บทที่ ๒
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์” ได้ใช้เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประกอบการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
๒.๓ หลักสังคหวัตถุ ๔
๒.๔ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction)

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับการบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งสามารถขยายความให้ขัดเจนได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า[๑] ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ[๒] ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็น

---

[๑]จิตตินันท์ เดชะคุปต์, **จิตวิทยาการบริการ,** เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๓), หน้า ๑๙.

[๒]กมลมาศ อุเทนสุต พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา),** (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๗.

ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จึงเห็น ได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและให้ความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน[๓] ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพถึงสภาพความไม่พึงพอใจ[๔] ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ[๕]

การประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)[๖] ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึงสภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ[๗] ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคน สิ่งของ ซึ่งความพอใจดังกล่าวมีทั้งในทิศทางบวกและทิศทางลบต่อสถานการณ์ในการทำงาน ถ้ามีความพึงพอใจในทิศทางบวกจะมีความตั้งใจมีความต้องการ มีความสนใจ เต็มใจ ยินดีในการทำงานที่จะทำให้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี แต่ถ้ามีความพึงพอใจในทางลบแล้วมักจะถูกปฏิเสธ ไม่ตอบสนอง ไม่ให้ความร่วมมือต่อการทำงานต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ความพึงพอใจแต่ละบุคคลมักจะเกิดตามสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการทำงานให้เกิดผลดี หรือผลเสียต่อองค์กรได้[๘] สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียด

---

[๓]Shelly, Maynard W, **Responding to Social Change,** (Dowden Hutchison Press, 1975), p. 53.

[๔]Vroom**,** W.H., **Working and Motivation,** (New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964), p. 99.

[๕]Wolman, Thomus E., **Education and Organizational Leadership in Elementary School,** Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall, 1973), p. 484.

[๖]สมวงศ์ พงศ์สถาพร, **การตลาดบริการ,** (กรุงเทพมหานคร : เลฟแอนด์ลีฟ, ๒๕๔๗), หน้า ๕๙.

[๗]จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ”, **รายงานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒), หน้า ๑๙.

[๘]บุรี ทิพนัส, “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๘.

นี้เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้ได้รับการตอบสนอง เกิดความพึงพอใจได้[๙] เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ[๑๐] อารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล[๑๑] ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้

๑. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
๒. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
๓. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
๔. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
๕. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
๖. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ[๑๒]

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าจากนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่าความหมายของความพึงพอใจเกิดได้จากความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ความพึงพอใจเกิดจากภาวะการแสดงออกของตัวบุคคลที่เกิดจากการบริการหลายอย่าง เช่นการซื้อ การใช้สินค้าและการใช้บริการ ความพึงพอใจนั้นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ความพึงพอใจจึงเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ก่อให้เกิดความประทับใจมากที่สุด

---

[๙]วรพง ปันทวงศ์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่”, **สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๒๒.

[๑๐]กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๘.

[๑๑]อรัญญา ม่วงแดง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองลำพูน”, **สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๙.

[๑๒]ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., **การบริหารการตลาดยุคใหม่,** (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๓๘), หน้า ๑๘.

ตารางที่ ๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

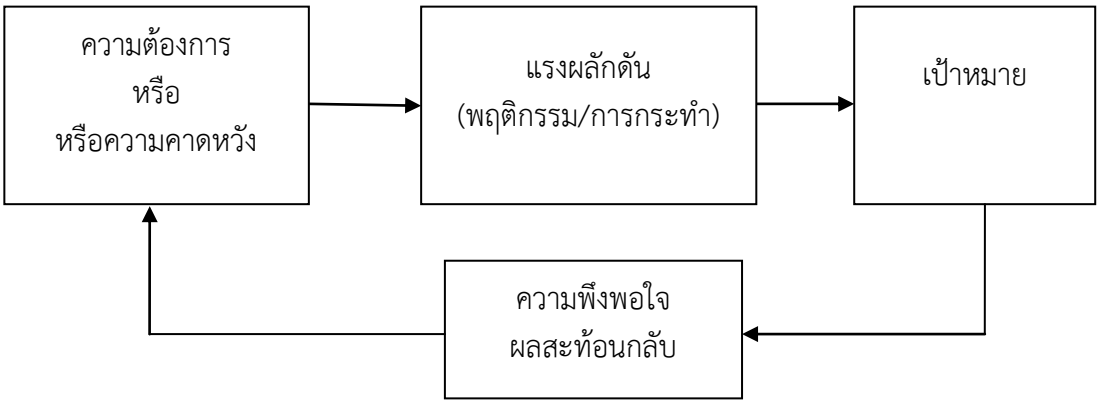
นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ความหมายของความพึงพอใจ
จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (๒๕๔๓, หน้า ๑๙)	ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ
กมลมาศ อุเทนสุต พันโทหญิง, (๒๕๔๘, หน้า ๔๗)	ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้
Shelly, Maynard W, (1975, p.53)	ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ
Vroom, W.H., (1964, p. 99)	ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น
Wolman, Thomus E., (1973, p. 484)	ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ
สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (๒๕๔๗, หน้า ๕๙)	การประเมินสินค้าบริการนั้นๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่
จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (๒๕๔๒, หน้า ๑๙)	ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก
บุรี ทิพนัส, (๒๕๔๙, หน้า ๘)	ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคน สิ่งของ
วรพง ปันทวงศ์, (๒๕๕๐, หน้า ๒๒)	สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง
กาบแก้ว เปี่ยมมหกุล, (๒๕๔๙, หน้า ๘)	เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ
อรัญญา ม่วงแดง, (๒๕๔๙, หน้า ๙)	อารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., (๒๕๓๘, หน้า ๑๘)	ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการ

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว

ก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังแสดงในแผนภาพนี้



แผนภาพที่ ๒.๑ การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง[๑๓] ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน[๑๔] ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือ รับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขันโดยการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ[๑๕]

---

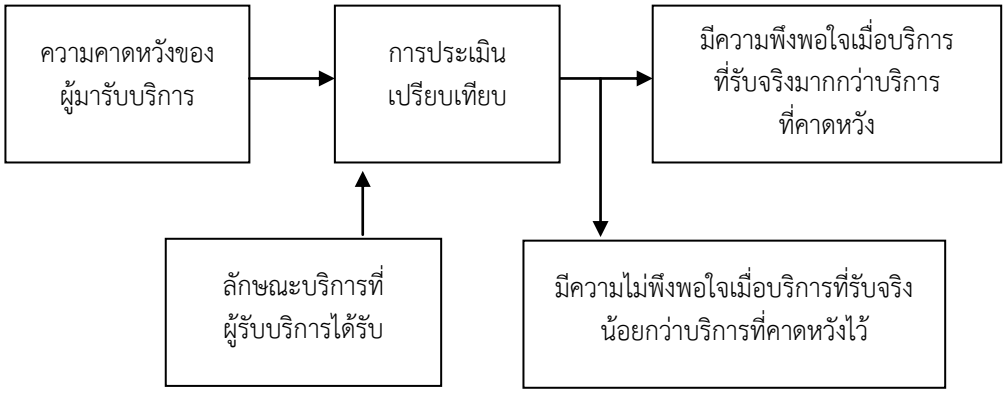
[๑๓]โทมัส และ เอิร์ล อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุต พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๘.

[๑๔]Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication,** (Nursing Research, 1982), pp. 170 – 171.

[๑๕]ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., **การบริหารการตลาดยุคใหม่,** (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๒๐.

ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จๆ ไปแต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน[๑๖] สภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ๒ ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวังไว้ จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ ดังแสดงในแผนภาพนี้[๑๗]



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในการบริการ รวมถึงเป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และเป็นสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

---

[๑๖]ถวัลย์ เทียนทอง, “ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเซส จำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ),** (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูถัมภ์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๑.

[๑๗]จิตตินันท์ เดชะคุปต์, **จิตวิทยาการบริการ,** เอกสารการสอนหน่วยที่ ๘ – ๑๕,(นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๓), หน้า ๒๐.

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
Mullins , Luarie J. (1985, p. 20)	ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ
โทมัส และ เอิร์ล อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุตพันโทหญิง, (๒๕๔๘, หน้า ๔๘)	การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., (1982, pp. 170 – 171)	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ., (๒๕๔๑, หน้า ๒๐)	ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือ รับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการ
ถวัลย์ เทียนทอง, (๒๕๔๘, หน้า ๓๑)	ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้
จิตตินันท์ เดชะคุปต์, (๒๕๔๓, หน้า ๒๐)	สภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

๒.๑.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมองค์ความรู้ พบว่า มีนักวิชาการได้นำเสนอไว้ ดังนี้

ความต้องการตามทฤษฎีของ Alderfer ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าเมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นมีมากขึ้นและความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้นเช่นกัน หากความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมองหาความต้องการอื่นๆ อีกไม่มีสิ้นสุด

นอกจากนั้น Alderfer ยังได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction – progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในละดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG

ระลึกว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่[๑๘]

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two factor Theory) มูลเหตุที่ทำให้เฮิร์ซเบิร์กและคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า "ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา" ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ ๒๐๐ คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ๑๑ แห่งในบริเวณเมือง Pittsburg, Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า "อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน" สรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้ คือ

๑. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Policy and Administration)
๒. การนิแทศ (Supervision)
๓. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors)
๔. สภาพการทำงาน (Work Condition)
๕. เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and Benefits)
๖. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
๗. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
๘. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinate)
๙. สถานภาพของตำแหน่ง (Status)

ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นสิ่งแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของเฮิร์สเบิร์กและคณะ พบว่า ผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบด้านอัน ได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตไม่ดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "ปัจจัยสุขภาพอนามัย" (Hygiene factor) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการกระทำของแพทย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรคเป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัยน้ำดื่มบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมีโรคมากขึ้น ฉะนั้นปัจจัยค้ำจุนจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าปัจจัยจูงใจ

---

[๑๘]Clayton P.Alderfer อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. และคณะ, **องค์การและการจัดการ,** (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระและไซเท็กซ์ จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๓๗๒ – ๓๗๓.

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมีดังนี้ คือ

๑. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)

๒. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

๓. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

๕. ความก้าวหน้า (Advancement) [๑๙]

ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพึงพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวด ล้อมทางกาย ภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสิน ใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเฮอร์เบิร์ต เอไซม่อน (Herbert A. Simon) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็น

---

[๑๙] Herzberg. F.. Barnard. M., **The Motivation to Work.**, (New York : John Wiley, 1959), p. 44.

ความ รู้สึกของบุคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวกได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดี หรือ ไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ[๒๐]

ทฤษฎีความคาดหมาย ซึ่งได้อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคล จะเกิดความพึงพอใจได้ก็เมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับเป็นอย่างไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินผลเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะได้รับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence), และความคาดหมาย (Expectance) ทฤษฎีความคาดหมายจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีผลงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นอีก ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ความคาดหมายนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดมาจากคาดหมายที่ได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้ผลตอบแทนมีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่งๆ แล้ว เขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลการปฏิบัติงานของเขา ดังนั้นทฤษฎีความคาดหมายจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ

๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล และสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และมีความคาดหมายไม่เหมือนกับที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

๒. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ภายในองค์กรการตัดสินใจเหล่านี้อาจเป็นเรื่องของ ๑) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ ๒) พฤติกรรมของการใช้กำลังความพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

---

[๒๐] Shelly, Maynard W, **Responding to Social Change,** (Dowden Hutchison Press, 1975), p. 53.

๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลจะมีความพอใจในผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจในความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่าจะจูงใจและให้ผลตอบแทนกับพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามมาที่ไม่ต้องการ[๒๑]

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

๑. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๓. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย[๒๒]

พาราสุรามาน ไซแทมล์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ทำการศึกษาอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ[๒๓] เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

---

[๒๑] ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี”, **ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,** (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๙.

[๒๒] Hinshaw, A. S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication,** (Nursing Research, 1982), pp. 170-171.

[๒๓] เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, หน้า ๒๖๓.

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของนักวิชาการหลายท่าน จึงนำมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีความต้องการที่เกิดขึ้นของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการของมนุษย์ก็ยังคงมีอยู่เรื่อยไป แต่มีความแตกต่างกันออกไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจ และความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความ สำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา ความต้องการของมนุษย์ออกเป็นหลายด้านเช่น ๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย ๒) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ๓) ความต้องการทางด้านสังคม ๔) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม ๕) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
Clayton P.Alderfer อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. (๒๕๔๑, หน้า ๓๗๒ – ๓๗๓)	ความต้องการของมนุษย์ที่ตรงกับความจริงมากที่สุดนั้นแยกเป็น ๓ ประเภท คือ ๑. ความต้องการการอยู่รอด ๒. ความสัมพันธ์ทางสังคม ๓. ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต
Herzberg. F.. Barnard, (1959, p. 44)	มีปัจจัยสำคัญ ๒ ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยจูงใจ
Shelly, Maynard W, 1975), p.53.	ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
Mccomick อ้างใน ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์, (๒๕๔๖, หน้า ๙)	ทฤษฎีความคาดหมายจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสี่ข้อเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร คือ ๑. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในของบุคคล ๒. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ๓. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน ๔. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก
Hinshaw, A. S. and J.R. Atwood., (1982, pp. 170-171).	๑. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒. ความสามารถของผู้รับบริการ ๓. การยอมรับคุณภาพของบริการ
เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๒๖๓).	๑. ความน่าเชื่อถือ ๒. ความมั่นใจ ๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ ๔. ความเห็นอกเห็นใจ ๕. การตอบสนอง

๒.๑.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน

จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงาน ด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพ ในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป[๒๔]

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับความสำคัญของความความพึงพอใจต่อการบริการ จึงนำมาสรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ ความพึงพอใจในการบริการถือเป็นเป้าหมายที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการให้บริการที่ดี มีคุณภาพก่อให้เกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีก เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กร ของตนมากที่สุด เป็นต้น

---

[๒๔]เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖๐ – ๑๖๒.

