

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงการประเมินโครงการเรียนฟรี 15 ปี ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของโครงการเรียนฟรี 15 ปีของรัฐบาล พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้ปกครอง และประเมินโครงการเรียนฟรี 15 ปี จากความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งเพื่อประเมินโครงการเรียนฟรี 15 ปีของรัฐบาลจากทัศนคติ ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการประเมินโครงการเรียนฟรี 15 ปี ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎี ซึ่งได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้ดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สวัสดิการ

เศรษฐศาสตร์เป็นวิชาที่ว่าด้วยการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของสังคมโดยนำไปใช้กิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องแข่งขัน เป้าหมายสำคัญคือจะต้องมีการจัดสรรทรัพยากรของสังคมไปใช้ในทางต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ในลักษณะที่ทำให้เกิดสวัสดิการของสังคมสูงสุด กลไกราคาภายใต้การแข่งขันมีส่วนช่วยให้สังคมบรรลุเป้าหมายได้

ในทางทฤษฎี การทำงานของตลาดแข่งขันสมบูรณ์จะเป็นการช่วยประกันว่าการใช้ทรัพยากรของสังคมนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสวัสดิการของสังคมจะสูงสุดเสมอ ผู้ผลิตที่มีจำนวนมากรายและไม่มีอำนาจผูกขาดจะแสวงหากำไรสูงสุดเสมอ ในขณะที่เดียวกันผู้บริโภคก็จะแสวงหาอรรถประโยชน์หรือความพอใจจากการบริโภคสินค้าต่าง ๆ เสมอ เนื่องจากไม่มีผู้ผลิตหรือผู้บริโภครายใดสามารถกำหนดราคาหรือปริมาณสินค้า และการบริโภคได้ การตัดสินใจในการผลิตและการบริโภคภายใต้ตลาดแข่งขันสมบูรณ์นำมาสู่การจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพตามหลัก

พาเรโต (Pareto efficiency) ซึ่งเป็นการจัดทรัพยากรที่ดีแล้วของสังคม คือไม่มีคนใดในสังคมจะ
ได้รับสวัสดิการเพิ่มขึ้นโดยไม่ทำให้คนอื่นเดือดร้อน การจัดสรรทรัพยากรของสังคมจึงเป็นการจัดสรร
ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

แต่ในโลกแห่งความเป็นจริงนั้น มีบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้กลไกตลาดไม่สามารถช่วย
จัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพโดยลำพัง รัฐจึงต้องเข้ามามีบทบาทในการลดหรือขจัดข้อ
ขัดขวางเหล่านี้ ซึ่งหน้าที่ที่สำคัญของรัฐที่เข้ามามีบทบาททางเศรษฐกิจ (สุวรรณ ยิบมันตะศิริ,
2546:38-43) มีดังนี้

1. หน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรของสังคม (Allocation Function) ความล้มเหลว
ของตลาดเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้รัฐบาลต้องเข้ามาแทรกแซงหรือมีบทบาทในกิจกรรมทางเศรษฐกิจ
ของสังคม ฉะนั้นหน้าที่ทางเศรษฐกิจที่สำคัญหน้าที่หนึ่งคือ หน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรของ
สังคม โดยเข้ามาแทรกแซงอาจจะกระทำโดยผ่านกระบวนการทางกฎหมายโดยการออกข้อบังคับ
ต่าง ๆ หรือโดยการใช้มาตรการทางการคลังทางด้านรายรับและรายจ่าย เพื่อแก้ไขความไม่สมบูรณ์
ของตลาดในด้านต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น การจัดทรัพยากรของสังคมก็ย่อมมีประสิทธิภาพ
ดียิ่งขึ้น

