

บทที่ 2

ทบทวนเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการรับรู้ ข่าวสารและความพึงพอใจโครงการกองทุนรวมน้ำใจช่วยเหลือชานาของลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. สาขา ภาษีเจริญ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมจาก เอกสาร บทความ ตำรา รายงานการวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยทางธุรกิจ มีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายข่าวสาร
2. ข้อมูลโครงการกองทุนช่วยเหลือชานา
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และการลดหย่อนอัตราภาษี
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายข่าวสาร

พงษ์ศักดิ์ พชัยวิเชียร บรรณาธิการอำนวยการหนังสือพิมพ์มติชนรายวันให้ทัศนะว่าข่าว คือ "สิ่ง ที่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้วแต่ยังไม่ปรากฏเป็นข่าว เราทำได้โดยทำให้มันเกิดขึ้นมาเพราะข่าวนั้นไม่จำเป็นต้องรอให้เกิดเหตุการณ์แล้วจึงรายงานข่าว"

อดิศักดิ์ ลิ้มปรุ่งพัฒนกิจ ผู้บริหารสถานีโทรทัศน์เนชั่นแนลระบุว่า ข่าว คือ "เหตุการณ์ หรือข้อมูลใดที่เกิดขึ้นแล้วมีผลต่อการตัดสินใจของผู้อ่านไม่จำเป็นต้องเป็นเหตุการณ์ปัจจุบันทันด่วน เท่านั้นแต่รวมถึงเรื่องที่ยังไม่เคยเปิดเผยและการพยากรณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้นถูกส่งผ่านสื่อ ได้อย่าง ไม่มีข้อจำกัดของเวลา"

Joseph Pulitzer เจ้าของหนังสือพิมพ์ New York World และบิดาแห่งการรายงานข่าวเชิงสืบสวนสอบสวน ระบุว่า ข่าวคือเรื่องราวที่เพิ่งเกิดขึ้นใหม่ๆมีความแตกต่างจากเรื่องอื่นๆโดย Pulitzer บอกให้บรรณาธิการและนักข่าวของเขามองหาเรื่องที่เป็นต้นต่อ (Original), ชัดเจน (distinctive), เร้าอารมณ์ (romantic), หวาดเสียว (thrilling), หนึ่งไม่มีสอง (unique), น่าสงสัย (curious), กระจุกกระจิม (quaint), ตลกขบขัน (humorous), แปลกและน่าจะได้รับการพูดถึง (Odd and apt-to-be-talked-about)

M. Lyle Spencer ผู้บุกเบิกการศึกษาด้านวารสารศาสตร์ อธิบายคำว่า "ข่าว" หมายถึง "ความจริง (Fact) ความคิด (Idea) อันถูกต้องที่จะเร้าความรู้สึกของคนจำนวนมาก และในระหว่างเรื่อง 2 เรื่อง ฝ้ายที่ถูกต้องซึ่งเรียกความสนใจจากผู้อ่านได้มากกว่า ย่อมดีกว่า" นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของคำว่า "ข่าว" ไว้อีกมากมาย เช่น

- ข่าว คือ ข้อเท็จจริงที่สำคัญเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นและประชาชนให้ความสนใจซึ่งมีผลหรือมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตมนุษย์ หรือ ความผาสุกของมนุษย์
- ข่าว คือ เรื่องราวของเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นซึ่งเป็นที่สนใจของคน
- ข่าว คือ เรื่องหรือข้อเท็จจริงอย่างใหม่ซึ่งเกี่ยวกับทุกสิ่งทุกอย่างที่เราไม่เคยรู้มาก่อน
- ข่าว คือ การรายงานเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นในระยะเวลาใกล้เคียงกับเวลาเขียนข่าว
- ข่าว คือ อะไรก็ตามที่ทันต่อเวลาเป็นที่สนใจของผู้อ่านจำนวนหนึ่งและข่าวที่ดีที่สุดก็คือข่าวซึ่งเป็นที่สนใจมากที่สุดของคนจำนวนมากที่สุด
- ข่าว คือ การนำเสนอรายงานของเหตุการณ์ปัจจุบันในหนังสือพิมพ์หรือวารสารอื่นๆหรือในวิทยุและโทรทัศน์จะเห็นได้ว่าความหมายของคำว่า "ข่าว" มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคนตามทัศนคติและช่วงเวลาที่แตกต่างกันทั้งหมดนี้อาจกล่าวได้ว่านิยามของคำว่าข่าวเกี่ยวข้องกับปัจจัย