ตารางที่ ๒.๔ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ
เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๖๐ – ๑๖๒.)	๑. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ ๒. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

๒.๑.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึง ปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการหนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ(Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจ ในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่

๑. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่า จะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการ

ได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ[๒๕]

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง ที่เกิดจากการประมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่ง ที่ได้รับจริงในสถานการหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นต้นความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้การประเมินคุณภาพของ การบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจ ในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการและการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

ตารางที่ ๒.๕ ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ
เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๒ – ๑๗๔)	๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการหนึ่ง ๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

[๒๕]เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๗๒ – ๑๗๔.

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา หรือการเมืองการปกครอง ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ทำให้คนในสังคมต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ประกอบกับต้องมีการศึกษาหาความรู้ มีการติดต่อสื่อสารค้นหาข้อมูลกันอยู่เสมอ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศได้นำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของทุกๆคน เพื่อให้เกิดความทันสมัย รวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นจึงต้องอาศัยข้อมูล ข่าวสาร ทางสารสนเทศที่มีความทันสมัยอยู่เสมอและในยุคโลกาภิวัตน์ที่วิถีความเป็นอยู่ของมนุษย์สามารถแพร่กระจายไปได้ทั่วโลก ด้วยพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีปัจจัยที่ให้ความสำคัญที่ผลักดันให้สารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน คือ วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) เหตุการณ์ข้อมูล ข่าวสารสามารถแพร่กระจายไปได้ทุกพื้นที่ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศจะรวมถึง เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม ระบบฐานข้อมูล ระบบประยุกต์สารสนเทศต่างๆ การสื่อสารและระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างสารสนเทศและการนำสารสนเทศไปใช้ในงานต่างๆดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยจึงมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานในยุคปัจจุบันมากที่สุด

๒.๒.๑ ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ประโยชน์หลากหลายสาขาอาชีพ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และได้มีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังต่อไปนี้

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การจัดเก็บในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศหรือสารสนเทศ ในขั้นตอนต่างๆตั้งแต่การเสาแสวงหาการวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ การเผยแพร่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ มาใช้งานเพื่อรวบรวมจัดเก็บประเมินผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อไป[๒๖] ความรู้หรือกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหารการศึกษาและการดำเนินงานด้านการศึกษา รวมทั้งเพื่อการศึกษาการเรียนรู้[๒๗] เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล สืบค้น ส่งและรับเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการ[๒๘] แรงขับเคลื่อนพื้นฐานเพื่อ

---

[๒๖]วาสนา สุขกระสานติ, **โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๖๑.

[๒๗]หรรษา วงศ์ธรรมกุล, “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”, **วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๖.

[๒๘]ขนวัฒน์ โกญจนาวรรณ, **การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กซเปอร์เน็ท, ๒๕๕๐), หน้า ๔๓.

การเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยการประยุกต์การลงทุนทางคอมพิวเตอร์ และการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในเชิงแข่งขันการบริการลูกค้าและประโยชน์อื่นๆ[๒๙] ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดวิธีการใหม่ๆในการจัดเก็บความรู้ การส่งผ่านและการสื่อสารสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศรวมไปถึงการสร้างอุตสาหกรรมสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศและการจัดการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ[๓๐] กระบวนการจัดหาการประมวลผลการจัดเก็บและการเผลแพร่สารสนเทศผ่านตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ เสียงซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดการและการเก็บข้อมูลและเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ใช้ในการจัดการเผลแพร่ภาพและเสียง[๓๑] เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีความสลับซับซ้อนได้[๓๒] เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคมและอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน จัดการและใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ[๓๓] เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ[๓๔] ระบบสาระสนเทศประกอบด้วยบุคคล สถานที่ และสิ่งของภายในองค์กรหรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร[๓๕] การประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคม[๓๖] การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี การสื่อสารมาทำงานร่วมกัน โดยคอมพิวเตอร์จะทำการเก็บข้อมูล และประมวลผลให้สารสนเทศแล้วนำไปเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ในภายหลัง ซึ่งการเรียกใช้นี้จะใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ไว้ด้วยกัน ให้นำข้อมูลหรือสารสนเทศมาใช้ในการบันทึก

---

[๒๙]พรศักดิ์ อุรัจฉนชินรัตน์, **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร : ป.สัมพันธ์พานิช, ๒๕๔๒), หน้า ๒๒.

[๓๐]ศิโรจน์ ผลพันธิน, **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : เธิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๒), หน้า ๑๔

[๓๑]จินตนา รักษาพล, “สภาพและปัญหาการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานวิทยบริการสถาบันราชภัฏตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (สาขาวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสารคาม, ๒๕๔๓), หน้า ๑๘.

[๓๒]ชุมพล ศฤงคารศิริ, **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๓.

[๓๓]ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,๒๕๔๕), หน้า ๓.

[๓๔]ทะนุ สุขทาน, “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด กรณีศึกษาศูนย์ควบคุมการบินหาดใหญ่”, **ภาคนิพนธ์ศิปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยามหาสารคาม, ๒๕๔๕), หน้า ๙.

[๓๕]Stari, R.N. Principle **of information system : A managerial Approach**. 2nd wd. (Massachusetts : boys Fraser, 1996), p 50.

[๓๖]ควรชิต มาลัยทอง, “การสำรวจสถานะภาพและความพร้อมในการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบอินเตอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศ”, **รายงานการวิจัย**, (สถาบันเทคโนโลยีเพื่อการศึกการแห่งชาติ, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑.

เก็บข้อมูล คำนวณ จัดทำรายงาน และการนำไปใช้เพื่อส่งข้อมูลหรือสารสนเทศเหล่านั้นไปให้ผู้ใช้ที่ต้องการ ถึงจะอยู่ต่างสถานที่ก็ได้ในทุกเวลาถึงกันและกันได้อย่าสะดวกและรวดเร็ว[๓๗]

จากความหมายของนักการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือเครือข่ายโทรคมนาคมที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ โดยอาศัยเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะหมายถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่เป็นทั้งระบบฮาร์ดแวร์และระบบซอฟแวร์ รวมถึงระบบบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเผยแพร่สารสนเทศและข้อมูลต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอก ให้สามารถดำเนินการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ ๒.๖ สรุปความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
ราชบัณฑิตยสถาน, (๒๕๔๒, หน้า ๒๖๐)	๑. การจัดเก็บในกระบวนการดำเนินงานสารสสนเทศหรือสารนิเทศ ๒. การเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้องความแม่นยำ และความรวดเร็ว
วาสนา สุขกระสานติ, (๒๕๔๑, หน้า ๖๑)	๑. การนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ มาใช้งานเพื่อรวบรวมจัดเก็บประมวลผล ๒. การแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ
หรรษา วงศ์ธรรมกุล, (๒๕๔๗, หน้า ๑๖)	ความรู้หรือกระบวนการที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟแวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม
ชนวัฒน์ โกญจนาวรรณ, (๒๕๕๐, หน้า ๔๓)	การบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล สืบคืน ส่งและรับเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศ
พรศักดิ์ อุรัจฉนชินรัตน์ , (๒๕๔๒, หน้า ๒๒)	๑. แรงขับเคลื่อนพื้นฐานเพื่อการเปลี่ยนแปลงองศ์กร ๒. การติดต่อสื่อสาร
ศิโรจน์ ผลพันธิน, (๒๕๔๒, หน้า ๑๔)	๑. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดวิธีการใหม่ๆ ในการจัดเก็บความรู้ การส่งผ่าน ๒. การสื่อสาร สารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ

[๓๗]วีรวัฒน์ คูเมือง, “ความต้องการเพิ่มสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธร จังหวัดสมุทรปราการ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ๒๕๕๑), หน้า ๒๑.

ตารางที่ ๒.๖ (ต่อ)

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
ทะนุ สุขทาน, (๒๕๔๕, หน้า ๙)	๑. การจัดเก็บ ประมวลผล ๒. การเผยแพร่สารสนเทศ
Stari, (1996, p 50)	ระบบสารสนเทศประกอบด้วยบุคคล สถานที่และสิ่งของภายในองค์กร
ครรชิต มาลัยวงศ์, (๒๕๔๘, หน้า ๑๑)	การประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคม
วีรวัฒน์ คูเมือง, (๒๕๕๑, หน้า ๒๑)	การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารมาทำงานร่วมกัน

๒.๒.๒ องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการบริหารการจัดการและการปฏิบัติงานขององค์กร ได้มีนักการศึกษาและนักวิชาการศึกษากล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของเทคโนโลยีไว้หลายท่าน ดังนี้

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า โดยทั่วไปเทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วย ๔ กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

๑. ตัวป้อน หรือตัวนำเข้า (Input) หมายถึง สิ่งใดๆ ก็ตามที่จะนำเข้าสู่ระบบ เช่น ข้อมูล สถิติ ตัวเลข เป็นต้น

๒. การประมวลผล (Process) หมายถึง วิธีการ หรือการจัดการข้อมูล หรือสิ่งต่างๆที่ป้อนเข้ามาสู่ระบบเพื่อทำให้ได้ผลลัพธ์ หรือผลผลิตตามเป้าหมายของระบบ

๓. ผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่ได้จากการดำเนินงาน และกระบวนการต่างๆ ของการดำเนินงาน

๔. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ส่วนที่ใช้ในการควบคุมการทำงานต่างๆ ของระบบให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยส่วนย้อนกลับนี้อาจจะนำผลผลิตไปเปรียบเทียบและนำสู่ระบบอีกครั้งเพื่อที่จะสร้างผลผลิตตรงกับความต้องการมากขึ้น

การแบ่งส่วนองค์ประกอบของระบบสารสนเทศออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูล (Data) ข้อมูลเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของมนุษย์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยข้อมูลจะถูกป้อนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยมนุษย์ และจะถูกเก็บรักษาไว้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือรายงานออกมา

๒. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ผู้ใช้ต้องมีความรู้ถึงอุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ความสามารถของคอมพิวเตอร์ ข้อดีและข้อเสียของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สื่อที่ใช้บันทึกข้อมูล

๓. ชุดคำสั่งงาน (Program) ชุดคำสั่งงานไม่ว่าจะเป็นชุดคำสั่งงานระบบเครื่อง (System Program) หรือชุดคำสั่งงานประยุกต์ใช้งาน (Application Program) เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เครื่องทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ใช้ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำงานให้บรรลุผลที่ต้องการได้ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมเครื่อง ซึ่งช่วยให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้

๕. บุคลากร (People ware) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอาจแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ ๓ กลุ่ม คือ

๕.๑ กลุ่มพัฒนาระบบ ประกอบด้วย นักวิเคราะห์ ออกแบบระบบ และนักเขียนโปรแกรม

๕.๒ กลุ่มปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทางด้านปฏิบัติการควบคุม ให้บริการและบำรุงรักษาเครื่อง

๕.๓ กลุ่มผู้ใช้ ประกอบด้วยผู้ใช้ระบบงานที่พัฒนาโดยตรงซึ่งรวมถึงผู้บริหารด้วย

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

๑. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เป็นองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศขึ้น ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นได้ตั้งแต่เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เครื่องมินิคอมพิวเตอร์ เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ หน่วยจัดเก็บข้อมูล อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร หรือแม้กระทั่งเครื่องซุปเปอร์คอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นเครื่องที่มีขนาดใหญ่ที่สุด โดยฮาร์ดแวร์ทั้งหมดนี้ ไม่สามารถทำงานด้วยตังเองเดี่ยวๆได้ จะต้องนำมาต่อเชื่อมทำงานร่วมกันเป็นระบบที่เรียกว่า “ระบบคอมพิวเตอร์” ประกอบด้วย ๔ ส่วนหลักๆรายละเอียดดังนี้

๑.๑ หน่วยรับข้อมูล/คำสั่ง (Input Unit) เป็นหน่วยที่ทำหน้าที่รับข้อมูลเข้ามาแล้วนำไปแปลงเป็นข้อมูลดิจิตอลเพื่อให้ หน่วยประมูลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) สามารถนำไปประมวลผลได้ อุปกรณ์ที่เป็นหน่วยรับข้อมูล เช่น คีย์บอร์ด เมาส์ เป็นเครื่องตรวจกวาดภาพ (scanner) จอภาพสัมผัส ปากกาแสง เครื่องอ่านบัตรแถบแม่เล็กและเครื่องอ่านรหัสแท่ง เป็นต้น

๑.๒ หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing unit) เป็นหน่วยที่ทำหน้าที่ในการประมวลผลคำสั่งและควบคุมการทำงานทั้งหมดของระบบคอมพิวเตอร์ หน่วยประมวลผลกลางจะทำงานร่วมกับหน่วยความจำหลักในขณะคำนวณ หรือประมวลผล โดยปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการดึงข้อมูลและคำสั่งที่เก็บไว้ไว้ในหน่วยความจำหลักมาประมวลผล

๑.๓ หน่วยความจำหลัก (Main Memory Unit) เป็นหน่วยที่ทำหน้าที่เก็บ ข้อมูลที่มาจากอุปกรณ์รับข้อมูลเพื่อใช้ในการคำนวณ และผลลัพธ์ของการคำนวณก่อนที่จะส่งไปยังอุปกรณ์ส่งข้อมูล รวมทั้งการเก็บคำสั่งขณะกำลังประมวลผลและหน่วยความจำสำรองทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและโปรแกรมขณะยังไม่ได้ใช้งาน เพื่อการใช้ในอนาคต

๑.๔ หน่วยแสดงผล (Output Unit) เป็นหน่วยที่ทำหน้าที่แสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของหน่วยประมวลผลกลาง โดยแปลงข้อมูลดิจิตอลที่ได้จากการประมวลผลเป็นข้อมูลที่ต้องการแสดงออก อุปกรณ์ที่เป็นหน่วยแสดงผล เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ และ เทอร์มินัล

๒. ซอฟแวร์ (Software) เป็นองค์ประกอบของขบวนการสร้างสารสนเทศ ซึ่งหมายถึงระบบโปรแกรมหรือชุดชุดคำสั่งที่ถูกเขียนขึ้นมา เพื่อใช้สั่งงานคอมพิวเตอร์ให้ทำงานสามารถแบ่งวอฟแวร์ได้เป็น ๒ ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

๒.๑ ซอฟแวร์ประยุกต์ (Application of Software)

๒.๒ ซอฟแวร์ระบบ (System Software)

