ้าหากได้เห็นผลของการใช้คอมพิวเตอร์เป็นไปในแนวทางต่อไปนี้

1. การดำเนินงานของระบบงานเป็นระบบมากขึ้นงานต่างๆมีขั้นตอนที่เหมาะสมไม่ อีตอวทวทวนยัดเยียดเอกสารต่างๆที่เดินทางเข้ามาถึงหน่วยงานได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบรายละเอียดต่างๆได้อย่างรวดเร็วผู้บริหารควรกล้ารีปรับระบบหรือ Reengineering หน่วยงานในการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยให้งานเป็นระบบมากขึ้นก็คือการพยายาม ปรับปรุงทางเดินเอกสารปรับปรุงการตั้งชื่อแฟ้มเอกสารในระบบคอมพิวเตอร์จัดทำระบบรหัสที่ เกี่ยวข้องและนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการทำงานสารบรรณให้ครบวงจร

2. ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆรวดเร็วขึ้นโดยเฉพาะทางด้านการเงินการใช้ งบประมาณการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์เช่นผู้บริหารประยุกต์คอมพิวเตอร์ในด้านจัดทำระบบงานเกี่ยวกับ งบประมาณขึ้นมาใช้กำหนดงานและขั้นตอนให้มีผู้จัดเก็บและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องลงในระบบ ดังกล่าวนี้นี้ตลอดเวลาเพื่อจะได้มีข้อมูลบันทึกอยู่ในระบบสำหรับเรียกค้นดูได้โดยข้อมูลนั้นจะต้องเป็น ปัจจุบันด้วยอนึ่งระบบงานนี้จะต้องมีความสามารถในการพิมพ์หรือแสดงรายงานทางจอภาพด้วย เช่นกัน

3. ช่วยให้เราทราบสถานภาพต่างๆเกี่ยวกับหน่วยงานได้ตลอดเวลาและถูกต้องตรง กับความเป็นจริงในเวลานั้นมากที่สุดเช่นสถานภาพของการทำโครงการต่างๆของหน่วยงานสถานภาพ ของการปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้รับมาจากหน่วยเหนือหรือตามมติของกรรมการคณะต่างๆบันทึก กิจกรรมพร้อมกับตารางเวลาดำเนินงานไว้ในระบบและเรียกค้นข้อมูลออกมาใช้งานนอกจากเรื่องของ โครงการแล้วผู้บริหารอาจจะอยากทราบสถานภาพการให้บริการของหน่วยงานว่ามีผู้มาใช้มากน้อย เพียงใด

4. ต้องการให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นคือเมื่อนำคอมพิวเตอร์มาใช้แล้วจะทำให้ งานต่างๆ รวดเร็วถูกต้องและมีคุณภาพดีขึ้น

5. ต้องการให้งานมีประสิทธิภาพผลนั้นคือทำให้เกิดผลในทางบวกต่อการปฏิบัติ ราชการ เช่น ตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้อง

3. ความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2542 : 24-25) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการ บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความ ต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมี ประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่ได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความ

ต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่ว่าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด

สุนันท์ ตามถิ่นไทย (2547 : 26) ความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการที่เห็นนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ พิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาสกร เพ็ชรประไพ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาความต้องการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.6 เป็นเพศชาย ที่เหลือเป็นเพศหญิง และเมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ 42.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี แต่เมื่อจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ คือ ประมาณร้อยละ 34.9 และเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท คือประมาณ ร้อยละ 10.7 ความต้องการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร เมื่อแบ่งตาม เพศ อายุ หลักสูตรที่ศึกษา และอาชีพ เพศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หลักสูตรที่ศึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกพล เพ็ชรพลพันธ์ และคนอื่นๆ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.7 และรองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 42.3 มีอายุ 18-25 ปี

ร้อยละ 90.0 รองลงมาจะมีอายุ 26 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.1 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 59.1 รองลงมาจะเป็นคณะมนุษยศาสตร์ ร้อยละ 12.9 จะอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 59.4 รองลงมาจะอยู่ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 15.7 มีรายได้ต่อเดือน 5,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 46.3 รองลงมาจะมีรายได้ต่อเดือน 3,000-5,000 บาท ร้อยละ 36.0 จะมีการใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลาง ร้อยละ 89.7 รองลงมาจะไม่เคยใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลาง ร้อยละ 10.3 และจากสาเหตุที่ไม่เคยใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลางจะเป็นเพราะไม่มีเวลาว่างและเพราะมีคนใช้บริการมาก ร้อยละ 3.4 รองลงมาจะเป็นเพราะไม่ต้องการหาข้อมูลใดๆ ร้อยละ 1.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้จะใช้ภายในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 51.7 รองลงมาจะใช้ภายนอกมหาวิทยาลัย ร้อยละ 48.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เลือกใช้ระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยเป็นเพราะประหยัดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 43.4 รองลงมาจะเป็นเพราะต้องการความสะดวก ร้อยละ 29.4 และส่วนใหญ่ใช้เพื่อตรวจสอบผลการเรียน ร้อยละ 41.1 รองลงมาใช้เพื่อตรวจสอบผลการลงทะเบียน ร้อยละ 19.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลาง 1 ปี ขึ้นไป / ครั้ง ร้อยละ 40.5 รองลงมาจะมีความถี่ในการใช้ระบบสารสนเทศส่วนกลางต่ำกว่า 1 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 22.9 ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 จะมีระดับทัศนคติในการใช้ระดับสารสนเทศที่มากที่สุดจะเป็นด้านความทันสมัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 รองลงมาเป็นด้านข่าวสารครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



BURIRAM RAJABHAT UNIVERSITY