2.2 ข้อมูลโครงการกองทุนช่วยเหลือชาวนา

นายลักษณ์ วจนานวัช ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือ ธนาคาร ธ.ก.ส.กล่าวว่าในวันนี้ธนาคาร ธ.ก.ส.ได้เปิดตัวกองทุนช่วยเหลือชาวนาอย่างเป็นทางการ เพื่อรับเงินบริจาคและเงินสมทบจากประชาชนชาวไทยมาช่วยเหลือชาวนาโดยเริ่มรับเงินบริจาคตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม

ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ตั้งเป้าหมายระดมเงินบริจาคและเงินสมทบเข้ากองทุนช่วยเหลือชาวนา 20,000 ล้านบาท ไม่มีความเสี่ยงเรื่องการชำระคืน ซึ่งจะสามารถช่วยเหลือพี่น้องชาวนาได้ไม่น้อยกว่า 200,000 ราย เมื่อเทียบกับมูลค่าข้าวในสต็อกของรัฐบาลกว่า 1.2 แสนล้านบาท โดยกองทุนช่วยเหลือชาวนาจะจัดสรรเงินให้ ธนาคาร ธ.ก.ส. เพื่อจ่ายให้เกษตรกรตามมูลค่าข้าวเปลือกในใบประทวน ดังนั้น ขอเชิญชวนประชาชนร่วมบริจาคช่วยเหลือชาวนา ใน 3 รูปแบบ คือ

กองทุนที่ 1. บริจาคเงินเข้ากองทุนช่วยเหลือชาวนา บัญชีเลขที่ 0200-3-3477-582 ธ.ก.ส.สาขา บางเขน

กองทุนที่ 2 สมทบเงินเข้ากองทุนช่วยเหลือชาวนาชนิคินดั้น ไม่มีผลตอบแทนตั้งแต่ 1,000 บาท ขึ้นไป

กองทุนที่ 3 สมทบเงินเข้ากองทุนช่วยเหลือชาวนาชนิคินดั้น และมีผลตอบแทนตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป อัตราร้อยละ 0.63 ต่อปี โดยรับเงินบริจาคและเงินสมทบจนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2557 โดยกองทุนที่ 2 และ 3 จะได้รับใบสมทบกองทุนเพื่อเป็นหลักฐานขอรับเงินคืนเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาโครงการ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

นายลักษณะ กล่าวว่า หลังจากที่ธนาคารท.ศ.จัดตั้งกองทุนช่วยเหลือชาวนาที่คาดว่าจะมีเงินจำนวนหนึ่งหรือราว 1-2 พันล้านบาท ที่สามารถนำไปจ่ายให้เกษตรกรจึงทำให้ยอดเงินค้างจ่ายเกษตรกรที่มีใบประทวนก่อนรัฐบาลยุบสภาเหลือจำนวนไม่มากนัก หรืออาจจะสามารถจ่ายได้ครบทั้งหมด

สำหรับยอดใบประทวนที่เกิดหลังจากรัฐบาลยุบสภานั้น เขากล่าวน่าจะมีเหลืออยู่ประมาณ 7 หมื่นล้านบาท ในจำนวนนี้ทางกระทรวงการคลังอยู่ระหว่างการหาแนวทางระดมเงินเข้ามาช่วยเหลือ โดยแนวทางหลัก คือ การออกพันธบัตรออมทรัพย์ธนาคารท.ศ.ในรูปแบบที่กำลังหาหรือว่ากระทรวงการคลังจะเข้าไปค้ำประกันหรือไม่ค้ำประกันพันธบัตรนี้แต่เท่าที่ได้หรือเบื้องต้นคาดว่าทางกระทรวงการคลังจะไม่ค้ำพันธบัตร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และการลดหย่อนอัตราภาษี