ซอฟแวร์ทั้งสองชนิดมีความสำคัญต่อการสร้างระบบสารสนเทศ โดยซอฟแวร์ประยุกต์ซึ่งทั่วไปจัดเป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อการทำงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะส่วนซอฟแวร์ระบบโดยทั่งไป ได้แก่ โปรแกรมที่ทำหน้าที่ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น รวมทั้งการควบคุม การทำงานของอุปกรณ์ต่างที่ต่ออยู่กับระบบคอมพิวเตอร์

๓. ข้อมูล (Stored Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้มนระบบคอมพิวเตอร์ที่ถูกเรียกใช้เพื่อการประมวลผล โดยโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้ในระบบคอมพิวเตอร์นี้อาจอยู่ในรูปของ

๓.๑ แฟ้มข้อมูลหรือไฟล์ (Fild)

๓.๒ ฐานข้อมูล (Database)

ข้อมูลที่จัดเก็บอยู่นี้อาจเป็นแฟ้มข้อมูลเพียงอย่างเดียว หรือหลายแฟ้ม หรืออยู่ในรูปของฐานข้อมูล จึงเป็นการรวบรวมแฟ้มข้อมูลตั้งแต่หนึ่งแฟ้มข้อมูลขึ้นไปที่มีความสัมพันธ์กันและจัดเก็บไว้ในที่เดียวกันในหน่วยจัดเก็บข้อมูลสำรอง เช่น จานแม่เหล็กหรือดิสก์ เพื่อให้บุคลากรจากหลายหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลในบานข้อมูลร่วมกันได้

๔. บุคลากร (Personnel) ระบบสารสนเทศจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ถ้าไม่มีผู้จัดการ คนในที่นี้จึงหมายถึงบุคลากรประเภทต่างๆดังต่อไปนี้

๔.๑ ผู้ใช้งาน (User) เป็นผู้นำสารสนเทศที่เกิดจากระบบคอมพิวเตอร์ไปใช้ ซึ่งจะเป็นบุคลากรที่ไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มากเท่าไรก็ได้ แต่จะรู้ขั้นตอนการเรียกสารสนเทศจากระบบคอมพิวเตอร์ได้

๔.๒ ผู้ปฏิบัติงาน (Operating Personnel) จะเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่นำข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ และมีหน้าที่เรียกใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ต่างๆที่ถูกเขียนไว้แล้วเพื่อสั่งให้คอมพิวเตอร์ประมวลผลและสร้างสารสนเทศออกมา แล้วค่อยรับผลลัพธ์จากระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อจัดส่งสารสนเทศนั้นให้ผู้ใช้งานต่อไป

๔.๓ ผู้ควบคุมระบบและพัฒนาโปรแกรม (System and Application Programmer) ผู้ควบคุมระบบจะเป็นผู้มีหน้าที่ควบคุมระบบทางด้านฮาร์ดแวร์ เช่น ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีปัญหา หรือคอยแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของคอมพิวเตอร์ สำหรับผู้พัฒนาโปรแกรมจะได้แก่ บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เพื่อสั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลและสร้างสารสนเทศในระบบงานใดๆ เป็นต้น

นอกจากแนวคิดดังกล่าวแล้ว กิตติ ภักดีวัฒนะกุล ยังได้แบ่งองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านฮาร์ดแวร์ (HARDWARE)

๒. ด้านซอฟแวร์ (SOFTWARE)

๓. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสาร (COMPUTER NETWORK AND COMMUNICATION)

๔. ด้านข้อมูลและฐานข้อมูล (DATA AND DATABASC)

๕. ด้านบุคลากร (PEOPLEWARE)

องค์ประกอบต่างๆของเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นฮาร์ดแวร์หรือซอฟแวร์ จะไม่สามารถดำเนินการใดๆได้เลย หากขาดบุคลากร ผู้ที่คอยขับเคลื่อนให้โลกของสารสนเทศหมุนไปได้อย่างราบรื่น ปัจจุบันบุคลากรทางด้านสารสนเทศได้เป็น

ที่ต้องการของสถานประกอบการ บริษัท หรือองค์กรขนาดใหญ่มากมาย เนื่องจากระบบการทำงานโดยทั่วไปได้ปรับเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือมาสู่การทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์กันมากขึ้นทุกวันนั่นเอง

จากแนวคิดของนักการศึกษา สามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย ๕ ด้าน ๑) ด้านฮาร์ดแวร์ (HARDWARE) ผู้ใช้ต้องมีความรู้ถึงอุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ความสามารถของคอมพิวเตอร์ ข้อดีและข้อเสียของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สื่อที่ใช้บันทึกข้อมูล ๒) ด้านซอฟแวร์ (SOFTWARE) เป็นองค์ประกอบของขบวนการสร้างสารสนเทศ ซึ่งหมายถึงระบบโปรแกรมหรือชุดชุดคำสั่งที่ถูกเขียนขึ้นมา เพื่อใช้สั่งงานคอมพิวเตอร์ให้ทำงาน ๓) ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสาร (COMPUTER NETWORK AND COMMUNICATION) ๔) ด้านข้อมูลและฐานข้อมูล (DATA AND DATABASC) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้มนระบบคอมพิวเตอร์ที่ถูกเรียกใช้เพื่อการประมวลผล โดยโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ และ ๕) ด้านบุคลากร (PEOPLEWARE) ระบบสารสนเทศจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ถ้าไม่มีผู้จัดการ คนในที่นี้จึงหมายถึงบุคลากรประเภทต่างๆ

ตารางที่ ๒.๗ สรุปองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ
ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และไพบูรย์ เกียรติโกมล (๒๕๔๕, หน้า ๒๑๙ – ๒๒๐)	๑. ตัวป้อนหรือตัวนำเข้า ๒. การประมวลผล ๓. ผลผลิต ๔. ข้อมูลย้อนกลับ
ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย อ้างใน ทะนะ สุขทาน, (๒๕๔๕, หน้า ๑๓)	๑. ข้อมูล ๒. ฮาร์ดแวร์ ๓. ชุดคำสั่งงาน ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๕. บุคลากร

ตารางที่ ๒.๗ (ต่อ)

นักวิชาการ / สำนักวิชาการ	องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ
กิตติ ภักดีวัฒนะกุล, (๒๕๔๖, หน้า ๓๗)	๑. ด้านฮาร์ดแวร์ ๒. ด้านซอฟแวร์ ๓. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสาร ๔. ด้านข้อมูลและฐานข้อมูล ๕. ด้านบุคลากร

๒.๒.๓ กระบวนการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยการทำงาน ๔ ขั้นตอน

๑. การปฏิบัติการในส่วนนำเข้า คือ ข้อมูล ซึ่งเกิดจากการเก็บรวบรวมสมาชิกหรือองค์ประกอบของการปฏิบัติระบบ เพื่อนำไปทำการประมวลผลต่อไป

๒. การปฏิบัติในส่วนประเมินผล คือ การเปลี่ยนแปลง หรือแปรสภาพข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ โดยการเปลี่ยนแปลงหรือแปรสภาพนั้นอาจจะเป็นการคำนวณ เปรียบเทียบ หรือวิธีการอื่นๆ

๓. การปฏิบัติการในส่วนผลลัพธ์ คือ สารสนเทศซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้เนื่องจากการประมวลผลข้อมูลหรือสารสนเทศแสดงในรูปแบบของรายงาน (Report) หรือเป็นแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงาน

๔. การปฏิบัติในส่วนการตอบรับ คือ ผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในการนำข้อมูลเข้าหรือการประมวลผลข้อมูล เช่น ข้อผิดพลาดที่พบจากรายงานต่างๆ นั้น ทำให้ทราบได้ว่าในขณะที่ให้ข้อมูลเข้าหรือการประมวลผลนั้นอาจมีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บประมวลผลและการเผยแพร่สารสนเทศเพื่อช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์โดยรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์เกี่ยวกับโทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งซอฟแวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีระดับสูงและเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมถึงกระบวนการในการนำอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ข้างต้น มาใช้เพื่อรวบรวม จัดเก็บประมวลผลและแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป เช่น การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะของฐานข้อมูล โดยใช้ซอฟแวร์เป็นตัวจัดการบานข้อมูล เป็นต้น

๒.๒.๔ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการศึกษากล่าวถึงไว้หลายท่าน ดังนี้

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานประจำ คือ

๑. ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำ และทำให้พนักงานมีเวลาเรียนรู้งานใหม่ๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๒. เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน สามารถทำให้เพิ่มผลผลิตได้

๓. สามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า

๔. สามารถสร้างทางเลือกใหม่ในการแข่งขัน ด้วยการสร้างกลยุทธ์ด้านความแตกต่างของผลิตภัณฑ์หรือการสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว

๕. หากองค์การมีสารสนเทศที่ถูกต้องรวดเร็วสามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับผู้บริหารในการลงทุนในธุรกิจที่มีอนาคตที่ดีได้ ก่อนคู่แข่งขัน ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มโอกาสในการลงทุน

๖. หากองค์การพัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัย ตลอดเวลาสามารถดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการได้ และหากสร้างความประทับใจในตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้ก็จะเป็นการป้องกันคู่แข่งไปในตัวได้ด้วย หรืออาจมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อป้องกันคู่แข่งไม่ให้เข้ามาสู่ตลาดได้ด้วย โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหนือกว่าในการบริการลูกค้า หรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ตลอดเวลา การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในงานงานฐานข้อมูล งานพิมพ์ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประโยชน์โดยตรงกับงานนั้นๆเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยสร้างความยืดหยุ่นในการดำเนินงานให้แก่องค์การ ทำให้องค์การสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของสถานการณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยเสริมความยืดหยุ่นในการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับลักษณะของปัญหา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นำมาประยุกต์ใช้เพื่อทำให้องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการดำเนินงานทั้งภายในและนอกองค์การได้รวดเร็วกว่าคู่แข่ง ช่วยเสริมสร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์การอย่างต่อเนื่องช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ช่วยส่งเสริมการใช้แรงงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดการใช้ทรัพยากรซ้ำซ้อน เกิดความประหยัดแก่องค์การ สร้างความได้เปรียบ (แตกต่าง) ระหว่างองค์การองค์การที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้อย่างเหมาะสมย่อมมีโอกาสในการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)

๑.๑ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น

๑.๒ ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือปริมาณมาก และยังทำให้การเข้าถึงข้อมูลรวดเร็วขึ้น

๑.๓ ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว

๑.๔ ช่วยลดต้นทุนของการดำเนินงาน

๑.๕ ทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆเป็นไปด้วยดี

๒. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness)

๒.๑ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยในการตัดสินใจ หรืออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลระกอบการตัดสินใจมากขึ้น

๒.๒ ช่วยในการเลือกผลิตสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมและยังช่วยทำให้ทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบสินค้าหรือบริการที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้องค์การสามารถเลือกผลิตสินค้า หรือบริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

๒.๓ ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า หรือบริการให้ดีขึ้น เนื่องจากสามารถทำให้ติดต่อระหว่างองค์การกับลูกค้า ทำให้ทราบความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงคุณภาพของสินค้า หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้น

๓. ด้านการแข่งขัน (Competitive Advantage) มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เชื่อมโยงระหว่างองค์การกับหน่วยสนับสนุนการผลิต (Supplier) ทำให้ลดต้นทุนในการจัดการคลังสินค้า ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการประสานงานกับลูกค้า ทำให้เกิดระบบการปรับปรุงคุณภาพของสินค้า หรือบริการ ให้สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าในปริมาณที่มากขึ้น

๔. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ออกแบบมาเพื่อสร้างดุลยภาพระหว่างความต้องการของมนุษย์และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น ทำให้คนมีส่วนในการตัดสินใจมากขึ้น ทำให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพของมนุษย์มากขึ้น (Ergonomics) และช่วยปกป้องปัญหาด้านสุขภาพมากขึ้น

จากแนวคิดของนักการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่างๆมากมาย ได้แก่ ช่วยในการวางแผนและตั้งเป้าหมายตามที่คาดคะเนไว้ พิจารณาผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าเบี่ยงเบนหรือคลาดเคลื่อนจากเป้าหมายที่ตั้งไว้มากมายเพียงใดและยังค้นหาสาเหตุของความคลาดเคลื่อน นำไปสู่การวิเคราะห์สิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางควบคุมและการแก้ไขเหตุการณ์หรือสิ่งที่เป็นปัญหา เพื่อให้สามารถดำเนินงานการจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศช่วยการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนซึ่งไม่สามารถทำสำเร็จได้ด้วยมือและยังจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการเก็บ เรียกใช้และประมวลผลสารสนเทศ ได้ครั้งแล้วครั้งเล่าอย่างสะดวก และยังสามารถจำลองแบบระบบการวางแผนและทำนาย เพื่อทดลองกับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

ตารางที่ ๒.๘ สรุปประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ
สมประสงค์ ประณีตพลกรัง และคนอื่นๆ, (๒๕๕๖,หน้า ๒๑)	๑. ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำ ๒. เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ๓. สามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อให้แก่ลูกค้า ๔. สามารถสร้างทางเลือกใหม่ในการแข่งขันได้ ๕. สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจ ๖. สามารถดึงดูดลูกค้า
ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, (๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)	๑. ด้านประสิทธิภาพ ๒. ด้านประสิทธิผล ๓. ด้านการแข่งขัน ๔. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

๒.๒.๕ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจุบันมีการกำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย โดยมียุทธศาสตร์การส่งเสริมด้านเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมบนฐานความรู้ของประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อให้เศรษฐกิจมีความเข้มแข็งยั่งยืนสามารถแข่งขันได้ในเวทีสากล และในขณะเดียวกันให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังนั้นจึงทำให้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการกำหนดนโยบายและแผนการปฏิบัติควบคู่กันไป จึงทำให้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาครัฐครอบคลุมทุกหน่วยงานและทาให้การทางานด้านต่างๆ เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป้าหมายหลักของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาครัฐมี ๒ ประการ ได้แก่

ระบบบริหาร (Back Office) ประกอบด้วย งานสารบรรณ งานพัสดุ งานบุคลากร งานการเงินและบัญชี และงานงบประมาณ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศครบภายในปี พ.ศ.๒๕๔๗