2. หน้าที่ในการกระจายรายได้และความมั่งคั่งของสังคม (Distribution Function)
ถึงแม้ว่าระบบตลาดจะมีการแข่งขันสมบูรณ์และกลไกราคาสามารถใช้ในการจัดสรรทรัพยากรได้
อย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม แต่ผลลัพธ์ของการกระจายรายได้ที่ปรากฏออกมานั้นอาจจะเลื่อมล้ำมาก
กว่าเดิม เหมือนเดิม หรือดีกว่าเดิมก็ได้ ซึ่งสังคมส่วนรวมอาจไม่พอใจในผลลัพธ์ของการกระจาย
รายได้ก็ได้ เช่นอาจทำให้การกระจายรายได้เลวลง และมีความต้องการให้มีการกระจายรายได้ที่
ยุติธรรมเหมาะสมตามความเห็นของสังคมส่วนรวม ในกรณีเช่นนี้รัฐอาจจำเป็นต้องเข้ามา
แทรกแซงให้มีการกระจายรายได้ที่ดีขึ้นทั้งที่ตลาดมีความสมบูรณ์ในทุกลักษณะแล้ว หน้าที่ในการ
กระจายรายได้และความมั่งคั่งของสังคม (distribution function) จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญหน้าที่หนึ่ง
ของรัฐบาล

นอกจากนี้รัฐบาลยังอาจต้องเข้าไปมีบทบาทในการกระจายรายได้ เนื่องจากกลไกตลาดนั้นอาจยังไม่สมบูรณ์พอ ทำให้การจัดสรรและการกระจายรายได้เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและอาจมีการผูกขาดขึ้น รัฐบาลต้องเข้าไปมีหน้าที่ทำให้การผูกขาดนี้หมดไปหรือลดน้อยลง เช่น การเก็บภาษีอากรในอัตราก้าวหน้า หรือ การใช้จ่ายของรัฐบาลในโครงการสาธารณูปโภคเพื่อผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น

3. หน้าที่ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ (Stabilization Function) การทำงานของกลไกตลาด ไม่ได้ประกันว่าระบบเศรษฐกิจจะอยู่ในภาวะการณ์จ้างงานเต็มที่ และมีเสถียรภาพของราคาเกิดขึ้นอยู่เสมอไป เพราะวาระดับการจ้างงานและระดับราคาในระบบเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับ Aggregate Demand ของประเทศเมื่อเทียบกับ Aggregate Supply หรือกล่าวได้ว่า ความสามารถในการผลิต ณ ระดับราคาที่อยู่นั่นเอง ซึ่งถ้าระดับการใช้จ่ายหรือ Aggregate Demand ไม่เพียงพอที่จะทำให้มีการจ้างงานเต็มที่ หรือ สูงเกินไปเมื่อเทียบกับความสามารถในการผลิต หรือ Aggregate Supply ของทั้งประเทศ ดังนั้นความผันผวนในภาวะเศรษฐกิจจึงเกิดขึ้นได้เสมอถึงแม้ว่ากลไกราคาจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพก็ตาม ดังนั้นถ้าต้องการให้ระบบเศรษฐกิจมีเสถียรภาพแล้ว รัฐบาลจำเป็นต้องเข้าแทรกแซงในกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เข้ามาทำหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ โดยผ่านเครื่องมือทางการคลังเพื่อรักษา Aggregate Demand ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยใช้มาตรการต่าง ๆ กระตุ้นหรือส่งเสริมเพื่อเพิ่มระดับ Aggregate Demand ในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ หรือใช้มาตรการในทางตรงข้ามเพื่อลด Aggregate Demand เมื่อเกิดภาวะเงินเฟ้อ เป็นต้น

นอกจากนี้เศรษฐกิจส่วนใหญ่ในปัจจุบันยังเป็นเศรษฐกิจเปิด ดังนั้นการแทรกแซงของรัฐบาลจำเป็นต้องไม่เพียงเฉพาะเพื่อรักษาเสถียรภาพภายในแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังจำเป็นต้องสำหรับการรักษาเสถียรภาพกับภายนอกด้วย โดยเฉพาะในระบบเศรษฐกิจที่ใช้อัตราแลกเปลี่ยนคงที่ (Fixed Exchange Rate) ซึ่งรัฐบาลจำเป็นต้องเข้ามาแทรกแซงในการรักษาอัตราแลกเปลี่ยนให้อยู่ภายในขอบเขตที่กำหนดเท่านั้น