2.3.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนโดยทั่วไปบุคคลจะเข้าใจว่าการรับรู้ คือ การรู้การเห็นการได้ยินการได้กลิ่น การรับสัมผัสจากอวัยวะทั้ง 5 ซึ่งมีใช้เพียงเท่านั้นการรับรู้จะเริ่มตั้งแต่เมื่อมีการรับสัมผัสและจะเข้าระบบประสาทส่วนกลาง เพื่อเก็บข้อมูลต่างๆไว้ผสมผสานกับสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมาแล้วประมวลข้อมูลเชื่อมโยงไปยังศูนย์กลางการควบคุมระบบประสาทต่างๆ ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองมีนักจิตวิทยาหลายท่านศึกษาเรื่องการรับรู้และได้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530, หน้า 89) กล่าวว่า การรับรู้ คือ การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกความหมายว่าเป็นอะไรจำเนียร ช่วงโชติ (2532, หน้า 3) อธิบายว่า การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมาย(Sensation) การรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง ถ้าไม่มี

ความรู้เดิมก็จะไม่มีการรับรู้สิ่งเรานั้นๆจะมีแต่เพียงการสัมผัสสิ่งเรานั้น นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การรับรู้ คือขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสต่างๆของเราและการแปลความหมายเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของเราและสภาพจิตใจปัจจุบันเป็นการสร้างความหมายเกี่ยวกับโลกภายนอกให้กับเราเอง ทพพนมเมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 6) ได้กล่าวถึง ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับการจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ กรองแก้ว อยู่สุข(2543,หน้า47) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า การรับรู้คือกระบวนการที่แต่ละคนรวบรวมจัดและทำความเข้าใจต่อสิ่งที่เขามองเห็นได้ยินหรือรู้สึกซึ่งในความเป็นจริงแล้วจะทำให้ทุกคนมองสิ่งเดียวกันแล้วคิดและเข้าใจไปในแนวเดียวกันย่อมเป็นไปได้

นพ ศรีบุญนาค (2545, หน้า 42) กล่าวถึงความหมายของการรับรู้ คือ กระบวนการที่ซึ่งบุคคลรับจัดระเบียบและแปลข้อมูล สารสนเทศจากสภาพแวดล้อมที่เขาดำรงอยู่จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสมองของคนเรานี้มีสิ่งเร้ามากระทบจากการสัมผัสของร่างกายซึ่งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมหรือทัศนคติทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์เดิมหรือการเรียนรู้หรือความคิดในการตีความนั้น ๆ

2.3.2 กระบวนการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่สร้างประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันและมีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำหรือพฤติกรรมต่างๆของบุคคลกระบวนการรับรู้มีขั้นตอนต่างๆดังนี้ จำเนียรช่วงโชติ (2532, หน้า 71-72)

1) อากาสัมผัส หมายถึง อากาสที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้าหรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่างๆเพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2) การแปลความหมายจากอากาสสัมผัสส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลความหมายดีหรือถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัย

- (1) สติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด
- (2) การสังเกตพิจารณา
- (3) ความสนใจและความตั้งใจ
- (4) คุณภาพของจิตใจขณะนั้น

3) ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ ความคิดความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีตมีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความหรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัดความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมายได้คั้นนั้นต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(1) เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน

(2) ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่างๆ ได้สะดวกและถูกต้องดี สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2524, หน้า 59-65) ได้อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

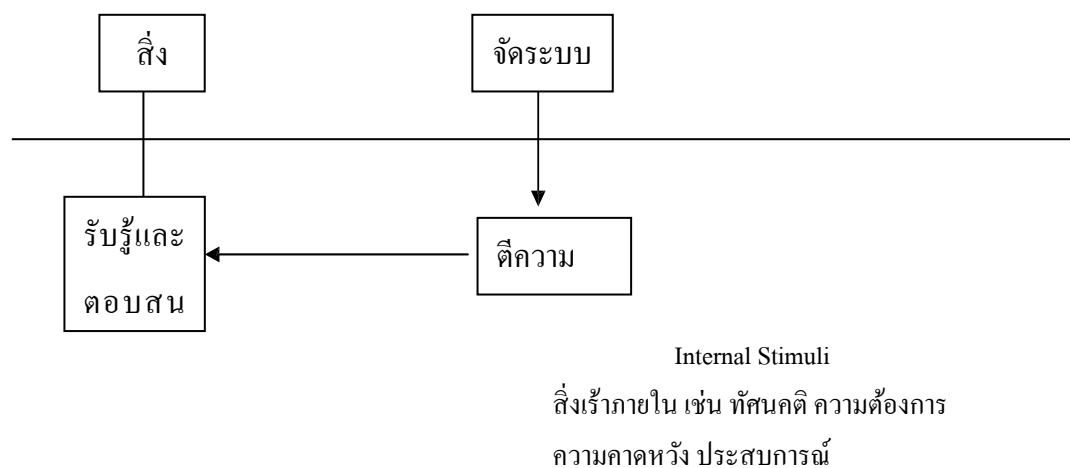
1) การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการเลือกที่จะรับสิ่งเร้าบางอันจากสิ่งเร้าทั้งหลาย

2) การจัดระบบ (Organization) คนเรามักจะจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ

(2.1) ภาพและพื้น (Figure and ground) การที่คนเราแยกสิ่งเร้าที่เลือกมาเป็นสิ่งที่มุ่งสมาธิไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษ เรียกว่าภาพ (Figure) และส่วนอื่นๆที่เราไม่สนใจที่เป็นพื้น (Ground)

(2.2) การทำให้ง่าย (Simplification) การรับรู้สิ่งเร้าภายนอกเข้ามาจัดระบบอีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นแนวโน้มของคนทั่วไป คือการจัดสิ่งเร้านั้นให้อยู่ในรูปที่ง่ายมากขึ้นตัดสิ่งที่เป็นรายละเอียดที่ซับซ้อนและสับสนทิ้งไป

3) การแปลความ (Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการรับรู้ในขั้นนี้คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ภายในตนเอง เช่น ทักษะคิด ประสบการณ์ ความต้องการจำเป็นๆ เพื่อช่วยให้การพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก ผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติภายในดังนั้นการแปลความจริงเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัย (Subjective) ของผู้รับ สิ่งเร้าอย่างเดียวกันที่เสนอต่อบุคคลต่างๆบุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมายแตกต่างกัน กระบวนการรับรู้สามารถเขียนเป็นแผนภูมิแสดงดังภาพ 2.1

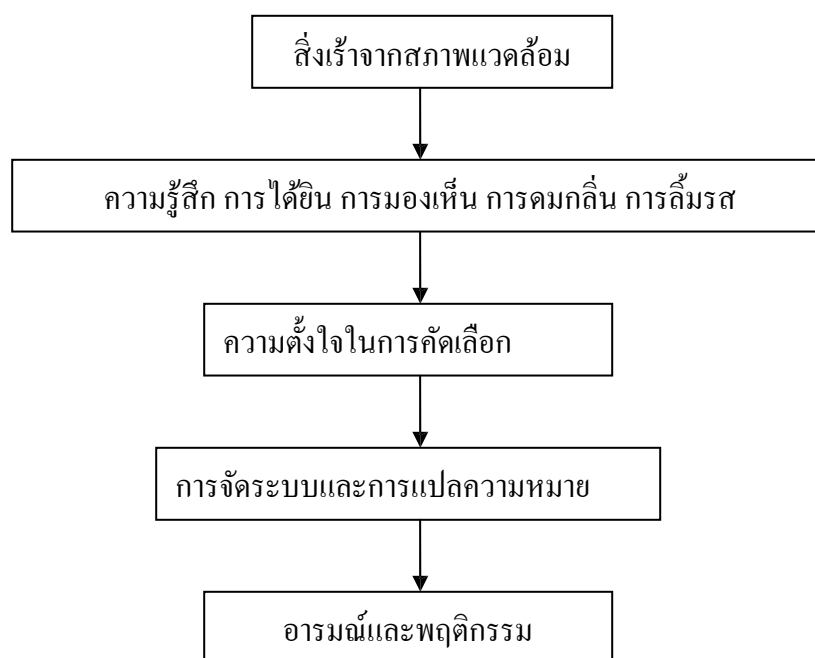


รูปที่ 2.1 กระบวนการรับรู้

(ที่มา: สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2524, หน้า 65)

กรองแก้ว อยู่สุข (2543, หน้า 47) อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่า กระบวนการรับรู้เริ่มด้วยบุคคลรับเอาสิ่งเร้าต่างๆด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า เป็นการรับรู้ทางเสรีและทำให้เกิดความรู้สึก (Sense) ขึ้นมาก่อนแล้วแต่ละคนจะแปลความหมายออกมาจากความรู้สึกนั้นๆตาม ภูมิหลัง (Background) ของตนเอง ซึ่งเกิดจากหลาย ๆ สิ่งประกอบกัน เช่น อายุ เพศ ฐานะการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ อารมณ์ และสิ่งแวดล้อมอื่น รวมทั้งค่านิยมและทัศนคติส่วนตัวเข้าไปอีกทำให้เกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจอย่างแท้จริง ทำให้เกิดกริยาหรือพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งที่ได้พบเห็นตามที่ตน “รับรู้”

นพ ศรบุญนาค (2545, หน้า 43) อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่า กระบวนการรับรู้เริ่มต้นจากสิ่งเร้าที่อยู่ในสภาพแวดล้อม กระตุ้นให้บุคคลสนใจและตั้งใจในสิ่งนั้น โดยประสาทสัมผัสต่างๆ ทั้งทางหู ตา จมูก ปากและทางกาย หลังจากนั้นบุคคลก็จะตีความหมายหรือแปลความข้อมูล หรือสิ่งที่ได้รับมา และมีการตอบสนองต่าง ๆ ในขั้นสุดท้าย ดังภาพ 2.2



รูปที่ 2.2 กระบวนการของการรับรู้

(ที่มา: นพ ศรีบุญนาท, 2545, หน้า 43)

2.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524, หน้า 80) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

1) ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้เองจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของตัวเองความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิวเราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็วเราจะได้ยินเสียงกระดิ่งของรถขายก๋วยเตี๋ยวชัดเจนกว่าเสียงอื่นๆที่เกิดขึ้นในขณะเดียวกัน

2) ประสบการณ์ (Experience) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน

3) การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อนทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นแนวเดียวกับที่เรารับรู้มา

4) บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มี บุคลิกภาพ แข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น

5) ทักษะ (Attitude) ทักษะที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถ้าคนเรามีทัศนคติที่ดีต่อใครคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ

6) ตำแหน่งทางสังคม (Social position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

7) วัฒนธรรม (Culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน

8) สภาพทางอารมณ์ (Emotion) ของผู้รับรู้มีผลต่อการรับรู้

การรับรู้เป็นขั้นตอนแรกของการมีพฤติกรรมแต่อย่างไรก็ตามการรับรู้เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งเท่านั้นในการเกิดพฤติกรรมยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมายที่มีส่วนในการเกิดพฤติกรรม เช่น ทัศนคติ บทบาทและความคาดหวังในบทบาทแรงจูงใจเป็นต้นแต่อย่างไรก็ตามการรับรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรมในแง่ที่ว่าถ้าบุคคลรับรู้ถูกต้องแม่นยำการแสดงพฤติกรรมมักจะออกในรูปแบบหนึ่งถ้าบุคคลรับรู้ อย่างไม่ถูกต้องแม่นยำจะทำให้การแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบหนึ่งนั้น คือ การรับรู้มีส่วนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

