

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดเศรษฐศาสตร์สวัสดิการ

แนวคิดเศรษฐศาสตร์สวัสดิการ กล่าวว่า การทำงานที่เป็นไปตามกลไกของตลาดในตลาดแข่งขันสมบูรณ์จะช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรของสังคมนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักของพาเรโต แต่การกระจายรายได้ของสังคมอาจไม่เป็นไปตามที่สังคมส่วนรวมต้องการเสมอไป และในบางกรณีของการแข่งขันสมบูรณ์อาจไม่ได้นำไปสู่การจัดสรรทรัพยากรสังคมอย่างมีประสิทธิภาพอันเนื่องมาจากสาเหตุของความล้มเหลวของตลาด ดังนั้นรัฐจึงจำเป็นที่จะต้องเข้ามามีบทบาทแทรกแซงเพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการจัดสรรทรัพยากรในสังคม โดยตามหลักแนวคิดของพาเรโตเชื่อว่า การจัดสรรทรัพยากรของสังคมใดที่ทำให้คนรวยได้รับประโยชน์มากขึ้นในขณะที่คนยากจนไม่ได้รับผลประโยชน์ใดๆถือว่าเป็นการจัดสรรที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีบางคนดีขึ้นโดยที่ไม่ทำให้คนอื่นเลวลง แต่ในความเป็นจริงที่เราพบเห็นไม่ได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป การเข้าแทรกแซงของรัฐบาลจึงจะเป็นการแก้ปัญหาให้การจัดสรรทรัพยากรในสังคมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั่นเอง

บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของรัฐบาลในการเข้ามาแทรกแซงการจัดสรรทรัพยากรตามหลักเศรษฐศาสตร์สวัสดิการเบื้องต้น (สุวรรณ ยิบมันตะสิริ, 2546) มีดังนี้

(1) หน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรของสังคม โดยการแทรกแซงผ่านกระบวนการทางกฎหมายในการออกข้อบังคับต่างๆหรือโดยการใช้นโยบายทางการคลังทั้งทางด้านรายรับและรายจ่ายเพื่อแก้ไขให้ความไม่สมบูรณ์ของตลาดมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ย่อมทำให้การจัดสรรทรัพยากรของสังคมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการผลิตสินค้าบางประเภท เช่น สินค้าสาธารณะ ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่สามารถอาศัยกลไกราคาเป็นเครื่องช่วยในการตัด

สินใจได้ ดังนั้นรัฐบาลอาจต้องเข้ามาเป็นผู้จัดสรรทรัพยากรของสังคมบางส่วนเพื่อผลิตสินค้าเหล่านี้เสียเอง หรือ สินค้ามีคุณ ซึ่งเป็นสินค้าที่มีคุณประโยชน์ทั้งต่อตัวผู้บริโภคเองและต่อสังคมส่วนรวม เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่อ หากอาศัยให้เป็นไปตามระบบกลไกตลาดอาจทำให้มีการผลิตสินค้าเหล่านี้ไม่เพียงพอกับความต้องการที่แท้จริงของสังคมได้ จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่ควรเข้ามาผลิตสินค้าเหล่านี้ด้วย

(2) หน้าที่ในการกระจายรายได้และความมั่งคั่งของสังคม ถึงแม้ว่าระบบตลาดจะมีการแข่งขันสมบูรณ์และกลไกราคาสามารถใช้ในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม แต่ผลลัพธ์ของการกระจายรายได้ที่ปรากฏออกมานั้นอาจจะเลวร้ายมากกว่าเดิม เหมือนเดิม หรือดีกว่าเดิมได้ เช่น อาจทำให้การกระจายรายได้เลวลง สังคมส่วนรวมอาจไม่พอใจและมีความต้องการให้มีการกระจายรายได้ที่ยุติธรรมเหมาะสม ดังนั้นหน้าที่ที่สำคัญหน้าที่หนึ่งของรัฐบาลก็คือหน้าที่ในการกระจายรายได้และความมั่งคั่งของสังคม เช่น การเก็บภาษีอากรในอัตราก้าวหน้า หรือการใช้จ่ายของรัฐบาลในโครงการสาธารณูปโภคเพื่อผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น

(3) หน้าที่ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เนื่องจากการทำงานของกลไกตลาดมิได้เป็นหลักประกันว่าระบบเศรษฐกิจจะมีภาวะการจ้างงานเต็มที่และมีเสถียรภาพของราคาเกิดขึ้นอยู่เสมอโดยทั่วไปแล้วเศรษฐกิจมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงเป็นวัฏจักร หรืออาจเกิดการว่างงานเป็นระยะเวลานานหรือประสบกับภาวะเงินเฟ้อได้ หรืออาจประสบทั้งภาวะเงินเฟ้อและการว่างงานในขณะเดียวกันได้ เพราะระดับการจ้างงานและราคาในระบบเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับระดับดีมานด์มวลรวมของประเทศเมื่อเทียบกับซัพพลายมวลรวม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการตัดสินใจในการใช้จ่ายของผู้บริโภคและการตัดสินใจผลิตของนักลงทุน ในบางครั้งระดับการใช้จ่ายหรือดีมานด์รวมอาจไม่เพียงพอต่อการจ้างงานหรือสูงเกินไปเมื่อเทียบกับความสามารถในการผลิต ระบบเศรษฐกิจจะเกิดความผันผวนได้ รัฐบาลจึงควรเข้ามาแทรกแซงในการทำหน้าที่ให้ระบบเศรษฐกิจมีความเสถียรภาพโดยผ่านเครื่องมือทางการคลัง เพื่อรักษาเสถียรภาพทั้งภายในและภายนอกของประเทศ

(4) หน้าที่ในการส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของสังคม การที่จำนวนทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัดนั้นทำให้เราจำเป็นต้องเลือกระหว่างการบริโภคในปัจจุบันหรือเลือกที่จะทำการออมเพื่อบริโภคในอนาคต การเลือกของแต่ละบุคคลอาจมีความแตกต่างกันไปในสังคม ซึ่ง

การเลือกบริโภคเป็นฐานอันสำคัญของการขยายความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ บางครั้งเอกชนอาจจะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัวเป็นสำคัญและอาจเลือกบริโภคในปัจจุบันมากกว่าในอนาคตจึงทำให้การสะสมทุนมีไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจตามที่สังคมต้องการได้ ดังนั้นรัฐบาลจำเป็นต้องเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในอัตราที่เหมาะสม โดยใช้กระบวนการทางกฎหมายหรือเครื่องมือทางการคลังสนับสนุนส่งเสริมให้มีการออมมากขึ้น

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริโภค

การบริโภคนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของรายจ่ายมวลรวมในระบบเศรษฐกิจ เพราะรายจ่ายด้านการบริโภคนับว่ามีมูลค่าสัดส่วนที่สูงมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายรายการอื่นๆ การบริโภคของครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นการบริโภคสินค้าที่ไม่คงที่หรืออายุค่อนข้างสั้น เช่น อาหาร เครื่องดื่ม ยาสูบ เสื้อผ้า เป็นต้น โดยในการวิเคราะห์ของเคนส์ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของปัจจัยทางด้านอุปสงค์ ดังนั้นการบริโภคมวลรวมจึงเป็นจุดสำคัญจุดหนึ่งในการเกิดขึ้นเป็นดุลยภาพ เคนส์ให้ความสำคัญกับการบริโภคในระยะสั้น และมองว่าการบริโภคระยะสั้นจะสามารถแก้ไขปัญหาระงืดลงของภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้น

จากการวิเคราะห์ตามกฎจิตวิทยาขั้นพื้นฐานบวกรกับการศึกษาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์พบว่าโดยทั่วไปบุคคลจะบริโภคเพิ่มขึ้นต่อเมื่อรายได้เพิ่มขึ้นแต่การบริโภคที่เพิ่มขึ้นนั้นจะน้อยกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นและยังค้นพบอีกว่าเมื่อระดับรายได้ของบุคคลนั้นสูงขึ้นบุคคลจะบริโภคในสัดส่วนที่มีต่อรายได้ลดลงนั่นคือค่า APC ลดลงนั่นหมายถึงสัดส่วนการออมที่มีต่อรายได้เพิ่มขึ้นค่า APS เพิ่มขึ้น คือ เมื่อรายได้สูงขึ้นบุคคลมีแนวโน้มออมมากขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายในการบริโภคของเคนส์ที่นอกเหนือจากรายได้แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

(1) ปัจจัยทางด้านวัตถุ เป็นปัจจัยทางเศรษฐกิจที่แปรผันในระยะสั้นสามารถจัดเป็นหน่วยตัวเลขเพื่อนำมาคำนวณกับสมการการบริโภคได้ แบ่งได้เป็นปัจจัยหลักๆดังนี้

(1.1) การกระจายรายได้ กล่าวคือ ถ้าการกระจายรายได้ระหว่าง Class มีความแตกต่างกันน้อยสัดส่วนที่ใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะมากกว่าการกระจายรายได้ที่มีความแตกต่างกัน

มากเพราะครอบครัวที่มีรายได้สูงแนวโน้มออมสูงเมื่อเปรียบเทียบกับครอบครัวที่มีรายได้ต่ำกว่า นั่นคือ MPC ของคนจนสูง MPC คนรวยต่ำ

(1.2) สิ้นทรัพย์ของผู้บริโภค โดยที่ทรัพย์สินของผู้บริโภคแต่ละปีขึ้นอยู่กับว่า การตัดสินใจแบ่งรายจ่ายที่ใช้จ่ายได้ทันทีออกเป็นสัดส่วนที่ใช้บริโภคกับส่วนที่ออมไว้และการ ออมจะเก็บไว้ในรูป Financial หรือ Nonfinancial ซึ่งถ้าครอบครัวไหนมีการสะสม Financial Assets มากจะใช้จ่ายมากกว่าครอบครัวที่มีการสะสมน้อยกว่า

(1.3) เครดิตทางการค้า พบว่าในช่วงระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่งถ้ามีการให้ เครดิตผู้บริโภคอย่างง่ายแล้วย่อมทำให้เกิดการใช้จ่ายในการบริโภคสินค้าประเภทคงทนถาวร มากขึ้นและถ้าให้เครดิตน้อยจะมีผลตรงกันข้าม

(1.4) ระดับราคาสินค้าทั่วไป ถ้าระดับราคาสินค้าสูงขึ้นคนจะมีการหันไปจับจ่าย ซื้อสินค้าทดแทนแต่หากไม่มีสินค้าและบริการอื่นมาทดแทนได้คนจะบริโภคน้อยลง และถ้าระดับ ราคาสินค้าลดลง คนก็จะหันมาบริโภคมากขึ้น

(2) ปัจจัยทางด้านจิตใจ เคนส์ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งกระตุ้นการออมคือ การมองการณ์ไกล การคำนวณ ความมีเสถียรภาพ การปรับตัว ส่วนสิ่งกระตุ้นการบริโภคคือความพอใจ การมองการณ์ ใกล้เคียง การคำนวณผิด ความสุร่ยสุร่าย เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็น Subjective factors และความคิดของ มนุษย์ในรูปดังกล่าวมักจะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงระยะสั้น

### 2.1.3 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะเป็นการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐบาลที่รัฐบาลตัดสินใจกระทำแก่ ประชาชนในการดำเนินการจัดสรรทรัพยากรทั้งหมดให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยทั่วไปและ เพื่อความผาสุกของประชาชนส่วนใหญ่หรือเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาของสังคมในด้านต่างๆ นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตทางการเมืองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น ประชาชนสามารถแสดงออกถึงความต้องการผ่านกลไกทางการเมือง ต่าง ๆ เช่น นักการเมือง ความต้องการดังกล่าวจะถูกนำเข้าสู่ระบบการเมืองไปเป็นนโยบายสาธารณะ เมื่อมีการนำนโยบาย ไปปฏิบัติและได้ผลตามเป้าประสงค์ ก็จะทำให้ประชาชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นโยบาย

สาธารณะจึงเป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการบริหารประเทศ ซึ่งนักวิชาการให้ความหมายของนโยบายสาธารณะคล้ายกันว่านโยบายสาธารณะเป็นเหมือนสิ่งที่กำหนดขึ้นโดยรัฐ ซึ่งรัฐอาจหมายถึงรัฐบาลหรือรัฐบาลท้องถิ่นก็ได้หากองค์กรนั้นเป็นองค์กรระดับตัดสินใจที่จะกำหนดนโยบาย แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายจึงเป็นความพยายามของรัฐที่จะจัดสรรสิ่งที่ดีที่สุดในสังคม (เอกลักษณ์ ผาคำ, 2551)

การศึกษานโยบายสาธารณะมีหลายแนวทางซึ่งมีตัวแปรอยู่ 4 ประเภท (สุรนาท ขมะณรงค์, 2543) ได้แก่

(1) ปัจจัยความต้องการ คือมีความต้องการให้มีการกำหนดนโยบายเพื่อผลักดันเข้าสู่กระบวนการกำหนดนโยบายอาจเป็นความต้องการของประชาชนหรือความต้องการของผู้ที่อยู่ในระบบการตัดสินใจ

(2) ปัจจัยการตัดสินใจ ซึ่งเป็นบทบาทของผู้กำหนดนโยบายในการแปรความต้องการของสังคมเป็นนโยบายเพื่อให้ง่เกิดผลขึ้นในสังคม

(3) ปัจจัยผลลัพธ์ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับการผลิตของกระบวนการกำหนดนโยบายเมื่อเสร็จสิ้นลงตัวผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือตัวนโยบายและผลที่ได้จากนโยบาย

(4) ปัจจัยผลกระทบ เป็นผลที่เกิดขึ้นโดยจากทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจให้เกิดผลกระทบนโยบายเหล่านี้เป็นผลที่มีต่อสังคมทั้งในด้านดีและไม่ดี

ในการกำหนดนโยบายผู้กำหนดนโยบายจะต้องดำเนินงานตามขั้นตอนของหลักเหตุผล (พงษ์ภัทร์ รัตนสุวรรณ, 2550) ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดเป้าหมายของแผนปฏิบัติการและลำดับความสำคัญของเป้าหมายที่ต้องการ

(2) กำหนดค่านิยมและทรัพยากรที่ต้องใช้ให้สอดคล้องกันตามเป้าหมายที่ให้ความสำคัญ

(3) ศึกษาทางเลือกที่มีอยู่ทั้งหมดเกี่ยวกับนโยบายนั้น

(4) คาดคะเนผลที่ตามมาของแต่ละทางเลือกของนโยบาย

(5) คำนวณอัตราส่วนของผลได้ต่อต้นทุน/ค่าใช้จ่ายของแต่ละทางเลือก

(6) เปรียบเทียบผลได้สุทธิที่คาดว่าจะได้รับจากแต่ละทางเลือก และเลือกทางเลือกของนโยบายที่คุ้มค่าต่อการลงทุนมากที่สุดหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตัวแบบหลักเหตุผลพยายามกำหนดแนวทางให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด โดยใช้หลักเปรียบเทียบต้นทุนกับผลตอบแทนที่ได้รับ

#### 2.1.4 แนวคิดความพึงพอใจและความคาดหวัง

ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้จากผลการดำเนินงาน หรือประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งจะพิจารณาถึงผลของความพึงพอใจหลังจากการขายของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และถ้าระดับผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ในทางตรงข้าม ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความแตกต่างของความพึงพอใจทั้งสามระดับนี้ จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในครั้งต่อไปและจะเกี่ยวโยงไปถึงการประชาสัมพันธ์องค์การในด้านดีหรือไม่ดีต่อบุคคลอื่น ๆ ในอนาคต ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างหรือเสนอผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549) การศึกษาความพึงพอใจมีแบบจำลองที่นิยมใช้ดังนี้

(1) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างกันระหว่างทั้งสองสิ่งนี้เป็นที่มีระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

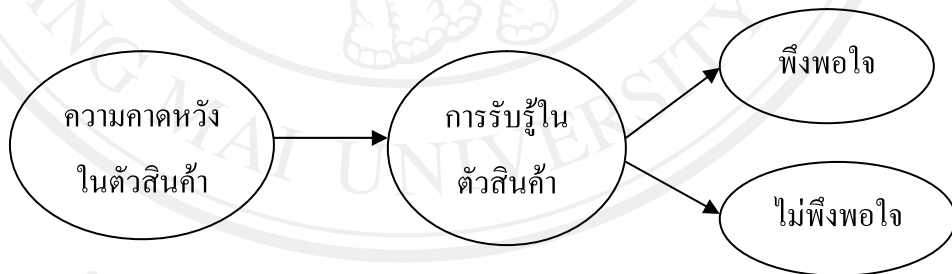
คำนิยามความพึงพอใจของลูกค้าหมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกัน หวังสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการ

อันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภคสินค้านั้น แล้วจากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

(ก) ความหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้ามักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า การโฆษณาหรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

(ข) ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงาน ของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงหรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังจากการบริโภคผลิตภัณฑ์

(ค) ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงทำให้เกิดช่องว่างขึ้น หากความหวังนั้นตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง มันทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้นสามารถแสดงการเกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวังได้ดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

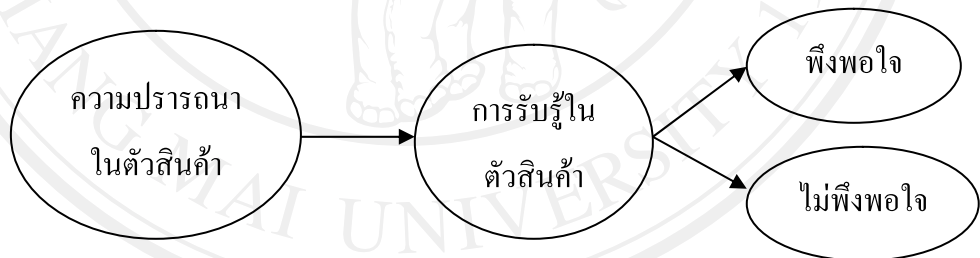
2) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนาความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าที่เกิดขึ้นจริง กับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมี ความแตกต่างระหว่างทั้งสองสิ่งเป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคคำนิยามเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

ก. การดำเนินงานที่รับรู้ได้

ข. ความคาดหวังและความหวังเหมาะสม

ค. ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม

นอกจากนี้ยังเป็นระดับของคุณสมบัติและประโยชน์ที่ผู้บริโภคเชื่อว่าจะนำมาซึ่งคุณค่าในระดับสูงขึ้น และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงผลการดำเนินงานในอุดมคติ โดยที่เขาได้สร้างความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความปรารถนา โดยที่ความคาดหวังเป็นความเชื่อเกี่ยวกับคุณสมบัติ หรือประโยชน์ของสินค้าที่มีอยู่และอาจเกิดขึ้นได้ ในขณะที่ความปรารถนาเป็นการประมาณค่าขอบเขตของคุณสมบัติ หรือประโยชน์ของสินค้าเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณค่าในสิ่งนั้น ความปรารถนาที่เหมาะสมเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการที่รับรู้ได้กับความปรารถนาในตัวสินค้า หากความปรารถนาและความคาดหวังเป็นบวก ผู้บริโภคย่อมมีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สามารถแสดงการเกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากปรารถนาดังรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นลินี โล่ห์ชิงชัยฤทธิ์ (2549) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีศึกษา เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ รวมไปถึงระบุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่และเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการ



ดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในประเด็นความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความชัดเจนของระเบียบวิธีปฏิบัติ ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากรกับภาระงาน ความร่วมมือและการสนับสนุนของบุคลากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานนั้นพบว่า ยังคงมีปัญหาด้านจำนวนบุคลากรของเทศบาลในการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความเพียงพอของงบประมาณ ความคล่องตัวในการอนุมัติเงินประจำงวด ความเป็นธรรมในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงาน เหล่านี้เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ปัญหาการส่งเสริมสนับสนุนด้านนโยบายของผู้บริหารความสามารถของบุคลากรในการดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชนและการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

**กิติพงษ์ เร่งถนอมทรัพย์ (2550)** ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุกรณีศึกษาเทศบาล ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสาร์ภักดิ์จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ทางด้านบริการ สวัสดิการสังคม สภาพการจัดบริการ สวัสดิการสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและ ผลของการจัดบริการสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลยางเนิ้งที่มีต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเป็นแกนนำกลุ่มผู้สูงอายุ ประกอบด้วยประธานชมรมผู้สูงอายุ จำนวน 8 กลุ่ม ผู้นำชุมชน จำนวน 8 หมู่บ้าน กลุ่มผู้บริหาร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวคิดและข้อมูลต่าง ๆ