4. หน้าที่ในการส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของสังคม (Growth Function) เนื่องจากทรัพยากรมีจำกัด เราจะต้องเลือกระหว่างการบริโภคในปัจจุบันกับการบริโภคในอนาคต ปัญหาเกี่ยวกับการเลือกที่จะบริโภคในปัจจุบันหรือทำการออมเพื่อจะบริโภคในอนาคต นั้นเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจปัญหาหนึ่งที่สังคมต้องเผชิญ แต่การตัดสินใจปัญหาดังกล่าวระหว่างเอกชนและสังคมอาจแตกต่างกัน เอกชนอาจจะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก ดังนั้นจึงอาจเลือกที่จะบริโภคในปัจจุบันมากกว่าในอนาคต การสะสมทุน เป็นฐานสำคัญของการขยายความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอาจมีไม่เพียงพอถึงแม้ว่า ระบบเศรษฐกิจเป็นระบบที่มีการแข่งขันสมบูรณ์ แต่กลไกราคาอาจส่งสัญญาณให้เอกชนเลือกบริโภคในปัจจุบันมากกว่าอนาคตก็ได้ นอกจากนี้กรณีที่รายได้ของประชาชนอยู่ในระดับต่ำ รายได้ส่วนใหญ่จะถูกใช้ไปในการบริโภค ซึ่งทำให้การสะสมทุนมีน้อยมากไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจตามที่สังคมต้องการได้

ดังนั้น รัฐต้องเข้ามามีบทบาทในการทำหน้าที่ส่งเสริมให้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในอัตราที่เหมาะสมตามที่สังคมต้องการ โดยใช้กระบวนการทางกฎหมาย หรือ เครื่องมือทางการคลังสนับสนุนส่งเสริมให้มีการออกและการสะสมทุนมากขึ้นหรือรัฐบาลอาจจะเป็นผู้ลงทุนสร้างรากฐานที่จะอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการผลิตและการลงทุนของภาคเอกชนเสียเอง เช่นการลงทุนสร้างทุนขั้นพื้นฐานต่าง ๆ เป็นต้น

2.1.2 ทฤษฎีสินค้าสาธารณะ

รัฐบาลจะต้องทำหน้าที่จัดสรรการใช้ทรัพยากร เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่เราเรียกว่า “สินค้าสาธารณะ” แต่รัฐบาลก็ต้องพิจารณาถึงการใช้ทรัพยากรของสังคมอย่างรอบคอบ อาจกล่าวได้ว่าเกิดปัญหาว่าจะอย่างไรจึงจะสามารถใช้ทรัพยากรของสังคมอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์จะสามารถช่วยให้รัฐบาลทำการตัดสินใจได้ดีขึ้น และจะทำให้การจัดสรรงบประมาณแผ่นดินเป็นไปอย่างมีเหตุมีผลมากขึ้น (ศาสตราจารย์เกริกเกียรติ พิพัฒน์ เสรีธรรม, 2546:45-48)

ในทฤษฎีการพิจารณาสินค้าสาธารณะจากลักษณะของสินค้าและบริการ ถ้าสินค้าหรือบริการใดก็ตามที่กลไกราคาสามารถทำหน้าที่จัดสรรมันได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพแล้ว สินค้าหรือบริการนั้นจะเรียกว่าเป็น “สินค้าเอกชน” ในกรณีตรงกันข้ามสินค้าหรือบริการใดก็ตามที่ไม่สามารถใช้กลไกราคาทำหน้าที่จัดสรรมันได้เลย สินค้าหรือบริการนั้นมันจะเรียกว่า “สินค้าสาธารณะ” ซึ่งในการพิจารณาการจัดจำแนกดังกล่าวนี้ จะพิจารณาถึงลักษณะของสินค้าและบริการเป็นสำคัญ โดยแยกประเด็นการพิจารณาที่สำคัญได้เป็น 2 ประเด็นด้วยกันคือ

1. ลักษณะการแบ่งแยกการบริโภคออกจากกัน (exclusion principle) จะพิจารณาดังนี้

- การแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันได้ (excludability) คือเราสามารถใช่กลไกราคาหรือมาตรการบางอย่างเป็นเครื่องมือ เพื่อที่จะกีดกันไม่ให้ผู้ใดได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

- การแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันไม่ได้ (non-excludability) คือเราไม่สามารถใช้กลไกราคาหรือมาตรการอย่างอื่นมาเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะกีดกันไม่ให้หนึ่งผู้ใดใช้สินค้าหรือบริการนั้นได้ ทำให้กลไกตลาดหรือราคาไม่สามารถทำหน้าที่จัดสรรสินค้าหรือบริการดังกล่าวได้ ทั้งนี้เนื่องจากว่าเมื่อผลิตบริการขึ้นมาแล้วทุกคนจะได้ใช้บริการนั้น แต่ผู้ที่ผลิตบริการนั้นไม่สามารถที่จะไปเรียกเก็บเงินหรือค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการทุกคนได้ ดังนั้นเอกชนจึงไม่อยู่ในฐานะที่จะเป็นผู้ผลิตหรือจัดสรรบริการดังกล่าวได้ รัฐบาลจำเป็นต้องเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้จัดสรรสินค้าหรือบริการนั้น โดยรัฐบาลจะเรียกเก็บเงินหรือค่าตอบแทนจากผู้บริการในทางอ้อมในรูปของการจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ เพื่อนำมาผลิตสินค้าหรือบริการเหล่านั้น

2. ลักษณะการเป็นปรปักษ์ในการบริโภค (Rival) จะพิจารณาดังนี้

- มีลักษณะเป็นปรปักษ์ในการบริโภค (rival consumption) คือสินค้าเมื่อถูกใช้หรือบริโภคโดยคนใดคนหนึ่งแล้วจะเป็นเหตุ ทำให้ผู้อื่น ไม่ได้ใช้หรือบริโภคสินค้านั้น หรือจะทำให้ผู้อื่นที่มาร่วมใช้สินค้าหรือบริการนั้น ได้รับความพอใจจากการร่วมใช้นั้นน้อยลง

- ไม่มีลักษณะเป็นปรปักษ์ในการบริโภค (non-rival consumption) คือสินค้าหรือบริการนั้นเมื่อถูกบริโภคหรือใช้โดยคนหนึ่งคนใดแล้ว จะไม่เป็นเหตุทำให้ผู้อื่นไม่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น หรือไม่ทำให้ผู้ร่วมใช้สินค้าหรือบริการนั้นได้รับความพึงพอใจลดลง เมื่อมีผู้ใช้เพิ่มขึ้นจะไม่ทำให้ต้นทุนของการผลิตสินค้าหรือบริการนั้นเพิ่มขึ้น คือต้นทุนต่อผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นนั้นจะมีค่าเท่ากับศูนย์

2.1.3 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Theory of Consumer Behavior)

พฤติกรรมผู้บริโภค (Theory of Consumer Behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ซึ่งเราสามารถศึกษาได้จากความต้องการของมนุษย์และสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อสินค้าและบริการ พฤติกรรมผู้บริโภคนั้นมักจะเริ่มจากการได้รับแรงกระตุ้นหลังจากนั้นจะมีการกลั่นกรองด้วยประสบการณ์ของแต่ละคนซึ่งประสบการณ์นี้เองจะเป็นตัวตัดสินใจว่าจะเลือกซื้อสินค้านั้นหรือไม่

ในทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์เชื่อว่าผู้บริโภคมีความต้องการในการบริโภคสินค้าและบริการอย่างหลากหลาย แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องของทรัพยากร ดังนั้นผู้บริโภคจะมีการเรียงลำดับความพอใจของสินค้าโดยคำนึงถึงอรรถประโยชน์สูงสุดที่ตนจะได้รับจากการอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการ

Harold J. Leavitt ได้กล่าวไว้ว่าก่อนที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา มักจะมีสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งสาเหตุดังกล่าวอาจจะเรียกว่ากระบวนการของพฤติกรรม (Process of Behavior) กระบวนการของพฤติกรรมมนุษย์ มีลักษณะคล้ายกัน 3 ประการ (เมธาวดี จันทร์น้อย, 2546) คือ

1. พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นนั้นจะต้องมีสาเหตุที่ทำให้เกิดขึ้นหมายถึงการที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาจะต้องมีสาเหตุเสมอ

2. พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นนั้นจะต้องมีสิ่งจูงใจหรือมีแรงจูงใจที่ทำให้เกิด นั่นคือเมื่อเราเกิดความต้องการแล้วคนเราก็ต้องการที่จะบรรลุนั้นๆ จึงมีการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของตน

3. พฤติกรรมที่แสดงออกมาย่อมแสดงถึงจุดหมาย หมายถึงการที่เราแสดงพฤติกรรมใดใดก็ตามออกมานั้น เรามักจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลคนนั้น

2.1.4 ทฤษฎีความพึงพอใจและความคาดหวัง

ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้ำ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้จากผลการทำงาน หรือประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของลูกค้ำ ซึ่งจะพิจารณาถึงผลของความพึงพอใจหลังจากการขายของลูกค้ำต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้ำตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้ำเกิดความประทับใจ และถ้าระดับผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังของลูกค้ำก็จะทำให้ลูกค้ำเกิดความพอใจ ในทางตรงข้าม ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้ำก็จะทำให้ลูกค้ำเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความแตกต่างของความพึงพอใจทั้งสามระดับนี้ จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในครั้งต่อไปและจะเกี่ยวข้องไปถึงการประชาสัมพันธ์องค์การในด้านดีหรือไม่ดีต่อบุคคลอื่น ๆ ในอนาคต ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างหรือเสนอผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้ำ (กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549:9-13) การศึกษาความพึงพอใจมีแบบจำลองที่นิยมใช้ดังนี้

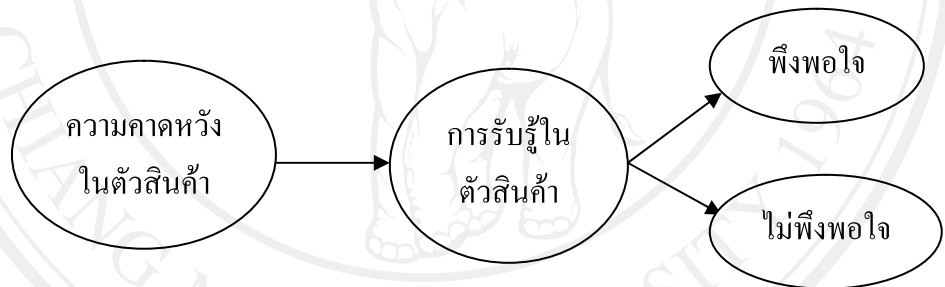
1) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างกันระหว่างทั้งสองสิ่งนี้เป็นที่มีระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

คำนิยามความพึงพอใจของลูกค้ำหมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกัน หวังสิ่งทีคาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภคสินค้านั้น แล้วจากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1.1) ความหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้ายกตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า การโฆษณาหรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

1.2) ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงาน ของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงหรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังจากการบริโภคผลิตภัณฑ์

1.3) ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงทำให้เกิดช่องว่างขึ้น หากความหวังนั้นตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง มันทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หากความหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้นสามารถแสดงการเกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวังได้ดังรูปที่ 2.1

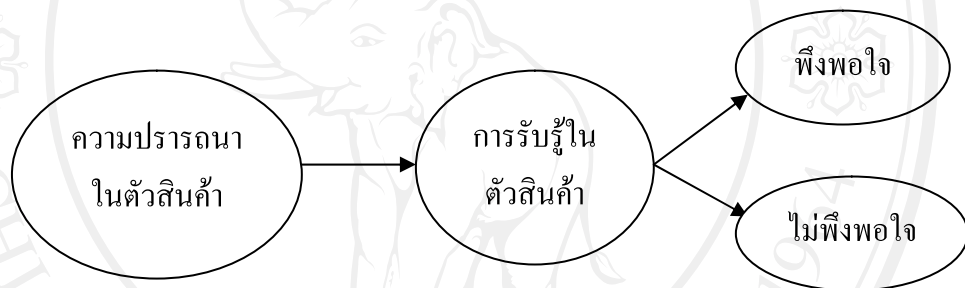


รูปที่ 2.1 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

2) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนาความพึงพอใจ ในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าที่เกิดขึ้นจริง กับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมี ความแตกต่างระหว่างทั้งสองสิ่งเป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคค่านิยมเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นผลมาจากปฏิกิริยาของความรูสึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้น ๆ โดยหลักความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