ระบบบริการ (Front Office) ตามลักษณะของหน่วยงานต่างๆ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ ๗๐ ภายในปี พ.ศ.๒๕๔๘ และครอบคลุมทุกขั้นตอนภายในปี พ.ศ.๒๕๕๓ เพื่อนาไปสู่การบริหารและจัดการบ้านเมืองที่ดี

ระบบโครงสร้างภายในองค์การของระบบสารสนเทศและบริการของระบบสารสนเทศ วิธีการที่ทาให้องค์การมีอิทธิพลต่อโครงสร้างภายในคือการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดโครงสร้าง ขององค์ประกอบทางเทคโนโลยีและการกำหนดโครงสร้างองค์การที่เกี่ยวข้องกับการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1960 เป็นช่วงเป็นช่วงการเริ่มต้นพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีความสามารถในการประมวลผลสูง ช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 1970 ถึงตอนต้นคริสต์ศตวรรษที่ 1980 โครงสร้างระบบสารสนเทศภายในองค์การเริ่มมีความซ้ำซ้อน และเริ่มมีการใช้ระบบโทรคมนาคมในการเชื่อมต่อข้อมูลที่ต่างกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆกัน 19

โครงสร้างในปัจจุบันจึงถูกออกแบบเพื่อทำให้ข้อมูลสามารถไหลเวียนไปได้ทั่วทุกส่วนขององค์การรวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์ ของลูกค้า บริษัทคู่ค้า หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีเรียกว่า ฝ่ายสารสนเทศ (Information system department) ประกอบไปด้วยบุคลากรต่าง ๆ กัน คือ โปรแกรมเมอร์ ผู้วิเคราะห์ระบบ ผู้บริหารโครงการ ผู้บริหารระบบสารสนเทศพนักงานป้อนข้อมูล ผลกระทบของระบบสารสนเทศที่มีต่อองค์การ

ระบบสารสนเทศก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรทางด้านเศรษฐศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ ดังนี้ ทฤษฎีด้านเศรษฐศาสตร์ ในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์ ระบบข่าวสารเปรียบเสมือนองค์ประกอบหนึ่งของผลิตผลที่สามารถแลกเปลี่ยน กับทรัพย์สินและแรงงานได้อย่างอิสระ ถ้ามูลค่าของเทคโนโลยีข่าวสารลดต่ำลงก็สามารถนามาใช้แทนแรงงานมนุษย์ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มค่าแรง อยู่เสมอ ดังนั้นในรูปแบบเศรษฐศาสตร์จุลภาคขององค์การ เทคโนโลยีระบบข่าวสารจะเข้ามาทำหน้าที่แทนผู้บริหารระดับกลาง และ พนักงานกลุ่มเสมียน ทำให้จำนวนพนักงานสองกลุ่มนี้ลดลง ระบบข่าวสารยังช่วยลดจานวนสัญญาจ้างงานลง ทาให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการทาธุรกรรม ลดค่าใช้จ่าย ในการบริหารงานภายใน ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ มีผลกระทบทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกิดขึ้นใน

องค์การ มีการศึกษาเกี่ยวกับ สังคมศาสตร์ จิตวิทยา และ ศิลป์แห่งการปกครอง แต่ยังไม่พบหลักฐานใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบข่าวสารเป็นตัว เปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ แม้ว่าระบบข่าวสารอาจเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ผู้บริหารระดับสูงใช้ในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ แต่กลับพบว่าระบบข่าวสารและโครงสร้างองค์การนั้นมีอิทธิพลแก่กัน และกันเป็นอย่างมาก

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้กันในปัจจุบันของหน่วยงานราชการแทบทุกแห่ง ได้แก่ การนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์บุคคลมาใช้ในงานพิมพ์เอกสารแทนเครื่องพิมพ์ดีด จึงทำให้หน่วยงานหลายแห่งของบประมาณประจาปีเพื่อเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นรุ่นใหม่ขึ้น แล้วนามาใช้พิมพ์เอกสารทั้งที่เครื่องรุ่นเก่าที่มีศักยภาพเพียงพอหรือสูงกว่าสำหรับการใช้งานเพื่อพิมพ์เอกสาร ในความเป็นจริงแล้ว การใช้ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ยังมีด้านอื่นอีก อาทิ การสร้างฐานข้อมูลเพื่อใช้งานจัดเก็บข้อมูลเรื่องต่างๆ เทคโนโลยีเช่นนี้มีประสิทธิภาพสูงมากในการเก็บข้อมูลของหน่วยงานราชการแทนวิธีการเก็บข้อมูลแบบเก่าหรือแบบที่เป็นเอกสาร แต่ถึงอย่างไรก็ตาม หน่วยงานบางแห่งของรัฐได้สร้างจุดเริ่มต้นด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานประจำวันที่อำนวยความสะดวกทั้งแก่ข้าราชการและประชาชน ซึ่งนับว่าเป็นการจุดประกายไฟฝันในภาครัฐที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การที่จะส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในภาครัฐนั้นสิ่งสำคัญที่ควรเล็งเห็นและควรเตรียมการให้พร้อม ก็คือการสร้างความเข้าใจและวิสัยทัศน์ของผู้นำ และมีเป้าหมายอย่างมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศในภาครัฐให้เข้มแข็งและมีศักยภาพสูงสุด และประเด็นที่จะละเลยไม่ได้ก็คือการเตรียมความพร้อมสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานหรือข้าราชการที่ต้องเข้ามารองรับงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักสำคัญสาหรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ควรเข้าใจและตระหนักถึงความจาเป็น ความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด ต้องมองให้ละเอียดถี่ถ้วนด้วยว่าเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละประเภทมีศักยภาพหรือสารมารถทาอะไรได้บ้าง แล้วจึงนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาช่วยให้องค์กรสามารถทำงานในลักษณะใหม่ หรือนำมาใช้เพื่อช่วยแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ จึงจะเกิดผลของการปรับปรุงในองค์กรอย่างแท้จริง

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศในองค์การ มีส่วนช่วยสนับสนุนในการบริหารจัดการภายในองค์การโดยพัฒนาระบบให้มีลักษณะแตกต่างออกไปตามระดับของผู้ใช้งานและความจำเป็นของผู้ใช้งาน ระบบสารสนเทศที่ออกแบบตามการสนับสนุนงานจะถูกออกแบบให้เหมาะสมและตามความจำเป็นต่อการใช้งาน แต่การออกแบบยังคงมีความจำในการเชื่อมโยงข้อมูล โดยระบบประมวลผลธุรกรรม เป็นระบบหลักของระบบอื่น ๆ ดังนั้นในระบบประมวลผลธุรกรรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถ้าข้อมูลเริ่มต้นผิดพลาด จะทำให้ระบบอื่นๆ ผิดพลาดทั้งหมดทำให้สารสนเทศที่ใช้ประกอบการตัดสินใจนั้นไม่ถูกต้อง ส่งผลให้เกิดความผิดพลาด

๒.๓ หลักสังคหวัตถุ ๔

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยน้อมนำหลักทางพระพุทธศาสนาตามแนวสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตา มาเป็นหลักในการปฏิบัติงานคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริงธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถขนานเอกที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภความโกรธความหลงเพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณีมีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

พระพุทธเจ้าตรัสถึง สังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่าดูกรภิกษุทั้งหลายสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้ เป็นไฉน คือ ทาน การให้ เปยยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก อัตถจริยา ความประพฤติประโยชน์ สมานัตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ ดูกรภิกษุทั้งหลายสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล การให้ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก ความประพฤติประโยชน์ในโลกนี้ ความเป็นผู้มีตนสม่ำเสมอในธรรมนั้นๆตามสมควร ธรรมเหล่านั้นแลเป็นเครื่องสงเคราะห์โลกประดุจสลักเพลาควบคุมรถที่แล่นไปอยู่ไว้ได้ฉะนั้นถ้าธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ไม่พึงมีไซร้มารดาหรือบิดาไม่พึงได้ความนับถือหรือบูชาเพราะเหตุแห่งบุตรก็เพราะเหตุที่บัณฑิตพิจารณาเห็นธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ฉะนั้นพวกเขาจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นที่น่าสรรเสริญ[๓๘]

พระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตรว่า[๓๙] “ทานญฺจ เปยฺยวชฺชญฺจ อตฺถจริยา จยาอิธ สมานตฺตตา จ ธมฺเมสุ ตตฺถ ตตฺถ ยถา รหำ”

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิ่มสลักที่ยึดคุมรถซึ่งเล่นไปไว้ได้ฉะนั้น[๔๐] ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้นมนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้างเป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆคนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่าขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อนคือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อนโดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ๔ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเติมน้ำใจต่อกันทำให้สังคมเป็นสุข สังคหวัตถุว่าวิธีสงเคราะห์หมายถึงวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือหรือที่รักใคร่นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้น พูดง่ายๆสังคหวัตถุก็คือเทคนิควิธีทำให้คนรักหรือมนต์ผูกใจคนนั่นเองมี ๔ ประการคือ[๔๑]

๑. ทาน คือ การให้ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

---

[๓๘] องฺ.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๓๒/๔๒.

[๓๙] องฺ.จตุกกฺ. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

[๔๐] องฺ. จตุกกฺ. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

[๔๑] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม,**พิมพ์ครั้งที่ ๑๒**,** (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๗๑.

๒. ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รักวาจาดูดดื่มน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจคือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคีให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์คือขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอทำตนเสมอด้วยปลายปฏิบัติสม่ำเสมอกันในชนทั้งหลายและเสมอในสุขทุกข์โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะแก่ฐานะภาวะบุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

สังคหพละแปลว่ากำลังแห่งการสงเคราะห์หรือมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหารผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงานเมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้[๔๒]

หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือสังคหวัตถุ ๔ อย่างได้แก่

๑. ทาน การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้นย่อมเป็นเรื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลายคนหมู่มากย่อมคบค้าสมาคมด้วยสมดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสว่าผู้ให้ย่อมเป็นที่รักคนหมู่มากย่อมคบเขา

๒. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวานคือวาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนาไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้างหรือวาจาที่ก้าวร้าวที่ไร้มารยาทไม่รู้กาลเทศะและวาจาที่ไม่ไพเราะไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วยคนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วยวาจานั่นแหละเป็นข้อสำคัญประการหนึ่งโบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่าปากเป็นเอกเลขเป็นโทหมายความว่าวาจาที่ดีที่สุภาพที่ไพเราะอ่อนหวานนั่นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคนและจะได้ดีก็เพราะวาจานั่นแหละ วิชาความรู้ยังเป็นรองคือถึงจะเป็นคนมีความรู้สูงแต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้วย่อมหวังความเจริญในชีวิตได้ยากเพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยากปิยวาจาคือวาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยืนนาน

๓. อัตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นหมายความว่าความเป็นผู้มีน้ำใจไม่นิ่งดูดายรู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จรู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวมตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาสไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็นคือไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัดยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือเช่นในยามประสบทุกข์ภัยต่างๆได้แก่อุทกภัยภัยจากน้ำท่วมวาตภัยภัยจากลมพายุอัคคีภัยภัยจากไฟไหม้เป็นต้นก็มีน้ำใจอนุเคราะห์ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้อื่นหรือสังคมที่กำลังได้รับความทุกข์เดือดร้อนเช่นนั้นตามกำลังของตนด้วยใจเมตตาและกรุณาธรรมความเป็นผู้มีน้ำใจย่อมประพฤติสิ่งที่

---

[๔๒]พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) , **พุทธวิธีการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๐ - ๗๕.

เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นตามสมควรแก่ฐานะและโอกาสด้วยเมตตากรุณาธรรมเช่นนี้ย่อมเป็นเครื่องผูกใจหรือเครื่องยึดเหนี่ยวใจผู้อื่นให้ผูกสมัครรักใคร่และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันได้ยั่งยืนนานเป็นอย่างดี ดังมีสุภาษิตคำโบราณว่าไปบ้านท่านอย่านิ่งดูดายปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่นแม้ว่าสมัยนี้การปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่นเป็นเรื่องล้าสมัยแล้วแต่สุภาษิตนี้ก็ยังเป็นอุทาหรณ์ว่าการรู้จักสงเคราะห์อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่นหรือการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นเป็นเครื่องผูกใจคนเป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดีให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน

๔. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอไม่ถือตัวก็คือความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลายเมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้าหรือได้ดิบได้ดีขึ้นไปก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิมที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกันเคยเคารพนับถือกันมาอย่างไรก็คงประพฤติปฏิบัติดีต่อกันเคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้นความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี[๔๓]

สังคหวัตถุ ๔ เป็นทางเกิดของสามัคคีมี ๔ ข้อคือ

๑. ทาน คือ การให้ปันการให้ทานซึ่งกันและกันไม่หวงกันโดนการให้ทานแบ่งเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ให้เพื่อการบูชาคุณ ให้เพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้ และให้เพื่อเห็นแก่มนุษยธรรม

๒. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารักไม่พูดให้เขาเกลียดไม่ใส่ร้ายป้ายสีต้องพูดให้เขารักเรียกว่าปิยวาจาปิโยเทวมนุสสานัง

๓. อัตถจริยา คือ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่านิ่งดูดายอย่าเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

๔. สมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสมเรียกว่าไม่ถือตัวตนว่าเราดีกว่าเขาได้แก่วางตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เหมาะกับฐานะเหมาะกับกาลเทศะที่ว่าเหมาะสมตำแหน่งหน้าที่นั้นหมายความว่าเรามีหน้าที่อย่างไรก็ไปปฏิบัติไปตามหน้าที่ที่ว่าเหมาะสมกับฐานะนั้นคือใช้จ่ายทรัพย์ให้เหมาะสมกับฐานะก็คือเข้าใจใช้จ่ายไม่ฟุ่งเฟ้อสุรุ่ยร่ายเกินไปแต่ก็ไม่ตระหนี่เกินไปจนเข้าขั้นทรมานตนเองที่ว่าเหมาะสมกับกาลเทศะนั้นหมายความว่าปฏิบัติกิจให้เหมาะสมกับเวลาและสถานที่[๔๔]

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุธรรม ๔ นั้นเป็นหลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีขึ้นในกลุ่มคนไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัวชุมชนหรือระดับประเทศแม้แต่ระหว่างประเทศก็ตามหากนำเอาพุทธธรรมหมวดนี้ไปประยุกต์ใช้อยู่เนืองๆแล้วการเบียดเบียนกันก็จะลดลงได้มากโลกย่อมมีสันติภาพสันติสุขยิ่งขึ้นความมั่นคงของมนุษย์โดยรวมก็จะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยเนื่องจาก

ทานคือการให้การเสียสละแก่กันและกันก่อนไม่ว่าจะเป็นวัตถุทานอภัยทานหรือธรรมทานล้วนเป็นปัจจัยเสริมสร้างความกลมเกลียวกันในหมู่มนุษย์ได้ทั้งนั้นความขัดแย้งแย่งชิงจ้องแต่จะเอารัดเอาเปรียบกันคงเกิดขึ้นยากในสังคมที่ผู้คนรักการให้

การเสียสละปิยวาจามีองค์ประกอบสามได้แก่ความสุภาพความสัตย์จริงและความมีประโยชน์หรือเป็นถ้อยคำที่สร้างสรรค์ซึ่งนับวันผู้คนจะละเลยคุณธรรมข้อนี้กันมากขึ้นมีแต่ข่มขู่เชือด

---

[๔๓]พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงฺคโล), **ตอบปัญหาธรรมปฏิบัติ**, (กรุงเทพมหานคร : เอชทีพีเพรส, ๒๕๔๒), หน้า ๘๓.

