

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ ต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด ได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Satisfaction) แนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) และแนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน (Cause of Implementation Success and Failure) รวมทั้งได้ศึกษารายงานการวิจัย ตลอดจนวรรณกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

แนวคิดคุณภาพบริการจะเกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กรในการให้บริการให้ เป็นไปตามหรือเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า การวัดการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของการรับรู้ใน คุณภาพของลูกค้า ดังนั้นคุณภาพบริการจึงอยู่บนพื้นฐานการรับรู้ของลูกค้า ธุรกิจบริการ ต้อง ปรับปรุงคุณภาพของการบริการและใช้คุณภาพสร้างความแตกต่างเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน โดยลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำการศึกษาของ Parasuraman และคณะ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งธีรภิติ นวรัตน์ ณ อรุชยา (2547) ได้กล่าวถึง การศึกษา ของ Parasuraman และคณะ ว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ เขาได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจาก การที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ บริการที่คาดหวัง(Expected Service) กับบริการที่รับรู้(Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเองในการประเมิน คุณภาพของการให้บริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ การเข้าถึงลูกค้า (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถ (Competence) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความปลอดภัย (Security) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) และการ เข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding /Knowing Customer) ความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy)

ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าว Parasuraman และคณะ พบว่า มีเกณฑ์การประเมินบางประการจาก 10 ประการดังที่กล่าวมาแล้ว มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of correlation) กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างขวางทั้งหมด 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ ตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ เนื่องจากลูกค้าอยากใช้บริการจากผู้ให้บริการที่รักษาสัญญาโดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการหลัก (Core Services) กิจกรรมบริการต้องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการบริการหลักที่ลูกค้าต้องการ เช่น การให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า การให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลา มีความถูกต้องในการชำระเงิน เป็นต้น

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ปัจจัยนี้มีความสำคัญสำหรับการบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูง หรือไม่สามรถประเมินผลของการบริการได้อย่างชัดเจน ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากตัวบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท

3. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง สิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริการ ลูกค้าจะประเมินคุณภาพจากเครื่องแสดงทางกายภาพ หรือภาพลักษณ์ของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารต่างๆ กิจกรรมบริการ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟจะต้องเน้นสิ่งเสนอทางกายภาพ เพื่อใช้ในการเสริมสร้างและเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ สิ่งสะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น บุคลิกภาพที่ปรากฏ และการแต่งกายของบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ การออกแบบ ตกแต่ง อาคาร สถานที่ เป็นต้น

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) โดยการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ

5. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ปัจจัยนี้เน้นถึงความสนใจและความพร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า รวมถึงความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกันความเร็วและความพร้อมในการ

ตอบสนอง โดยทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า เช่น การให้บริการตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการบริการ การเอาใจใส่ต่อปัญหาของพนักงานของลูกค้า เป็นต้น

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค

Kotler (อ้างถึงในศิริวรรณ และคณะ, 2541) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้

2.1.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (อ้างถึง Laudon และคณะ, 1998) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่เราจะเห็นว่า MIS จะประกอบด้วยหน้าที่หลัก 2 ประการ (1) สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ (2) สามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้นถ้าระบบใดประกอบด้วยหน้าที่หลักสองประการ ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่หลักทั้งสองได้อย่างครบถ้วน และสมบูรณ์ ระบบนั้นก็สามรถถูกจัดเป็นระบบ MIS ได้ แต่เนื่องจากปัจจุบันคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst and Designer) จึงออกแบบระบบสารสนเทศให้มีคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการสารสนเทศ

1) ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและอุตสาหกรรม ธุรกิจต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการดำรงอยู่และเจริญเติบโต

ขององค์กร โดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะส่วนช่วยให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ และสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นในระดับสากล เพื่อให้การทำงานมีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องทำความเข้าใจถึงวิธีใช้งาน และโครงสร้างของระบบสารสนเทศ ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศมี 3 ส่วน คือ

1.1) เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันเข้าเป็น MIS และช่วยให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกเครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศไว้ 2 ส่วน คือ ฐานข้อมูล (Data) และเครื่องมือ (Tools) เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลปกติระบบสารสนเทศจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็น อุปกรณ์หลักในการจัดการข้อมูล

1.2) วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล การที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ จะต้องมีการจัดลำดับ วางแผนงานและวิธีการประมวลผลให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูล หรือสารสนเทศที่ต้องการ

1.3) การแสดงผลลัพธ์เมื่อข้อมูลได้ผ่านการประมวลผล ตามวิธีการแล้วจะได้สารสนเทศ หรือ MIS เกิดขึ้น อาจจะนำเสนอในรูป ตาราง กราฟ รูปภาพ หรือเสียง เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล และลักษณะของการนำไป ใช้งาน

2) ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

2.1) ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บ และบริหารเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถจะเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