2.3.4 การลดหย่อนอัตราภาษี

การหักลดหย่อนเงินบริจาค ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับแบบภาษี ภงด.90 ที่ต้องยื่นภายใน เดือนมีนาคมของปีถัดไป หรือแบบ ภงด.94 ที่ต้องยื่นภายใน เดือนกันยายนของทุกปีภาษี ผู้มีเงินได้ในปีภาษีนั้นๆ สามารถนำเงินที่ได้บริจาคไปแล้วนั้น มาหักลดหย่อนเงินได้ของปีภาษีนั้นๆ ได้เท่ากับเงินที่ได้บริจาคไปจริง แต่ต้องไม่เกิน 10% ของเงินได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายและหักค่าลดหย่อนอื่นๆหมดแล้ว การบริจาคที่ลดหย่อนได้ 2 เท่า จะเป็นการบริจาคเพื่อสนับสนุนการศึกษาให้แก่สถานศึกษาของทางราชการ สถานศึกษาขององค์การของรัฐบาล หรือโรงเรียนเอกชนที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชนและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เท่ากับการบริจาคที่สามารถหักลดหย่อนได้ 2 เท่า นั้น สามารถบริจาคให้กับโรงเรียนรัฐบาลและโรงเรียนเอกชนซึ่งจะต้องได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงศึกษาธิการ มีรายชื่อตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด (หากเป็นการบริจาคให้กับโรงเรียนกวดวิชาจะไม่สามารถนำไปหักลดหย่อนได้) ที่สำคัญการบริจาคของเรา ผู้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาจะต้องบริจาคเป็นเงินเท่านั้น จะบริจาคเป็นสิ่งของ หนังสือ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา จะไม่สามารถนำมาหักลดหย่อนได้ นอกจากนี้จะต้องมีหลักฐานจากสถานศึกษาที่พิสูจน์ได้ว่าค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปนั้นเป็นค่าใช้จ่ายที่สนับสนุนการศึกษาตาม โครงการที่กระทรวงศึกษาธิการให้ความเห็นชอบนั้นก็คือใบเสร็จของสถานศึกษานั้นเองเงินบริจาคการกุศลสาธารณะได้แก่ เงินที่บริจาคให้วัดวาอาราม สถานสาธารณ-

กุศล สถานพยาบาล สถานการศึกษา ทั้งของรัฐและเอกชนโดยหักลดหย่อนได้กับจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 10% ของเงินได้หลังหักค่าใช้จ่าย

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน(2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นมีความสุขความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย สอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2.4.2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆกล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจมีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

2.4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการนิยมนามากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นคำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุดทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร, ที่พักอาศัย, ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอดเป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัวความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีผลลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุด

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่างสิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝันพูดคำที่ไม่ตั้งใจพูดมีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่จะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบากโดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิภาวรรณ พัฒนพงษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ข่าวสารปัจจัยจูงใจความพึงพอใจและทัศนคติต่อการท่องเที่ยว จังหวัดสมุทรสงครามพบว่าการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล มากที่สุดรองลงมาคือสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ ตามลำดับ โดยการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวทางเชิงเกษตรจังหวัดสมุทรสงครามนับว่าอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางโดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในระดับสูง และมีทัศนคติในทางเชิงบวกต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

กิตติคุณ บุญเชื้อ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารทางการเมืองของพนักงาน บริษัท แอลทีไอซี จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเมืองผ่านโทรทัศน์มากที่สุดรองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ วิทยุ คนใกล้ชิด เพื่อนร่วมงาน หรือระดับหัวหน้างาน ตามลำดับช่องทางที่รับรู้ น้อยที่สุด คือ นิตยสารรายสัปดาห์เกี่ยวกับการเมือง โดยความรู้และความสนใจทางการเมืองไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารทางการเมือง

ดวงพร หุ่มเรืองวงษ์. 2551. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี 2550 ของโรงสีรุ่งเรืองชัยพร จังหวัดสุพรรณบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี 2550 ของโรงสีรุ่งเรืองชัยพร ผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรในโครงการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจเรียงจากระดับมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านราคา ตามลำดับ

กาญจนา เลิศเจริญธรรม. 2550. ความพึงพอใจของเกษตรกรในจังหวัดราชบุรีต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือก วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรจังหวัดราชบุรีต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือก พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อโครงการรับจำนำข้าวเปลือกอยู่ในระดับปานกลาง