[๔๔]พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิติธมฺโม), **พุทโธโลยีเรื่องหลักธรรมกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร : ธุรกิจก้าวหน้า, ๒๕๔๒), หน้า ๓๕.

เฉือนกระทบกระเทียบเสียดสีหาสาระอะไรไม่ค่อยได้แถมยังโกหกคำโตกันหน้าตาเฉยปลิ้นปล้อนหลอกลวงกันเองอีกต่างหากความสามัคคีคงเกิดยากในหมู่คนที่ขาดปิยวาจาต่อกัน

อัตถจริยา หมาย ถึงการทำแต่ในสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวมไม่ชักนำพวกพ้องไปทางเสื่อมหรือร่วมมือกันอย่างผิดๆเช่นคิดเอาเปรียบคนกลุ่มอื่นประเทศอื่นใช้กำลังที่เหนือกว่ากดขี่ข่มเหงเขาอย่างไม่เป็นธรรมหากหลีกเลี่ยงการประพฤติเช่นนี้ได้ย่อมมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติสุขและความมั่นคงให้มวลมนุษย์ทั้งโลกได้อีกทางหนึ่ง

สมานัตตตา หมายถึง การวางตนเสมอกันไม่ยกตนข่มท่านหรือดูถูกดูแคลนผู้อื่นบางอาจารย์บอกว่าคือความเป็นกันเองไม่ถือเขาถือเราซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่ยอมรับกันอยู่แล้วโดยทั่วไป

ตารางที่ ๒.๙ หลักสังคหวัตถุ ๔

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	หลักสังคหวัตถุ ๔
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๑, หน้า ๗๑)	สังคหวัตถุ หมายถึง วิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคน มี ๔ ประการ ๑.ทาน คือ การให้ ๒.ปิยวาจาหรือเปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก ๓. อัตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ๔. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), (๒๕๔๙, หน้า ๗๐ – ๗๕)	สังคหพละแปลว่ากำลังแห่งการสงเคราะห์หรือมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหารผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงานเมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้
พระภาวนาวิสุทธิคุณ (เสริมชัย ชยมงฺคโล), (๒๕๔๒, หน้า ๘๓)	หลักธรรมปฏิบัติที่จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวผู้อื่นไว้ได้คือสังคหวัตถุ ๔ อย่างได้แก่ ๑. ทาน การให้ปันสิ่งของ ๒. ปิยวาจา การเจรจาที่อ่อนหวาน ๓. อัตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ดี ๔. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ
พระราชสุทธิญาณมงคล (จรัญ ฐิตธมฺโม), (๒๕๔๒), หน้า ๓๕)	สังคหวัตถุ ๔ เป็นทางเกิดของสามัคคีมี ๔ ข้อคือ ๑. ทาน คือ การให้ปัน ๒. ปิยวาจา คือ พูดให้เขารัก ๓. อัตถจริยา คือ บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ ๔. สมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสม

ตารางที่ ๒.๙ (ต่อ)

นักวิชาการ/สำนักวิชาการ	หลักสังคหวัตถุ ๔
ไพโรจน์ แก่นสาร, (๒๕๕๑, หน้า ๘๒)	สังคหวัตถุธรรม ๔ นั้นเป็นหลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรู้รักสามัคคีขึ้นในกลุ่มคนไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัวชุมชนหรือระดับประเทศ คือ ๑. ทาน คือ การให้การเสียสละแก่กันและกัน ๒. ปิยวาจา คือ ความสุภาพความสัตย์จริง ๓. อัตถจริยา คือ การทำแต่ในสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ ๔. สมานัตตตา คือ การวางตนเสมอกัน

๒.๔ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้ยึดหลักการบริหารงานแบบกระจายอำนาจและปรัชญาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีการปกครองตนเองตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อความเป็นอิสระคล่องตัว ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สามารถพัฒนาองค์กรและระบบงานที่เหมาะสมกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดแต่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒.๔.๑ ประวัติความเป็นมาของวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ กำเนิดขึ้นได้เพราะความดำริของพระเดชพระคุณเพระเทพญาณโมลี (ประสิทธิ์ มิตฺตธมฺโม ป.ธ.๖, พธ.ด.) อดีตรองเจ้าคณะภาค ๔ และเจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ ได้ปรึกษากันภายในกับ พระศรีวิสุทธิคุณ (สฤษฏ์ สิริธโร ป.ธ.๙) (ปัจจุบัน คือ พระเทพปริยัติเมธี) เลขานุการรองเจ้าคณะภาค ๔ และรองเจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ (ในขณะนั้น) พระมหาวีระ วรปญฺโญ ป.ธ.๙, พม., พธ.บ., ศษ.บ., อม. (ศาสนาเปรียบเทียบ) (ปัจจุบัน คือ พระราชวชิรเมธี) วัดโพธาราม จังหวัดนครสวรรค์ ณ กุฏิเทพวิจิตร วัดนครสวรรค์ ช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๓๙ เพื่อจัดตั้งสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อพระภิกษุสามเณรให้ได้รับการศึกษาชั้นสูงนอกจากการศึกษาพระปริยัติธรรม แผนกธรรมและบาลี ซึ่งพระเดชพระคุณพระเทพญาณโมลี พิจารณาเห็นว่า พระศรีวิสุทธิคุณ และพระมหาวีระ วรปญฺโญ จักเป็นกำลังสำคัญในการบริหารจัดการการศึกษาแนวใหม่ให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองได้ เมื่อทั้งสองรูปรับอาสาที่จะช่วยกันสนองงานและสานงานตามเจตนารมณ์อย่างเต็มกำลังความสามารถ

เมื่อเป็นเช่นนั้น พระเดชพระคุณพระเทพญาณโมลี จึงได้ดำเนินการประชุมคณะสงฆ์จังหวัดนครสวรรค์ในระหว่างวันที่ ๒๗ - ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๓๙ ประกอบด้วย พระสุนทรธรรมเวที (ประเทือง ธมฺมาราโม ป.ธ.๗) เจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ วัดโพธาราม, พระสุธีธรรมโสภณ (วิศิษฏ์ ปญฺญาปชฺโชโต ป.ธ.๖) รองเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ วัดวรนาถบรรพต, พระครูพรหมญาณวิกรม (บุญรอด ปญฺญาวโร ป.ธ.๕) (ปัจจุบันพระราชพรหมาจารย์) วัดคีรีวงศ์ พร้อมด้วยเจ้าคณะอำเภอ รองเจ้าคณะอำเภอ เจ้าคณะตำบลในเขตการปกครองจังหวัดนครสวรรค์ และผู้แทนจากส่วนราชการจังหวัดนครสวรรค์ประกอบด้วย นายสัมฤทธิ์ พันธุ์ค้า ศึกษาธิการจังหวัดนครสวรรค์, นายละม่อม ชัยโย

หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม, รองศาสตราจารย์บุญเรือง อินทวรันต์ เพื่อขอความเห็นชอบในการจัดตั้งสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา คณะสงฆ์จังหวัดนครสวรรค์มีมติเป็นเอกฉันท์ให้ความเห็นชอบในการจัดตั้งสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อพระภิกษุสามเณร

ดังนั้น พระเดชพระคุณพระเทพญาณโมลี จึงได้มีหนังสือที่ จล.๑๕/๒๕๓๙ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๓๙ ถึงอธิการบดี มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เรื่อง ขอตั้งศูนย์การศึกษาของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งเป็นช่วงเดียวกันกับพระเดชพระคุณพระเทพญาณโมลี ได้มรณภาพลงอย่างปัจจุบันทันด่วนที่ไม่มีใครคาดคิดมาก่อนว่าจะจากไปอย่างรวดเร็ว การจากไปของพระเดชพระคุณได้นำมาซึ่งความเสียใจของคณะสงฆ์ ข้าราชการ พ่อค้าและประชาชนเป็นอย่างยิ่ง

แต่ด้วยปณิธานของพระเดชพระคุณไม่ได้สูญสลายไปตามสังขารของท่าน ปณิธานความตั้งใจได้ถูกสานต่อโดยมีพระเดชพระคุณพระศรีวิสุทธิคุณ รักษาการเจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ พร้อมด้วยคณะสงฆ์จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งในขณะนั้นมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้มีหนังสือที่ มจร ๐๐๑.๓/๐๕ ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์การศึกษา ณ จังหวัดนครสวรรค์ ถึงเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขอรับการยืนยันอย่างเป็นทางการจากคณะสงฆ์จังหวัดนครสวรรค์ที่จะดำเนินการสืบเนื่องจากที่ พระเทพญาณโมลีได้เสนอไว้แล้ว ลงนามโดยพระมหาสุรพล สุจริโต รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและวางแผน

จากนั้น พระศรีวิสุทธิคุณ รักษาการเจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ มีหนังสือที่ จล.๘/๒๕๔๐ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ ถึงอธิการบดี มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เรื่อง ยืนยันการจัดตั้งศูนย์ศึกษา มจร วัดนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ความว่า ขอยืนยันว่า จะสืบทอดเจตนารมณ์ของพระเดชพระคุณหลวงพ่อพระเทพญาณโมลี อดีตเจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ คือมีความเห็นชอบ และอนุญาตให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ศึกษาของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ส่วนกลางได้ตามประสงค์ และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนอุปถัมภ์บำรุงการศึกษาของศูนย์การศึกษาแห่งนี้ตลอดไป และพระสุธีธรรมโสภณ รองเจ้าคณะจังหวัด รักษาการแทนเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ มีหนังสือที่ จ.๕๙/๒๕๔๐ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ ถึงอธิการบดีมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง การขอจัดตั้งศูนย์การศึกษาของมหาจุฬาฯ ณ จังหวัดนครสวรรค์ ความว่า จังหวัดได้พิจารณาเห็นแล้วว่า พระเทพญาณโมลีมีวัตถุประสงค์จะส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาคณะสงฆ์ แม้พระเดชพระคุณท่านจะถึงมรณภาพไปแล้ว ทางคณะสงฆ์จังหวัด ก็พร้อมจะให้การสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์การศึกษาของมหาจุฬาฯ ณ วัดนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ต่อไป

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้มีหนังสือที่ มจร ๐๐๑/๕๒ ลงวันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๐ ถึงพระศรีวิสุทธิคุณ ผู้รักษาการแทนเจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ เรื่อง แจ้งมติการประชุมสภามหาวิทยาลัย ความว่า ทางสภามหาวิทยาลัย มีมติในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๔๐ เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ อนุมัติให้จัดตั้งศูนย์การศึกษาของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวัดนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจัดตั้งคณะพุทธศาสตร์ คณะเดียวเท่านั้น ส่วนการดำเนินการในรายละเอียดต่าง ๆ ขอให้ติดต่อประสานงานที่คณะพุทธศาสตร์ ลงนามโดยพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี Ph.D.)

จากมติสภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นเหตุให้กำเนิด “ศูนย์การศึกษาวัดนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” โดยใช้อาคารเรียนเทพประสิทธิ์วิทยากร ตามเจตนารมณ์ของคณะสงฆ์จังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่วันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๔๐ เป็นต้นไป จัดการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะพุทธศาสตร์ สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มีนิสิตรุ่นแรก จำนวน ๔๕ รูป โดยมี พระศรีวิสุทธิคุณ (สฤษฎ์ สิริธโร ป.ธ.๙) เจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์และรองเจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์ เป็นผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประจำศูนย์การศึกษาวัดนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พระมหาวีระ วรปญฺโญ ป.ธ.๙, พธ.บ., ศษ.บ., อ.ม., พระมหาสมส่วน ปฏิภาโณ ป.ธ.๙, พธ.บ. และดร.พระอดิศัย ปภสฺสโร Ph.D. เป็นอาจารย์ประจำ

จากนั้นวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ได้จัดการเรียนการสอนเริ่มต้นปีการศึกษา ๒๕๔๐ เป็นต้นมา ณ วัดนครสวรรค์ เลขที่ ๗๐๒ ถนนโกสีย์ ตำบลปากน้ำโพ อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์ และในวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๑ “ศูนย์การศึกษาวัดนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” ได้มีฐานะเป็น “วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์” ตามข้อกำหนดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เรื่อง การจัดตั้งส่วนงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ ลำดับที่ ๑๐ เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๔๑ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนพิเศษ ๑๐๐ ง วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๑ จนกระทั่งถึง เมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม พุทธศักราช ๒๕๕๐ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ได้ประกอบพิธีย้ายจากวัดนครสวรรค์ มาทำการที่พุทธอุทยานนครสวรรค์ เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์ โดยมี พระเดชพระคุณพระเทพปริยัติเมธี เจ้าคณะจังหวัดนครสวรรค์, เจ้าอาวาสวัดนครสวรรค์ และผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ เป็นประธานฝ่ายสงฆ์ พร้อมด้วยคณะสงฆ์จังหวัดนครสวรรค์ พระนิสิตวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, นายวิบูลย์ชัย เกิดเพิ่มพูน รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์ ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์ เป็นประธานฝ่ายฆราวาส พร้อมด้วยข้าราชการ พ่อค้าและประชาชนจังหวัดนครสวรรค์ ร่วมประกอบพิธีย้ายวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ไปที่ทำการแห่งใหม่ ณ พุทธอุทยานนครสวรรค์ ตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมืองฯ จังหวัดนครสวรรค์

๒.๔.๒ การบริหารงานวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้ยึดหลักการบริหารงานแบบกระจายอำนาจและปรัชญาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีการปกครองตนเองตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อความเป็นอิสระคล่องตัว ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สามารถพัฒนาองค์กรและระบบงานที่เหมาะสมกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดแต่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการบริหารสอดคล้องกับพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ดังนี้

๑. คณะกรรมการประจำวิทยาลัย มีหน้าที่ในการกำหนดและกำกับ ดูแลนโยบายของวิทยาลัย

๒. ผู้อำนวยการวิทยาลัย มีหน้าที่และรับผิดชอบงานในด้านต่างๆ ดังนี้

๑. หน่วยวิทยบริการ ทั้ง ๓ หน่วย ได้แก่

๑.๑ หน่วยวิทยบริการฯ จังหวัดอุทัยธานี

๑.๒ หน่วยวิทยบริการฯ จังหวัดกำแพงเพชร

๑.๓ หน่วยวิทยบริการฯ จังหวัดพิจิตร

๒. ศูนย์บัณฑิตศึกษา ได้แก่

๒.๑ พระพุทธศาสนา

๒.๒ รัฐประศาสนศาสตร์

๒.๓ การบริหารการศึกษา

และมีหน้าที่สั่งการให้เป็นไปตามนโยบายของวิทยาลัย โดยมีการจัดแบ่งส่วนงานในการบริหารของวิทยาลัยดังนี้

๒.๑ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร มอบให้ช่วยกำกับ ดูแล และสั่งการในงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. งานคลังและพัสดุ

๒. งานอาคารสถานที่

๓. งานประชุมและฝ่ายบุคคล

๔. งานประชาสัมพันธ์

๒.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและวิชาการ มอบให้ช่วยกำกับ ดูแล และสั่งการในงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. งานวิจัยสถาบัน

๒. งานแผนและงบประมาณ

๓. งานวิจัยและพัฒนา

๔. งานประกันคุณภาพการศึกษา

๕. งานกิจการนิสิต

๖. งานพัฒนาวิชาการ

๗. งานทะเบียนและวัดผล

๘. งานหลักสูตรและการสอน

๙. งานสาขาวิชาพระพุทธศาสนา

๑๐. งานสาขาวิชาสังคมศึกษา

๑๑. งานสาขาวิชารัฐศาสตร์

๑๒. งานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ[๔๕]

๒.๔.๓ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ เทคโนโลยีที่นำมาให้สำหรับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยสอนด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีอุปกรณ์วิดีโอโปรเจคเตอร์ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ มีระบบการอ่านข้อมูลคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต

---

[๔๕]วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, **หนึ่งทศวรรษ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,** (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑-๑๑.

การสืบข้อมูล มีการประยุคให้ไฮเปอร์เท็กซ์ในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งเป็นฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต การสืบค้นข้อมูลจะใช้กับการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุด เรียกระบบ VTLS เป็นการ ยืมหนังสือ และคืนหนังสือ และใช้ในงานสารบรรณ เป็นการคีย์ข้อมูลเก็บรวบรวมงาน และการสืบค้นเมื่อต้องการหา เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการคีย์ข้อมูลและการสืบค้นหาข้อมูลที่ได้ลงไว้ในระบบ

การประยุกต์ใช้ในงานทะเบียนของสถานศึกษาวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ คือ

- การรับมองตัว ทำหน้าที่ตรวจสอบหลักฐาน ที่นักศึกษานำมารายงานตัว จากนั้นก็จัดเก็บประวัติภูมิลำเนา บิดามาดา ประวัติการศึกษา ทุนการศึกษาไว้ในแฟ้มเอกสาร ข้อมูลประวัตินักศึกษา

- งานทะเบียนรายวิชา ทำหน้าที่จัดรายวิชาต้องเรียนให้กับนักศึกษาในแต่ละภาคเรียน ทุกชั้นปี ตามแผนการเรียนของแต่ละแผนก

- งานประมวลผลการเรียน ทำหน้าที่นำผลการเรียนจากอาจารย์ผู้สอนมาประมวลผลในแต่ละภาค

- งานตรวจสอบผู้จบการศึกษา ทำหน้าที่ตรวจสอบรายวิชา และผลการเรียน

- งานส่งนักศึกษาฝึกงาน ทำหน้าที่หาข้อมูล จากสถาบันที่ฝึกงาน จัดหานักศึกษาออกฝึกงานตามรายวิชา

การประยุกต์ใช้กับการเงินและบัญชี การคีย์ข้อมูลตัวเลขจำนวนเงิน การเข้าออกของเงิน การออกใบเสร็จเงิน และการสืบค้นข้อมูลในระบบ เพื่อสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบ

การประยุกต์ใช้กับงานประกันคุณภาพการศึกษา การกรอกเกรด การรวบรวมแผนการสอน การจัดทำ มคอ. เพื่อคีย์ข้อมูลเข้าระบบ เป็นการสะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการตรวจสอบและการค้นห้าข้อมูล

การประยุกต์ใช้กับงานพัสดุ การกรอกข้อมูลลงระบบครุภัณฑ์ เครื่องใช้ในสำนักงานทั้งหมด ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบ MIS คือระบบบุคลากร การเข้าออกของบุคลกร และการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดของบุคลากรในหน่วยงานทุกคน เพื่อง่ายต่อการสืบค้นและสะดวกรวดเร็วต่อการทำงาน

ใช้การงานระบบเทคโน เช่น การออกแบบ การอัพโหลดโปรแกรม FTP ขึ้นเซิฟเวอร์ส่วนกลาง เพื่อให้ เว็บไซต์ สามารถให้บริการข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นจริง และช่องทางสนับสนุนปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงานการบริหารงานบุคคลบนเครือข่ายออนไลน์ Social Network และเพื่อให้ประชาชนนักศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยผ่านทางเว็บไซต์ www.nbc.mcu.ac.th และทาง Social Network (https://www.faceboo.com/munsw) ได้ดียิ่งขึ้นและมีความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมในงานเว็บไซต์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ เป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เปิดการเรียนการสอนตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นต้นมา เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ๔ สาขา วิชา ประกอบด้วย สาขาวิชาพระพุทธศาสนา สาขาวิชาสังคมศึกษา สาขาวิชารัฐศาสตร์ สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ เปิดสอนในระดับปริญญาโท ๓ สาขาวิชา ประกอบด้วย สาขาวิชาพระพุทธศาสนา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ และสาขาวิชาบริหาร

การศึกษา ปัจจุบันตั้งอยู่ เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๖ ตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีการแบ่งการบริหารออกเป็น ๒ ฝ่าย ประกอบด้วย ๑. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และ ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและวิชาการ มีผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ เป็นผู้กำกับดูแล และมีหัวหน้าสาขาแต่ล่ะสาขา ประกอบด้วย หัวหน้าสาขาวอชาพระพุทธศาสนา หัวหน้าสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน หัวหน้าสาขาวิชารัฐศาสตร์ และ หัวหน้าสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ ช่วยดูแลในสาขาวิชานั้นๆ มีหน่วยวิทยาบริการมีกำกับดูแล จำนวน ๓ หน่วยวิทยาบริการ ประกอบด้วย หน่วยวิทยบริการฯ จังหวัดอุทัยธานี หน่วยวิทยบริการฯ จังหวัดกำแพงเพชร และ หน่วยวิทยบริการฯ จังหวัดพิจิตร เป็นการบริหารแบบกระจายอำนาจ เพื่อให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีผู้ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

จินตนา จริยานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อพระสงฆ์ผู้สอนวิชาพระพุทธศาสนาในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของนักเรียนมัธยม ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอบวิชาพระพุทธศาสนาโดยพระสงฆ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อพระสงฆ์ในด้าบุคลิกภาพ ของครูพระสงฆ์ เนื้อหาวิชา เทคนิคการสอนอยู่ในระดับเหมือนกันทั้งหมด

๓. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อพระสงฆ์ผู้สอนวิชาพระพุทธศาสนา จำแนกตามประเภทของโรงเรียนจำแนกตามประเภทของโรงเรียน พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามนักเรียนสหศึกษามีความพึง[๔๖]

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๒ มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๓ มีระดับการศึกษา ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๓

ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = ๓.๙๖) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าประชาชนที่มีเพศ,อายุ,ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึง

---

[๔๖]จินตนา จริยานนท์, “ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อพระสงฆ์ผู้สอนวิชาพระพุทธศาสนาในเขตกรุงเทพมหานคร”**, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (พระพุทธศาสนา), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐.

พอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นควรส่งเสริมการให้มีการบริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ให้เกิดความประทับใจในการรับบริการทุกครั้งกับผู้รับบริการและผู้ให้มี สิ่งที่สำคัญก็คือควรยึดหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการ ควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ วัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้การบริการแก่ประชาชน[๔๗]

พระสักชัย จิตฺตสุโภ (ลุ่ยดี) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และ มีรายได้ ๗,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =๓.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้การบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่ควรมีความใส่ใจในการให้บริการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ใช้วาจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพอ่อนโยนมีไมตรีจิต ไม่แสดงอารมณ์และท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการบริการ ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ เสียสละ เพื่อการบริการที่ดี วางตนเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และพร้อมที่จะรับฟังปัญหา ช่วยเหลือและแก้ไขปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป [๔๘]

วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการจำนวน ๑๘๘ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็น

---

[๔๗]พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

[๔๘]พระสักชัย จิตฺตสุโภ (ลุ่ยดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

อันดับ ๑ คือด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ ๐.๐๑[๔๙]

สมหมาย รัตตัญญู ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในกรมชลประทานตามหลักฆราวาสธรรม ๔” ผลการวิจัยพบว่า

๑) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ด้านสัจจะ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ต่อกัน ความจริงใจ พูดจริงทำจริง ความเชื่อถือ และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านทมะได้แก่ การรู้จักข่มใจตนเอง การยอมรับความคิดเห็นและให้ความสำคัญผู้อื่น ความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติม การรับฟังคำตำหนิและพร้อมที่จะแก้ไข และ การหมั่นแสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ ด้านขันติได้แก่ ความอดทนการตำหนิติเตียน ความขยันในการทำงานความตรงต่อเวลา การยอมรับการเปลี่ยนแปลง และการปฏิบัติงานอย่างภาคภูมิใจและเหมาะสม และด้านจาคะได้แก่ การเสียสละมุ่งหมั่นทำหน้าที่ด้วยความขยันหมันเพียร รักการทำงานเป็นทีมการเสียสละเวลาพักผ่อนทำงานให้สำเร็จ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานให้ทันเวลา และความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

๒) ข้าราชการและลูกจ้างประจำกรมชลประทานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านได้แก่ ด้านสัจจะ ด้านทมะ ด้านขันติและด้านจาคะอยู่ในระดับมากทุกด้าน

๓) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาส ๔ ระหว่างข้าราชการและลูกจ้างประจำ พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีสภานภาพตำแหน่ง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือนและรายได้รวมต่อครัวเรือนแตกต่างกัน มีความพึงพอในในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ไม่แตกต่างกัน[๕๐]

สุธาดา สนธิเวช ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของพระสงฆ์ ต่อการบริหารจัดการเรื่องโรงพยาบาลสงฆ์” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของพระสงฆ์ที่มีต่อการให้บริการ ในโรงพยาบาลสงฆ์ ของพระสงฆ์สามเณรด้านระบบการให้บริการและด้านผู้ให้บริการตามหลักพรหมวิหาร๔ พระสงฆ์สามเณรมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์ตามปัจจัยระบบการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับสูงเปรียบเทียบความพึงพอใจของพระสงฆ์ที่เป็นผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกด้านระบบการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันส่วนด้านผู้ให้บริการตามหลักพรหมวิหาร๔โดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจ

---

[๔๙]วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี”, **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(สาขานโยบายสาธารณะ)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๔๘.