2.2) ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบ สารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เนื่องจากสารสนเทศถูกเก็บรวบรวมและจัดการอย่างเหมาะสม

2.3) ช่วยผู้ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้

2.4) ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ธุรกิจลดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงาน จำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้ผู้ธุรกิจสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจทำหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ

2.1.4 แนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน (Cause of Implementation Success and Failure)

Laudon, Denneth C.; Laudon, P., (1998) สาเหตุที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำมาใช้งาน ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้นต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมกับภารกิจขององค์กรแล้ว ยังมีสาเหตุอื่น ๆ มาจากสิ่งเหล่านี้

1) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในขั้นตอนการออกแบบระบบและข้อมูลข่าวสาร (User Involvement and Influence) ลดความแตกต่างระหว่างผู้ใช้นักออกแบบระบบในด้านพื้นฐานความรู้ ความสนใจ ลดความแตกต่างของระดับความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่อาจทำให้การติดต่อสื่อสารและการแก้ไขปัญหาร่วมกันประสบปัญหา

2) การให้ความสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร (Management Support)

3) ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของระบบ (Level of Complexity and Risk) โดยดูจากขนาดขององค์กร โครงสร้างองค์กร และประสบการณ์ของทีมงานและคณะบริหาร

4) การบริหารงานในขั้นตอนการนำระบบใหม่ไปใช้งาน (Management of Implementation Process) ซึ่งต้องใช้การบริหารที่มีความระมัดระวังและสอดคล้องกัน มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้งานระบบและเข้าใจในความสามารถของระบบด้วย

2.2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอุณา ตั้งศรีสุข (2543) ได้ศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มาใช้งานด้านปฏิบัติการของบริษัท ฟรีโต เลย์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาในส่วนผลกระทบจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS นั้น พบว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS สามารถช่วยให้กระบวนการทำงานพัฒนาขึ้น โดยลดความซ้ำซ้อนของการป้อนข้อมูลและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเทียบกับระบบเดิม ส่วนผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับนั้นมีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับ ความปลอดภัยของข้อมูล และระบบสำรองข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นด้วย ส่วนด้านรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับนั้นควรมีการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น ในด้านปัญหาสำคัญที่พบและมีผลต่อการใช้งานโปรแกรม นั้น คือ ช่องทางการสื่อสารระบบดาวเทียม ซึ่งมักมีปัญหาการล้มเหลวบ่อยครั้ง ปัญหาด้านความยืดหยุ่นของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานในระบบที่ยังไม่เพียงพอและปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าผิดพลาดและความล่าช้าบ่อยครั้งจากกระบวนการปฏิบัติงานจริงในโรงงาน

วัฒนชัย คล้ายจินดา (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ใน บริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี มีความเห็นในระดับเห็นด้วย ในด้านต่างๆ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านบุคลากร และด้านความซับซ้อนของระบบบัญชี เอส เอ พี ส่วนในด้าน สถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการรองรับ ระบบฯ ด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับ และด้านอื่นๆ พนักงานมีความเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย รายละเอียดหัวข้อของความคิดเห็น 5 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ตามลำดับ คือ 1) ด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบฯ ได้แก่ ระบบบัญชี เอส เอ พี มีระบบการป้องกัน เช่น ระบบการเตือน (Warning) และการแจ้งข้อมูล (Information) เมื่อมีการทำงานผิดพลาดที่ดีกว่าระบบเดิม 2) ด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่อบรม มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานบัญชีที่เข้ารับการอบรม ได้อย่างดี 3) ด้านความซับซ้อนของระบบฯ ได้แก่ ระบบบัญชี เอส เอ พี มีขั้นตอนในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนกว่าระบบบัญชีเดิม 4) ด้านสถานที่ และอุปกรณ์ รองรับระบบฯ ได้แก่ ห้องที่ใช้อบรมและอุปกรณ์ภายในห้อง มีความพร้อมและจัดเตรียมไว้เป็นอย่างดี และ 5) ด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับ เกี่ยวกับระบบฯ ได้แก่ พนักงานได้รับแจ้งแผนการอบรม และกำหนดการต่างๆ ล่วงหน้า

เจษฎา ดวงไข (2543) ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จ ในด้าน โปรแกรมที่ใช้ในระบบ พบว่าความสามารถในการเชื่อมโยงที่มีความเร็วถูกต้องแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย และต้องเป็น โปรแกรมที่ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน มีความสำคัญที่สุด ปัจจัยด้านตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ระบบมีความสำคัญมาก ได้แก่ การที่ตัวเครื่องและอุปกรณ์มีคุณภาพดี และมีระบบการป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีความสำคัญได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ คือ ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้ต้องมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือ ด้านโปรแกรมที่ไม่มีระบบป้องกันไวรัสที่ดีพอ รวมทั้งขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์