จากเอกสารที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ อันได้แก่ หนังสือ บทความ งานวิจัย เอกสารเผยแพร่ โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูล และทำการบันทึกข้อมูลที่ต้องการไว้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบในการศึกษา ออกแบบและกำหนดวิธีวิจัยภาคสนาม ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลยางน่องได้บริหารจัดการได้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุ โดยการให้เบี้ยยังชีพกับผู้สูงอายุถือว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและและถือว่าเป็นสิ่งที่กลุ่มผู้สูงอายุต้องการเป็นอย่างมากเพราะนโยบายของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลยางน่อง ได้ให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุมากขึ้น การพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ เป็นที่ต้องการของผู้สูงอายุเป็นจึงน่าจะเพิ่มวงเงินให้สูงขึ้นด้วย ปัญหาของผู้สูงอายุเป็นปัญหาที่ใหญ่ ซึ่งไม่อาจแก้ไขปัญหาให้หมดไปได้ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงควรได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐมากขึ้น อันจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น

**ธีรพันธ์ อินตะปาน (2551)** ได้ทำการศึกษาการประเมินผลการนำนโยบายการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุไปปฏิบัติ กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในจังหวัดลำพูน โดยการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามกับผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จากองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในจังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบาย ประเมินผลการและเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการนำนโยบายการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในจังหวัดลำพูนจะมีการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ และคัดเลือกผู้สูงอายุโดยเน้นให้ความสำคัญกับหลักเกณฑ์ด้านอายุของผู้สูงอายุ ส่วนในการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ส่วนใหญ่จ่ายให้ผู้สูงอายุที่มีอายุมากและมีความใกล้ชิดกับคณะกรรมการ โดยวิธีการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้สูงอายุและจ่ายเป็นเงินสด ทำให้ผู้สูงอายุได้รับเงินครบถ้วนและตรงเวลา และพบว่าเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพที่ได้รับนั้นไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนของผู้สูงอายุ จ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุไปปฏิบัติยังมีปัญหาในด้านงบประมาณมีจำนวนจำกัด ทำให้การคัดเลือกผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับเงิน

สงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในจังหวัดลำพูน ยึดหลักเกณฑ์ ด้านอายุของผู้สูงอายุและให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุที่มีความใกล้ชิดกับคณะกรรมการนอกจากนี้ การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ โดยนายกหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการเมือง

**พัทธมน ช่างสกถ (2552)** ทำการศึกษาเรื่องการประเมินโครงการเช็คช่วยชาติ 2,000 บาท ของรัฐบาลต่อผู้ร่วมโครงการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาพฤติกรรมในการใช้เช็คช่วยชาติของประชาชนที่ได้รับเช็ค และประเมินผลการดำเนินงานโครงการเช็คช่วยชาติของรัฐบาลจากประชาชนที่ได้รับเช็คในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และทำการประมาณค่าความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการบริโภค ผลการศึกษาพบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้จ่ายเช็คเต็มจำนวน 2,000 บาท ทำการใช้จ่ายหมดทันทีเมื่อได้รับเช็ค ภายใน 1 สัปดาห์ มีรูปแบบการใช้เช็คคือแลกเป็นเงินสดทันที ประเภทการใช้จ่ายซื้อสินค้าหรือบริการ ซื้อเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า รองลงมาคือซื้ออาหารและเครื่องดื่ม สถานที่ใช้จ่ายเช็คคือห้างสรรพสินค้าที่ร่วมโครงการ ผลการประเมินค่าประมาณการความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายของการบริโภค พบว่าโครงการเช็คช่วยชาติของรัฐบาลสามารถการบริโภคภาคประชาชน และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจระยะสั้น ส่วนผลการประเมินจากความพึงพอใจของผู้ที่ร่วมโครงการเช็คช่วยชาตินั้นพบว่าผู้ร่วมโครงการพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการนำเช็คไปใช้ ส่วนความพึงพอใจต่อการดำเนินการภาครัฐและและ ความพึงพอใจต่อรูปแบบของเช็ค มีระดับความพึงพอใจปานกลาง