- ก. การดำเนินงานที่รับรู้ได้
- ข. ความคาดหวังและความหวังเหมาะสม
- ค. ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม

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



รูปที่ 2.2 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สโรชา แพร์ภษา(2549) ศึกษาเรื่องการวิจัยและการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน ทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมประเพณี วัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ 3) ภารกิจการจัดการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราประจำปีงบประมาณ 2549 ในแต่

ผลการปฏิบัติงานสำรวจ 9 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการพุดจาสุภาพเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพการบริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะอาดสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้านเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ระดับความพึงพอใจของประชาชน การบริการให้บริการเครื่องจักรกลอยู่ในระดับที่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

จุฬารัตน์ เปี้ยเหมย (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกให้บุตรเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอัสสัมชัญลำปาง เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกให้บุตรศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอัสสัมชัญลำปาง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนอัสสัมชัญลำปาง จำนวน 284 ราย จากจำนวนนักเรียนทั้งหมด 284 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และค่าไคสแควร์ จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ปกครองพบว่าส่วนใหญ่ผู้ปกครองเป็นเพศหญิงมีสถานภาพเป็นมารดา อายุเฉลี่ย 41 – 45 ปี โดยเป็นผู้ปกครองที่มีสถานภาพสมรส นับถือศาสนาพุทธ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน ลักษณะของครอบครัวเป็นครอบครัวขนาดเล็กคือมีสมาชิก 4 คน เนื่องจากในปัจจุบันผู้ปกครองนิยมมีบุตรเพียง 2 คน ซึ่งจากการสำรวจพบว่าผู้ปกครองของนักเรียนส่วนใหญ่จะมีบุตรที่อยู่ในวัยกำลังศึกษาเล่าเรียนเป็นจำนวน 2 คน มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง ห่างจากโรงเรียน 3 – 10 กิโลเมตร และอยู่ในเขตพื้นที่การศึกษาของโรงเรียนอัสสัมชัญลำปาง แต่จากการศึกษาพบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่เคยศึกษาในโรงเรียนอัสสัมชัญลำปางหรือสถาบันในเครือมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียล

เอกลักษณ์ ผาคำ (2551) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลการดำเนินงานและพฤติกรรมในการซื้อบ้านเอื้ออาทรของผู้บริโภค ตลอดจนการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้าอยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่ซื้อบ้านและเข้าอยู่แล้วในโครงการสันกำแพงและสันป่าตอง จำนวน 100 ราย และกลุ่มผู้ที่ซื้อแฟลตและเข้าอยู่แล้วในโครงการเชียงใหม่ระยะ 1 (หนองหอย) จำนวน 100 ราย โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และวัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าอยู่ในโครงการบ้านเอื้ออาทร โดยการให้น้ำหนักความสำคัญแบบลิเคิทสเกล พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีสถานะภาพสมรสแล้ว ในโครงการสันกำแพงและสันป่าตองส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ส่วนโครงการเชียงใหม่ระยะ 1 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง โดยมีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวระหว่าง 10,001 – 22,000 บาทต่อเดือน เหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกซื้อบ้านเอื้ออาทร คือ เงินผ่อนชำระต่องวดค่อนข้างน้อย ทำเลที่ตั้งดี ใกล้เมือง บ้านที่ซื้อมีราคา 390,000 บาท แต่อาคารชุดหรือแฟลตที่ซื้อมีราคา 250,000 บาทและ 390,000 บาท เงินผ่อนต่องวดไม่เกิน 2,400 บาท มีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 21-30 ปี ระดับความพึงพอใจน้อยต่อโครงการสันกำแพงและสันป่าตองในด้านทำเลที่ตั้ง ด้านมาตรฐานและรูปแบบตัวอาคาร และด้านการให้บริการจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนระดับความพึงพอใจน้อยต่อโครงการเชียงใหม่ระยะ 1 ในด้านการมีส่วนร่วมกิจกรรมของชุมชน ด้านมาตรฐานและรูปแบบตัวอาคาร และด้านสภาพแวดล้อมของชุมชน