[๕๐] สมหมาย รัตตัญญู, “ศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในกรมชลประทานตามหลักฆราวาสธรรม ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**(สาขารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

แตกต่างกันประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการในการให้บริการพระสงฆ์ของโรงพยาบาลสงฆ์จากหัวหน้าการพยาบาลผู้ป่วยนอกและหัวหน้าการพยาบาลผู้ป่วยในมีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพคล้ายคลึงกันเริ่มจากต้องกำหนดแผนงานดำเนินการตามแผนประเมินผลการทำงานติดตามประสานงานและควบคุมให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรตลอดจนการติดตามผลงานอย่างต่อเนื่องให้กำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน[๕๑]

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓.๖๒) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ =๓.๗๕) ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ =๓.๔๑) ในด้านปิยวาจา

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ สำหรับ อายุและอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง[๕๒]

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ มีอายุตั้งแต่ ๒๑ – ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙ มีอาชีพรับจ้าง / เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลักสาราณียธรรม มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ ๑) มีความซื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ๒) สร้างความสามัคคีกลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง ๓) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโภคี คือ การรู้จักเอื้อเฟื้อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว ๔) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่าง

---

[๕๑] สุธาดา สนธิเวช, “ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

[๕๒] อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต** (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

เดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน[๕๓]

รภัสสา พานิกุล ได้วิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานภาพโสด เป็นลูกจ้าง มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปยวาจา ด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.๐๑ และ.๐๕[๕๔]

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยัง

---

[๕๓] อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์”**, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (การบริหารจัดการคณะสงฆ์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

[๕๔] รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, **วิทยานิพนธพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

ตารางที่ ๒.๑๐ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
นจินตนา จริยานนท์ วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๐).	ความพึงพอใจของนักเรียนมัธยม ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอบวิชาพระพุทธศาสนาโดยพระสงฆ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อพระสงฆ์ผู้สอนวิชาพระพุทธศาสนา จำแนกตามประเภทของโรงเรียนจำแนกตามประเภทของโรงเรียนพบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามนักเรียนสหศึกษามีความพึง
พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดำเนิน), วิทยานิพนธพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๔).	ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (๓.๙๖) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าประชาชนที่มีเพศ, อายุ,ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๒.๑๐ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
พระสักชัย จิตฺตสุโภ (ลุ่ยดี), วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๓).	ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และ มีรายได้ ๗,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (๓.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้การบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๒.๑๐ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, (๒๕๔๘).	ความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๐๑
สมหมาย รัตตัญญู, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๒).	ข้าราชการและลูกจ้างประจำกรมชลประทานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านได้แก่ ด้านสัจจะ ด้านทมะ ด้านขันติและด้านจาคะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาส ๔ ระหว่างข้าราชการและลูกจ้างประจำพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่มีสถานภาพตำแหน่ง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือนและรายได้รวมต่อครัวเรือนแตกต่างกัน มีความพึงพอในในการปฏิบัติงานตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ไม่แตกต่างกัน
สุธาดา สนธิเวช, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๑).	ความพึงพอใจของพระสงฆ์ที่มีต่อการให้บริการ ในโรงพยาบาลสงฆ์ ของพระสงฆ์สามเณรด้านระบบการให้บริการและด้านผู้ให้บริการตามหลักพรหมวิหาร ๔ พระสงฆ์สามเณรมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์ตามปัจจัยระบบการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ ๒.๑๐ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๔).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =๓.๖๒) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ =๓.๗๕) ในด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ =๓.๔๑) ในด้านปิยวาจา
อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๓).	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
รภัสสา พานิกุล, วิทยานิพนธพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๓).	ความพึงพอใจของประชาชนตอการใหบริการจัดหางานของศูนยจัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ไดแก ดานทาน ดานปยวาจา ดานอัตถจริยาและดานสมานัตตตา พบวา ในภาพรวมอยูในระดับมาก

๒.๕.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีผู้ศึกษาและผู้ทำการวิจัย ดังนี้

ชโรชีนีย์ ชัยมินทร์ ได้ศึกษา การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่านักศึกษาใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อค้นคว้าข้อมูลสำหรับนำมาประกอบการทำวิจัย รายงานวิทยานิพนธ์ สาเหตุที่เลือกใช้เพราะสืบค้นสะดวก รวดเร็ว ใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการสืบค้นด้วยตนเอง โดยสืบค้นจากเว็บค้นหาข้อมูล (Search Engine) และสารสนเทศที่สืบค้นได้ตรงกับความต้องการในระดับปานกลาง ปัญหาในการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่พบ คือ ปัญหาความเร็วในการดึงข้อมูล

(Download) เป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีเอกสารฉบับเต็ม และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ มีประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างต่ำ ส่วนความต้องการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นั้น นักศึกษาต้องการให้เพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ต้องการให้มีสรสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นและตรงกับสาขาที่กำลังเรียนหรือทำวิทยานิพนธ์ และให้รวบรวมลิงค์ของรายการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายไว้บนหน้าจอของเครื่องที่ให้บริการ[๕๕]

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว ได้ศึกษา ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในบริการด้านต่างๆ ๕ ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และบริการอื่นๆ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ สรุปได้ว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ใช้ที่เป็นขาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกันแต่ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติมีความคาดหวังในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การใช้บริการยืม-คืน และบริการอื่นๆ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาเอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษและบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาเอก มีความคาดหวังในการใช้บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ และบริการสืบคืนทรัพยากรห้องสมุด แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนในด้านการบริการอื่นๆ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีความคาดหวังแตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี[๕๖]

ประกายดาว ศรีโมรา ได้ศึกษา การใช้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำช่วยเหลือของบรรณารักษ์ในการใช้ฐานข้อมูล และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการรองลงมา

---

[๕๕]ชโรชีนีย์ ชัยมินทร์, “การใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, **รายงานการวิจัยสำนักหอสมุด**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๙.

[๕๖]เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว, “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๔๓.

คือในเรื่องผลการสืบค้น อุปกรณ์และการให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อค่าใช้จ่ายในการบันทึกผลลงดิสเก็ตต์ ปัญหาในการสืบค้น พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการสืบค้นลงกระดาษโดยเห็นว่ามีราคาแพง ผู้ใช้ให้ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรให้บริการฐานข้อมูลที่ทันสมัยกว่านี้ ควรลดค่าบริการสำหรับการพิมพ์และทำสำเนาลงดิสเก็ตต์ และควรมีคำอธิบายการใช้อยู่ใกล้กับเครื่องและให้บริการข้อมูลเอกสารแบบฉบับเต็ม[๕๗]

วัลลภา เตชะวัชรีกุล ได้ศึกษา การสืบค้นสารนิเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ นักศึกษาและข้าราชการในสังกัดคณะสังคมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า อาจารย์/ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารและเพื่อประกอบการเรียนการสอน/การปฏิบัติงาน นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ใช้เพื่อนันทนาการและเพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้เพื่อนันทนาการ และเพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย และเพื่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ปัญหาที่พบของอาจารย์/ข้าราชการ คือ ขาดการฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ขาดความเร็วในการสืบค้น/ดาวน์โหลดข้อมูล ขาดแหล่งข้อมูลเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ และขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องใหม่ๆ ปัญหาที่พบของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คือ ขาดความเร็วในการสืบค้น/ดาวน์โหลด และจำนวนคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และปัญหาที่พบของนักศึกษาระดับปริญญาโท คือ ขาดบุคลากรให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกเมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งาน จำนวนคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ จำนวนชั่วโมงที่กำหนดให้ไม่เพียงพอ ขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องใหม่ๆ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่ทันสมัย[๕๘]

อำไพ ศิริธัญพงศ์ ได้ศึกษา ความต้องการใช้สารนิเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทต้องใช้สารนิเทศสาขาการศึกษามากที่สุด แต่นักศึกษาระดับปริญญาเอกมีความต้องการใช้สารนิเทศในสาขาสังคมวิทยามากที่สุด ทั้งนี้นักศึกษาทั้ง ๒ ระดับ มีความต้องการที่เหมือนกันคือ ต้องการใช้สารนิเทศที่มีช่วงการตีพิมพ์ ๑-๓ ปี มากที่สุด และมีความต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์โดยรวมในระดับปานกลาง แต่ความต้องการในด้านวัสดุไม่ตีพิมพ์และด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังมีความต้องการใช้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัญหาในการใช้โดยพิจารณาเป็นรายข้อ นักศึกษาระดับปริญญาโทให้ความเห็นว่าสารนิเทศใหม่ออกบริการล่าช้า สารนิเทศใหม่ๆ มีน้อยเกินไป เนื้อหาของสารนิเทศที่มีเก่าและไม่ทันสมัย เนื้อหาของสารนิเทศที่ต้องการมีน้อย เนื้อหาของสารนิเทศที่มีไม่ครบ เนื่องจากถูกฉีกหรือชำรุด และนักศึกษาระดับปริญญาเอกให้ความเห็นว่าเนื้อหาของสารนิเทศที่มีเก่าและไม่ทันสมัย สารนิเทศใหม่ๆ

---

[๕๗]ประกายดาว ศรีโมรา, “การใช้บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม ในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, **รายงานการวิจัยสำนักหอสมุด**, (บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๓.

[๕๘]วัลลภา เตชะวัชรีกุล, “การสืบค้นสารนิเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ นักศึกษาและข้าราชการในสังกัดคณะสังคมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, **รายงานการวิจัยสำนักหอสมุด**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖.

มีน้อยเกินไป ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมีสารนิเทศน้อย ไม่มีในสาขาวิชาที่ต้องการ และเนื้อหาของสารนิเทศที่มีไม่ครบเนื่องจากถูกฉีกหรือชำรุด[๕๙]

สรุปได้ว่า จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารหรือเครือข่ายโทรคมนาคมที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ โดยอาศัยเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะหมายถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่เป็นทั้งระบบฮาร์ดแวร์ และระบบซอฟแวร์ รวมถึงระบบบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเผยแพร่สารสนเทศและข้อมูลต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอก ให้สามารถดำเนินการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ ๓ ด้าน คือ ด้านความสามารถในการใช้งาน ด้านลักษณะสารสนเทศ และด้านปัญหาในการใช้งาน

ตารางที่ ๒.๑๑ งานวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
ชโรชีนีย์ ชัยมินทร์, รายงานการวิจัยสำนักหอสมุด, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (๒๕๔๙).	นักศึกษาใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อค้นคว้าข้อมูลสำหรับนำมาประกอบการทำวิจัย รายงานวิทยานิพนธ์ สาเหตุที่เลือกใช้เพราะสืบค้นสะดวก รวดเร็ว ใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการสืบค้นด้วยตนเอง โดยสืบค้นจากเว็บค้นหาข้อมูล (Search Engine) และสารสนเทศที่สืบค้นได้ตรงกับความต้องการในระดับปานกลาง
เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, (๒๕๔๓).	ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญในบริการด้านต่างๆ ๕ ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และบริการอื่นๆ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ สรุปได้ว่าอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน

[๕๙]อำไพ ศิริธัญพงศ์, “ความต้องการใช้สารนิเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง), ๒๕๔๖.

ตารางที่ ๒.๑๑ (ต่อ)

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
ประกายดาว ศรีโมรา, รายงานการวิจัยสำนักหอสมุด, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (๒๕๔๓).	ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำช่วยเหลือของบรรณารักษ์ในการใช้ฐานข้อมูล และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการรองลงมาคือในเรื่องผลการสืบค้น อุปกรณ์และการให้บริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยต่อค่าใช้จ่ายในการบันทึกผลลงดิสเก็ตต์
วัลลภา เตชะวัชรีกุล, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (๒๕๔๖).	อาจารย์/ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารและเพื่อประกอบการเรียนการสอน/การปฏิบัติงาน นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ใช้เพื่อนันทนาการ และเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้เพื่อนันทนาการ และเพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน
อำไพ ศิริธัญพงศ์, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, (๒๕๔๖.)	นักศึกษาระดับปริญญาโทต้องใช้สารนิเทศสาขาการศึกษามากที่สุด แต่นักศึกษาระดับปริญญาเอกมีความต้องการใช้สารนิเทศในสาขาสังคมวิทยามากที่สุด ทั้งนี้นักศึกษาทั้ง ๒ ระดับ มีความต้องการที่เหมือนกันคือ ต้องการใช้สารนิเทศที่มีช่วงการตีพิมพ์ ๑-๓ ปี มากที่สุด และมีความต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์โดยรวมในระดับปานกลาง แต่ความต้องการในด้านวัสดุไม่ตีพิมพ์และด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังมีความต้องการใช้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีผู้ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ไว้ดังต่อไปนี้

สมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือด้านทานด้านอัตถจริยาและ

ลำดับสุดท้ายคือด้านปิยวาจาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศอายุสถานภาพสมรสอาชีพประสบการณ์ในการมาใช้บริการประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน[๖๐]

พฤกษา พุทธรักษ์ ได้ศึกษาเรื่อง “การบริการจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังควัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก” พบว่าการบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านทานด้านปิยวาจาด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตาที่ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อยได้แก่สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆแก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียงเมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธเจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสมและทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคพร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น[๖๑]

พระวีรวัฒน์ รอดสุโข ได้วิจัยเรื่องเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนาเรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์๓กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัยชั้นประถมศึกษาปีที่๔ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติพบว่านักเรียนที่สอนโดยการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนประกอบวิชาพระพุทธศาสนามีความรู้เพิ่มขึ้นและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่สอนโดยการสอนตามปกติ[๖๒]

สรุปได้ ว่าจากการที่ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงานโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของมนุษย์ให้มีความสามัคคีและปรารถนาดีต่อกันทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้นถ้าหากมีความรักและปรารถนาดีต่อกันให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีจุดหมายเดียวกันก็คือการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จโดยการนำหลักธรรมคำสอนที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงตรัสไว้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานการดำเนินองค์การก็จะไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

---

[๖๐]สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑.

[๖๑]พฤกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ :กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐.

[๖๒]พระวีรวัฒน์ รอดสุโข, “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนาเรื่องสังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์๓กลุ่มเสริมสร้างลักษณะนิสัยชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๕.

ตารางที่ ๒.๑๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
สมหมาย บัวจันทร์, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๑).	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือด้านทานด้านอัตถจริยาและลำดับสุดท้ายคือด้านปิยวาจาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับเพศอายุสถานภาพสมรสอาชีพประสบการณ์ในการมาใช้บริการประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
พฤกษา พุทธรักษ์, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๐).	การบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านทานด้านปิยวาจาด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตาที่ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อยได้แก่สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆแก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียงเมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธเจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาสและเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสมและทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคพร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
พระวีรวัฒน์ รอดสุโข, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, (๒๕๔๕).	นักเรียนที่สอนโดยการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนประกอบวิชาพระพุทธศาสนามีความรู้เพิ่มขึ้นและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่สอนโดยการสอนตามปกติ

๒.๕.๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัย ไว้ดังนี้

จเด็ด โพธิ์ศรีทอง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง“การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า

ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง ๖ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความคุ้มค่า ด้านนิติธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านคุณธรรม และด้านความโปร่งใส

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง ๖ ด้าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี สถานภาพ และตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง ๖ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน[๖๓]

ฉวีวรรณ สุวรรณาภา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การศึกษาประสิทธิภาพการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่" ผลการวิจัยพบว่า

๑. สภาพการใช้ ส่วนใหญ่ช่วงเวลาในการใช้บริการห้องสมุดตามช่วงเวลาวันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.) รองลงมา ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลาวันจันทร์ - วันศุกร์ (เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.) วิธีการใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดตามวิธีการใช้บริการโดยค้นจากชั้นเก็บหนังสือ/วารสารด้วยตนเอง ในการหาสิ่งพิมพ์ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง ใช้บริการการยืมหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ของห้องสมุด ๑ – ๒ ครั้งต่อเดือน ใช้บริการบริการยืม - คืน หนังสือ/เอกสาร

๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (μ =๓.๔๐ , σ= .๖๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอาคารสถานที่และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการของห้องสมุด, ด้านวัสดุครุภัณฑ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

๓. ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยภาพรวมอยู่ระดับความต้องการมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (μ = ๓.๗๖, σ = .๖๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยจัดหาหนังสืออ้างอิงให้มากขึ้น มากเป็นอันดับแรก รองลงมา จัดหาหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้น, บริการแปลเอกสาร, รวบรวมรายชื่อหนังสือหรือวัสดุที่มีในห้องสมุด, เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น,

---

[๖๓]จเด็ด โพธิ์ศรีทอง, “การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

บอกรับวารสารภาษาไทยให้มากขึ้น, บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด, ขยายเวลาให้บริการให้มากขึ้น, บอกรับวารสารภาษาอังกฤษมากขึ้น, เก็บหนังสือและเอกสารสำคัญๆให้อยู่ในสภาพดี และจัดทำคู่มือการใช้/แนะนำห้องสมุด

๔. ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (μ = ๒.๙๐, σ = .๗๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านวัสดุครุภัณฑ์, ด้านบุคลากร, ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่[๖๔]

พระมหาไพโรจน์ กนโก ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา” ผลการวิจัยพบว่า

๑. อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการ และสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมาตามลำดับ ด้านวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการเปิดสอนหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร รองลงมา ได้แก่ การจัดชั่วโมงสอนแก่อาจารย์ ด้านสำนักวิชาการ อาจารย์มีความพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับการศึกษาค้นคว้า รองลงมาได้แก่ การจัดหมวดหมู่หนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น และด้านสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการในการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต

๒. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงานพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๒ ส่วนงาน ได้แก่ สำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมาและสำนักวิชาการ โดยนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานสูงกว่าอาจารย์ สำหรับวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

๓. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามส่วนงานพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกส่วนงาน โดยส่วนงานที่มีค่าเฉลี่สูงสุด ได้แก่ วิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาการและสำนักวิทยาเขตนครราชสีมา ตามลำดับ ด้านวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา นิสิตมีความพึงพอใจต่อการกำหนดวันและระยะเวลาในการสอบ รองลงมา ได้แก่ การ

---

[๖๔]ฉวีวรรณ สุวรรณาภา ผศ., “การศึกษาประสิทธิภาพการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (การบริหารจัดการคณะสงฆ์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

จัดตารางสอบ การจัดห้องสอบและกรรมการผู้ควบคุมห้องสอบ ด้านสำนักวิชาการ นิสิตมีความพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบและความเหมาะสมของห้องสมุดสำหรับศึกษาค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือและการอำนวยความสะดวกในการสืบค้น และด้านสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการใช้ห้องประชุมของวิทยาเขต รองลงมา ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารของวิทยาเขตแก่นิสิต ทั้งทางเอกสารสิ่งพิมพ์และวิทยุกระจายเสียง

๔. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่เรียนชั้นปีที่ ๑, ๒, ๓ และ ๔ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ จำนวน ๑ ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานระหว่างนิสิตชั้นปีที่ ๑, ๒, ๓ และ ๔ สำหรับอีก ๒ ส่วนงาน ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

๕. การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา นิสิตที่สังกัดคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๒ ส่วนงาน ได้แก่ สำนักวิชาการและวิทยาลัยสงฆ์นครราชสีมา เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานระหว่างนิสิตคณะพุทธศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และคณะสังคมศาสตร์ แต่ละคู่ส่วนสำนักงานวิทยาเขตนครราชสีมา ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน[๖๕]

พระใบฎีกาสุพจน์ ตปสีโล (เกษนคร) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตในสถานศึกษา (ดงบั้งไฟ) ของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี" ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในด้านการเรียนการสอน ด้านอาจารย์และด้านวิถีชีวิตอยู่ในระดับน้อย ส่วนในด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตโดยใช้ความแตกต่างทางสถิติระดับ ๐.๐๕ ผลปรากฏดังนี้

๑. ด้านการเรียนการสอน พบว่าเมื่อจำแนกตามระยะทาง นิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ส่วนประเภทนิสิต สาขาวิชาที่ศึกษา ชั้นปี คะแนนเฉลี่ยสะสม และวิธีการเดินทางพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๒. ด้านอาคารสถานที่ พบว่าเมื่อจำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษา ชั้นปี และระยะทางนิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ส่วนประเภทนิสิต คะแนนเฉลี่ยสะสม และวิธีการ และวิธีการเดินทางพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๓. ด้านอาจารย์ พบว่าเมื่อจำแนกตามประเภทนิสิต สาขาวิชาที่ศึกษา และระยะทางนิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ส่วนชั้นปีที่ศึกษา คะแนนเฉลี่ย

---

[๖๕]พระมหาไพโรจน์ กนโก, "การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนิสิตต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา", **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๔๘.

สะสมและวิธีการเดินทาง พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ๔. ด้านวิถีชีวิต พบว่าเมื่อจำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษา และชั้นปี นิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ส่วนประเภทนิสิต คะแนนเฉลี่ยสะสม ระยะทางและวิธีการเดินทาง พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ[๖๖]

พัฒน์นรี อัฐวงศ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่" ผลการวิจัยพบว่า

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นิสิตส่วนใหญ่เป็นคฤหัสถ์มากกว่าบรรพชิต นิสิตชั้นปีที่ ๓ มากที่สุด รองลงมา ชั้นปีที่ ๒ ชั้นปีที่ ๑ และชั้นปีที่ ๔ ตามลำดับ นิสิตสาขาวิชารัฐศาสตร์ มากที่สุด รองลงมาคือ สาขาวิชาพระพุทธศาสนา สาขาวิชาสังคมศึกษา และสาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ มีอายุ ๒๐-๓๐ ปี มากที่สุด รองลงมา อายุ ๓๑-๔๐ ปี อายุ ๔๑ ปีขึ้นไป และต่ำกว่า ๒๐ ปี ช่วงเวลาที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ช่วงเวลา ๑๑.๐๑-๑๓.๐๐ น. ความถี่ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ๑ ครั้งต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการเปิดรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งใช้เวลา ๓๐ นาที และสืบค้นโดยวิธีทดลองใช้ด้วยตนเองมากที่สุด

๒. นิสิตมีพฤติกรรมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านพุทธิพิสัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น มีความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ มีการนำความรู้ที่ได้มาผลิตสื่อการเรียนการสอนและมีการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านจิตพิสัยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ด้านทักษะพิสัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านเหตุผลการใช้อยู่ในระดับมาก ยกเว้น เพื่ออ่านตำราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) เพื่อตรวจสอบผลการเรียนผ่านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย เพื่อสนทนาและร่วมแสดงความคิดเห็นในห้องคุย (Chat Room) และ เพื่อรับชมการสอนผ่านระบบเครือข่าย (e-Learning) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านปัญหาอุปสรรคการใช้ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ตรงกับตามความต้องการของผู้รับบริการ สัญญาณ ถูกขัดจังหวะขณะค้นคว้าหาข้อมูล โปรแกรมที่ใช้ร่วมไม่ทันสมัยและ ไม่รู้จักสถานที่ตั้งคอมพิวเตอร์หรือผู้ติดต่อประสานงานดูแลระบบ อยู่ในระดับปานกลาง

๓. ประเภทของนิสิตแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น รายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔. ชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกันนิสิตมีพฤติกรรมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น พบว่า รายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕. สาขาวิชาที่ศึกษาแตกต่างกันนิสิตมีพฤติกรรมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

---

[๖๖]พระใบฎีกาสุพจน์ ตปสีโล (เกษนคร), “ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตในสถานศึกษา (ดงบั้งไฟ) ของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐.

๖. อายุแตกต่างกันพฤติกรรมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนิสิตโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕[๖๗]

สุพัตรา นาทัน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการบริหารงานการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้บริหาร คณาจารย์ พระนิสิตและบุคคลภายนอก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านโครงสร้างการบริหารจัดการก็เช่นเดียวกัน คือโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้บริหาร คณาจารย์ พระนิสิตและบุคคลภายนอก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการบริหารงานการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี คณาจารย์ พระนิสิตและบุคคลภายนอก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ก็เช่นเดียวกัน คือ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการบริหารงานการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก โดยที่ทุกกลุ่มได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี คณาจารย์ พระนิสิตและบุคคลภายนอกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน สำหรับความพึงพอใจของผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าและนิสิตที่มีต่อการบริหารจัดการงานการเงินและบัญชีอยู่ในระดับมาก[๖๘]

สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้ยึดหลักการบริหารงานแบบกระจายอำนาจและปรัชญาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีการปกครองตนเองตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อความเป็นอิสระคล่องตัว ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สามารถพัฒนาองค์กรและระบบงานที่เหมาะสมกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดแต่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และยังเปิดโอกาสทางการศึกษาแก่หมู่ชนโดยเฉพาะพระสงฆ์สามเณรที่ส่วนมากมาจากฐานะที่ยากจน ให้ได้เรียนรู้หลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนาควบคู่ไปกับองค์ความรู้ทางโลกพร้อมด้วยคุณธรรมจริยธรรมที่ผสมผสานกันอย่างลงตัว และเป็นศูนย์กลางที่สามารถแผ่ขยายพระพุทธศาสนาให้เจริญรุ่งเรืองตามหลักบริหารจัดการที่มีอยู่ตามขั้นตอนที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

---

[๖๗]พัฒน์นรี อัฐวงศ์, “พฤติกรรมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (การบริหารจัดการคณะสงฆ์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

[๖๘]สุพัตรา นาทัน, “การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** (การบริหารจัดการคณะสงฆ์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

ตารางที่ ๒.๑๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
จเด็ด โพธิ์ศรีทอง, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๒).	ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง ๖ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความคุ้มค่า ด้านนิติธรรม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านคุณธรรม และด้านความโปร่งใส ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง ๖ ด้าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี สถานภาพ และตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง ๖ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
ฉวีวรรณ สุวรรณาภา ผศ., วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๓).	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (μ =๓.๔๐ , σ= .๖๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอาคารสถานที่และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการของห้องสมุด, ด้านวัสดุครุภัณฑ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ ๒.๑๓ (ต่อ)

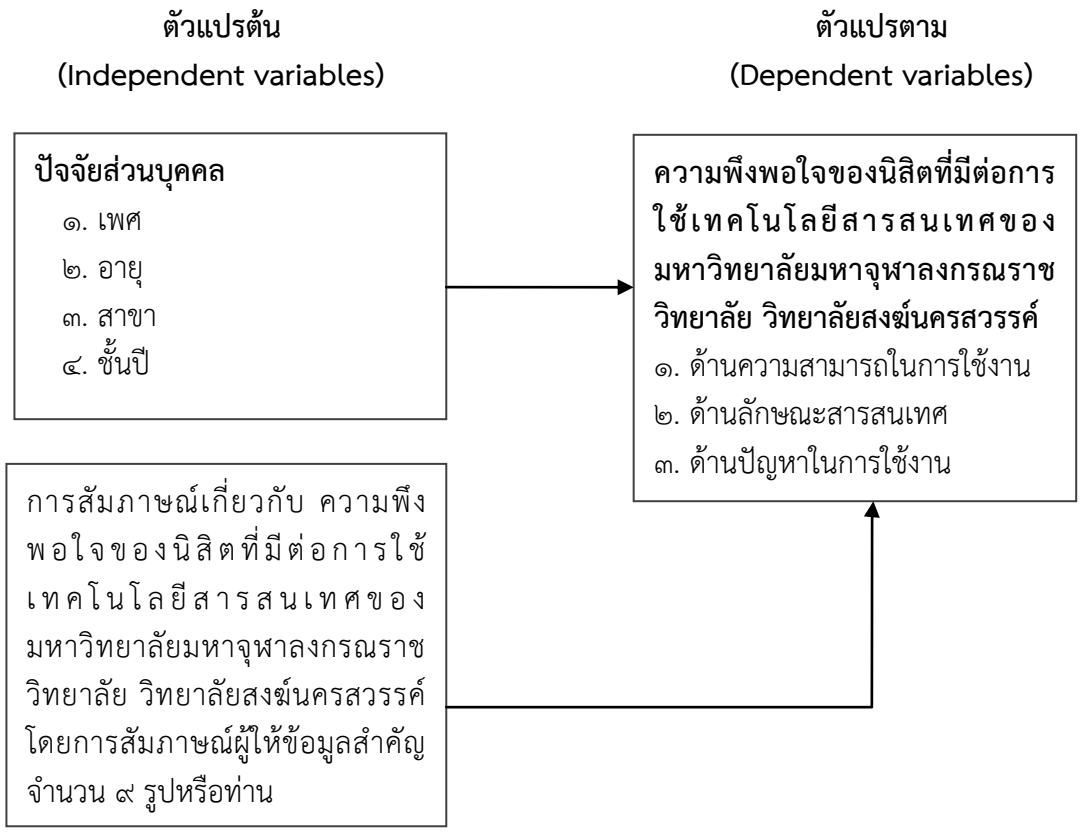
นักวิจัย	สิ่งที่ค้นพบ
พระมหาไพโรจน์ กนโก, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๔๘).	อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕
พระใบฎีกาสุพจน์ ตปสีโล (เกษนคร), วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๐).	นิสิตมีความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในด้านการเรียนการสอน ด้านอาจารย์และด้านวิถีชีวิตอยู่ในระดับน้อย ส่วนในด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตโดยใช้ความแตกต่างทางสถิติระดับ ๐.๐๕
พัฒน์นรี อัฐวงศ์, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), (๒๕๕๓).	นิสิตมีพฤติกรรมการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านพุทธิพิสัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น มีความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ มีการนำความรู้ที่ได้มาผลิตสื่อการเรียนการสอนและมีการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านจิตพิสัยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ด้านทักษะพิสัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง
สุพัตรา นาทัน, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, (๒๕๕๓).	ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการบริหารงานการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการบริหารงานการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมาก โดยที่ทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี คณาจารย์ พระนิสิตและบุคคลภายนอกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์” จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สาขา และชั้นปี

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ ๓ ด้าน คือ ๑.ด้านความสามารถในการใช้งาน ๒.ด้านลักษณะสารสนเทศ ๓.ด้านปัญหาในการใช้งาน



แผนภาพที่ ๒.๓ กรอบแนวคิดการวิจัย