พัทธรณ ช่างสกุล (2552) ศึกษาเรื่องการประเมินโครงการเช็คช่วยชาติ 2,000 บาท ของรัฐบาลต่อผู้ร่วมโครงการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้เช็คช่วยชาติและประเมินผลการดำเนินงาน โครงการเช็คช่วยชาติของรัฐบาลจากประชาชนที่ได้รับเช็ค โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากแรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนจำนวน 400 ราย ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-30 ปี สถานภาพโสด มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่มีเงินออม ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะอยู่ระดับปริญญาตรี ด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายเช็คช่วยชาติ จำนวนเงินที่ใช้จ่ายพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้จ่ายเงินเต็มจำนวน 2,000 บาท ระยะเวลาในการใช้จ่ายส่วน

ใหญ่จะใช้จ่ายหมดทันทีเมื่อได้รับเช็คภายใน 1 สัปดาห์ โดยเช็คแลกเป็นเงินสดทันที ส่วนใหญ่ที่ใช้จ่ายไปจะเป็นการซื้อเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า โดยจะไปซื้อที่ห้างสรรพสินค้า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เช็คช่วยชาติกับเพศพบว่าส่วนใหญ่เพศชายและเพศหญิง ใช้จ่ายเต็มจำนวน 2,000 บาท ระยะเวลาการใช้จ่ายคือทำการใช้จ่ายหมดทันทีเมื่อได้รับเช็ค ภายใน 1 สัปดาห์ มีรูปแบบการใช้เช็คคือ แลกเป็นเงินสดทันที แต่ประเภทการใช้จ่ายเช็คซื้อสินค้าหรือบริการ เพศชายมีประเภทการใช้จ่ายซื้อเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า ส่วนเพศหญิงมีประเภทการใช้จ่ายซื้ออาหารและเครื่องดื่ม สถานที่ใช้จ่ายเช็ค คือ ห้างสรรพสินค้าที่ร่วมโครงการ เหมือนกันทั้งสองเพศ

สมเกียรติ ทองยู (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกให้บุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเอกชนระบบสองภาษา ในจังหวัดเชียงใหม่” เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกให้บุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเอกชนระบบสองภาษา ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองของนักเรียนในโรงเรียนเอกชนระบบสองภาษา จำนวน 210 รายแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ผู้ปกครองที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้ปกครองประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับโรงเรียนเอกชนสองภาษา พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าโรงเรียนมีเจ้าของภาษามาสอน เช่น ภาษาอังกฤษ จีน รองลงมาคือ ระดับมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา มีชื่อเสียงและคุณภาพของบุคลากร และนักเรียนมีความสามารถด้านภาษามากกว่าโรงเรียนอื่น จากการศึกษาความพึงพอใจในตัวบุตรหลานของผู้ปกครองหลังจากให้บุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนสองภาษา ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังให้บุตรเข้าเรียนคือ บุตรหลานมีพัฒนาการและทักษะด้านภาษามากขึ้น เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือบุตรหลานมีความสามารถด้านภาษามากขึ้น และบุตรหลานมีผลการเรียนที่ดีขึ้นเป็นความพึงพอใจหลังจากที่ผู้ปกครองได้ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนสองภาษา จากการศึกษาความพึงพอใจในโรงเรียนเอกชนของผู้ปกครองหลังจากให้บุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนสองภาษา ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโรงเรียนเอกชนสองภาษาหลังที่ส่งให้บุตรเข้าเรียนเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือมีเจ้าของ

ภาษามาสอน เช่น ภาษาอังกฤษ จีน และมีการพัฒนาการเรียนการสอนที่ดีสม่ำเสมอ นักเรียนสามารถสอบเรียนต่อในระดับสูงได้ดีในเปอร์เซ็นต์สูง เป็นความพึงพอใจของผู้ปกครองในโรงเรียนเอกชนสองภาษาหลังจากที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved