

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ หลักสูตรตรี-โท (สองภาษา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับดัชนีคุณภาพชีวิตของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ หลักสูตรตรี-โท (สองภาษา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประกอบด้วย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของคุณภาพชีวิต
2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต
3. ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต
4. การประเมินคุณภาพชีวิต
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต ที่กล่าวถึงอย่างกว้างขวางยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน โดยนักวิชาการสาขาต่างๆ ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิต คือ การมีชีวิตที่ดีและการกินดีอยู่ดีมีความสุข และโดยส่วนมากความหมายจะมีความคล้ายคลึงหรือสอดคล้องกัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2530:45) ระบุไว้ว่า คุณภาพชีวิต ประกอบด้วย คำ 2 คำ คือ คุณภาพ หมายถึง ลักษณะประจำของบุคคล หรือสิ่งของ และชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ ดังนั้น คุณภาพชีวิตจึงหมายถึงลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล

ยูพา อุดมศักดิ์ (2516, 82) กล่าวว่า “คุณภาพชีวิต” หมายถึง คุณภาพในด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การเมืองและศาสนา ซึ่งเป็นค่าเทียบเคียง ไม่มีกฎตายตัวแน่นอน กล่าวคือ ทุกคนหรือทุกประเทศอาจจะกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ กันไปตามต้องการ และความ ต้องการในด้านคุณภาพชีวิตนี้ ย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและภาวะ

พัทยา สายหู (2516, 11) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตหรือชีวิตที่มีคุณภาพดังนี้ “ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่ทำประโยชน์ให้ผู้อื่นในสังคม ครอบครัวต้องเป็นแห่งแรกที่สร้าง คุณภาพชีวิต คน

รวบไม่จำเป็นต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีเสมอไป ในทางตรงข้ามคนที่ยากจนเกินไปก็ไม่จำเป็นต้องขาดคุณภาพชีวิต หรืออาจมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้”

ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ และคณะ (2521, 138) ได้ให้ความหมายว่า ชีวิตที่มีคุณภาพหมายถึง ชีวิตที่ไม่เป็นภาระและไม่ก่อปัญหาทางสังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย และจิตใจ มีความคิดและความสามารถที่จะดำรงสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองได้อย่างถูกต้องแก้ปัญหาที่ สลับซับซ้อนได้ สามารถหาวิธีอันชอบธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองพึงประสงค์ภายใต้เครื่องมือ และทรัพยากรที่มีอยู่

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2525, 2) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตว่า “คุณภาพชีวิตสำหรับบางคน หรือบางกลุ่ม คำว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีสิ่งที่เป็นแก่นการดำรงชีวิต แต่บางกลุ่มอาจ หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยในทรัพย์สิน และบางกลุ่มอาจหมายถึงการมีเวลาพักผ่อนหย่อนใจ บางกลุ่มอาจหมายถึงการให้โอกาสแก่บุคคลที่จะพัฒนาตนเอง หรือคนบางกลุ่มอาจหมายถึงการมี สิ่งแวดล้อม (ทางกายภาพ) ที่น่าอยู่”

นิ่มนวล ทวีสมบูรณ์ (2526, 48) ได้ให้แนวทางของคุณภาพชีวิต ว่าคนที่จะได้ชื่อว่าเป็นผู้มี คุณภาพชีวิตนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งทาง ร่างกาย จิตใจ สติปัญญาดำเนินชีวิต ในทางชอบธรรม มีความพอใจในความเป็นอยู่ของตน สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใน สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิปปนนท์ เกตุทัต (2528, 2) ได้อธิบายว่า “คุณภาพชีวิต” คือ ชีวิตที่มีความสุขชีวิตที่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และสิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social environment) และสามารถปรับธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับ ตนเอง โดยไม่เบียดเบียนธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและสังคมไม่เบียดเบียนผู้อื่น กล่าวสั้นๆ คือการ เรียนรู้ธรรมชาติจนปรับตัวเองและธรรมชาติให้เข้ากันได้ โดยไม่เบียดเบียนกัน

สวัสดี ภูทอง (2546, 65) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาวะของการมีระดับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของ ตนเองโดยสามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีความสุขในการดำเนินชีวิตให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม ร่างกายและจิตใจ

เฟอร์แรนส์ (Ferrans, 1992, 29-38) ได้ให้ความหมาย “คุณภาพชีวิต” ดังนี้ ความรู้สึกมีความสุข (sense of wellbeing) ซึ่งมีผลมาจากความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในแต่ละด้านของชีวิตที่มีความสำคัญต่อบุคคลนั้น ๆ

Hendershott และคณะ (1992, 11) ได้กล่าวว่าการที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นบุคคลนั้นต้องมีความพึงพอใจในสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความสุขในการดำเนินชีวิต อันประกอบด้วย ชีวิตการเรียน ชีวิตสังคม ที่อยู่อาศัย ความสัมพันธ์กับเพื่อนและบริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย

จากคำจำกัดความของคุณภาพชีวิตข้างต้นที่แตกต่างกันตามรายละเอียด ตามสาขาวิชาของนักวิชาการที่ได้ให้คำจำกัดความ การนิยามคำจำกัดความของคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันไปตาม สังคม หรือบรรทัดฐานของสังคม อายุ รวมถึงประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจำเป็นต้องผสมผสานแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตให้ตรงกับกลุ่มประชากรและวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

เนื่องจากคุณภาพชีวิตในความหมายของนักวิชาการแต่ละสาขามีความแตกต่างกันตามมุมมองและการให้คุณค่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตจึงย่อมจะแตกต่างกันออกไปตามการให้ความหมาย แม้ความหมายจะคล้ายคลึงกันก็ไม่ได้หมายความว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตจะต้องคล้ายคลึงตามไปด้วย ดังที่จะเสนอต่อไปนี้

ยูเนสโก (UNESCO, 1980) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ 5 ประการ คือ

1. มาตรฐานการดำรงชีวิต ได้แก่ มาตรฐานความเป็นอยู่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย การศึกษาที่อยู่อาศัย อาหาร รายได้ การประกอบอาชีพต่างๆ และบริการทางสังคมต่างๆ
2. ภาวะประชากร ได้แก่ ขนาด การกระจาย และการเปลี่ยนแปลงทางประชากร
3. ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม ได้แก่ ระบบสังคม การเมือง การปกครอง ค่านิยม และแบบแผนของการใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพ
4. กระบวนการพัฒนา เช่น การค้าอุตสาหกรรม ความช่วยเหลือจากต่างประเทศและ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

5. ทรัพยากร ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรธรรมชาติ เทคโนโลยี เป็นต้น

ประภาพร จินันทุยา (2536, 47) จำแนกองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตเป็น 5 ด้านคือ

1. สถานภาพทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับความเพียงพอของรายได้และทรัพย์สิน
2. สุขภาพ ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับภาวะสุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ
3. สภาพแวดล้อม ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่อยู่แวดล้อมตน ซึ่งได้แก่ญาติมิตร เพื่อนร่วมรุ่น สมาชิกในครอบครัว สถานที่อยู่อาศัย และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

4. การพึ่งพาตนเอง ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง และความรู้สึกในการพึ่งพาผู้อื่น

5. การทำกิจกรรม ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมภายในครอบครัว และกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

แคมป์เบล (Campbell, 1976, 117 – 124) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านกายภาพ ได้แก่ ปัจจัยทางมลภาวะ ความหนาแน่นของประชากรสภาพที่อยู่อาศัย และการที่มีวัตถุประสงค์เพียงหล่อเลี้ยงชีวิตไม่ต้องถูกบีบคั้นจากความอดอยากขาดแคลน

2. องค์ประกอบด้านสังคม ได้แก่ ปัจจัยทางการศึกษา สุขภาพอนามัย ความมั่นคงของครอบครัว และสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ที่จะเลือกดำเนินชีวิตที่ถูกต้องดีงาม

3. องค์ประกอบทางจิตวิทยา ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ความสำเร็จ ความคาดหวังความค้ำข้องใจในชีวิต และการมีเสรีภาพ

เฟอร์แรนส์ และ เพาเวอร์ (Ferrans and Powers 1978, 29 – 38) ได้วิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตของ George และ Bearson แล้วจึงได้สรุปองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

1. ด้านสุขภาพและหน้าที่ (Health and Functioning) เกี่ยวกับสภาพของร่างกายและความสามารถในการหน้าที่ที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ กิจกรรมประจำวัน และการแสดงออกทางบทบาทสังคม ประกอบด้วยสุขภาพของตนเอง ความเครียด การดูแลสุขภาพ การพึ่งพาตนเองทางด้านร่างกาย เพศสัมพันธ์ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว การบำเพ็ญประโยชน์กิจกรรมในยามว่าง ความสามารถในการเดินทาง การสร้างความสุขในวัยสูงอายุ และการมีอายุยืน

2. ด้านสังคมและเศรษฐกิจ (Social economic) เป็นสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของบุคคล เพราะบุคคลต้องอยู่ร่วมกันในสังคม ต้องการเพื่อนช่วยแนะแนวทางแก้ปัญหาซึ่งกันและกัน ต้องการกำลังใจ การได้รับการเชื่อถือไว้วางใจ ต้องการบ้านอยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งมีงานทำและมีเงินใช้ในการดำรงชีวิต ประกอบด้วย มาตรฐานการดำรงชีวิต การพึ่งพาตนเองด้านการเงิน ที่พักอาศัย การทำงานเพื่อน เพื่อนบ้าน สภาพการณ์ของบ้านเมือง การได้รับการสนับสนุนทางจิตใจ และการศึกษา

3. ด้านจิตใจและวิญญาณ (Psychological/Spiritual) เป็นสภาพของการรับรู้และการตอบสนองทางอารมณ์ หรือทางวิญญาณ ต่อสิ่งเร้าที่มากกระทบในชีวิต ประกอบด้วย ความพอใจในชีวิต ความสุขทั่วไป ความพอใจในตนเอง จุดมุ่งหมายในชีวิต ความสงบสุขของจิตใจ ความศรัทธาในศาสนา และรูปร่างหน้าตาของตน

4. ด้านครอบครัว (Family) เป็นสภาพของสัมพันธภาพภายในครอบครัวของบุคคลประกอบด้วย ความสุขในครอบครัว ภาวะสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว บุตร และความสัมพันธ์กับผู้สมรส จากนิยามขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตที่นักวิชาการแต่ละสาขาได้กล่าวไว้ ประกอบด้วย ความสุข ความสมบูรณ์ ของร่างกาย จิตใจ รวมถึงสังคมและสภาพแวดล้อม ในการใช้ชีวิตประจำวัน อันเป็นที่พึงพอใจของแต่ละบุคคล

2.1.3 ดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิต

ดัชนีชี้วัดที่ใช้ในการเปรียบเทียบว่าคนในสังคมใดมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่ากัน คือ “ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน” (จปฐ.)

ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน คือ ข้อมูลในระดับครัวเรือนที่แสดงถึงความจำเป็นของบุคคลใน ครัวเรือนในด้านต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเอาไว้

เครื่องมือชี้วัดความจำเป็นพื้นฐานกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการชี้วัดคนในแต่ละครัวเรือนมีคุณภาพชีวิตขั้นต่ำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น โดยปกติจะกำหนด 5 ปี ตาม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (หน่วยที่ 7, คุณภาพชีวิต)

เครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน 9 หมวดได้แก่

หมวดที่ 1 ประชาชนได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะและเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย

หมวดที่ 2 ประชาชนมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

หมวดที่ 3 ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการสังคมขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

หมวดที่ 4 ประชาชนมีความมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สิน

หมวดที่ 5 ประชาชนมีการประกอบอาชีพและมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

หมวดที่ 6 ครอบครัวสามารถควบคุมช่วงเวลาและจำนวนของการมีลูกได้ตามต้องการ

หมวดที่ 7 ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาความเป็นอยู่และการกำหนดชีวิตของตนเองและชุมชน

หมวดที่ 8 ประชาชนมีการพัฒนาจิตใจของตนให้ดีขึ้น

หมวดที่ 9 ประชาชนมีจิตสำนึกและร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

บุคคลย่อมมีความต้องการคุณภาพชีวิตในระดับหนึ่งที่เป็นพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต ดังนั้น การมีเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพชีวิตจะช่วยให้การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลได้ว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีหรือไม่ หรืออยู่ในเกณฑ์ระดับใด แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต

(Quality of life indicators) ได้มีนักวิชาการ นักคิดนักวิจัยและหน่วยงานได้ทำการศึกษาเรื่องนี้ไว้หลากหลายทั้งในระดับมหภาค และจุลภาค หรือในระดับประเทศและในระดับครอบครัว ดังต่อไปนี้

องค์การความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Cooperation and Development: OECD) (Unesco, 1978, 89) ได้วัดความเป็นอยู่ที่ดีของประเทศต่าง ๆ โดยใช้ดัชนีชี้วัด 8 ด้านคือ

1. สุขภาพ
2. การพัฒนาของปัจเจกบุคคลโดยการเรียนรู้
3. การจ้างงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. เวลาและการใช้เวลาว่าง
5. ความต้องการในเรื่องสินค้าและบริการ
6. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (บ้านประชากร ประโยชน์ที่ประชากรได้รับจากการจัดการสิ่งแวดล้อม)
7. ความปลอดภัยของบุคคลและการบริการกระบวนการยุติธรรม (administration Justice)
8. โอกาสทางสังคมและความไม่เสมอภาค

วอลเลนซ์ (Wallace, 1974) เขียนไว้ในหนังสือ “Identific of Quality of Life Indicators for Use in Family Planning Programs” เสนอแนะประเมินคุณภาพชีวิตประกอบด้วย

1. มีสุขภาพและสวัสดิการ
2. มีการติดต่อสื่อสารกันในสภาพสิ่งแวดล้อมของตน
3. เป็นทรัพยากรมนุษย์
4. สามารถติดต่อกับบุคคลได้ทุกคน
5. มีสติปัญญา ร่างกายและอารมณ์ดี
6. มีการพัฒนาเศรษฐกิจ
7. มีความมั่นคงปลอดภัย

เฮนเดอร์ชอท, ไรท์ และแอนเดอร์สัน (Hendershott wright & Henderson) กล่าวถึงประสบการณ์ที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในแง่ของความพึงพอใจ (Life Satisfaction) ประกอบไปด้วย ความสุขส่วนบุคคล (Personal Happiness) ความต้องการความสำเร็จ ความรู้สึกลึกซึ้งในชีวิต (Self Actualization) และความผาสุกโดยทั่วไปของชีวิต (General Well-Being) โดยกำหนดเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพของนักศึกษา

ไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านชีวิตการเรียน ด้านชีวิตทางสังคม ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านบริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย

จากตัวชี้วัดที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่านักวิชาการแต่ละท่านได้กำหนดเกณฑ์การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกลุ่มประชากรเป้าหมายของผู้วิจัย เนื่องจากบุคคลที่ซึ่งดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันย่อมรับรู้เชิงจิตวิสัยที่แตกต่างกันตามไปด้วย

2.1.4 การประเมินคุณภาพชีวิต

การประเมินคุณภาพชีวิตมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย การประเมินอาจจะประเมินด้วยบุคคลนั้นหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ประเมินเชิงจิตวิสัย (Subjective Approach) เป็นการรับรู้ความพึงพอใจในชีวิตตามสภาพการดำรงชีวิตของตนเอง ซึ่งองค์การยูเนสโก (UNESCO, 1980) ให้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพชีวิต 2 ด้านดังนี้

1. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) การประเมินที่วัดโดยอาศัยข้อมูลด้านรูปธรรมที่มองเห็น นับได้และวัดได้ เช่น ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
2. ด้านจิตวิสัย (Subjective) การประเมินข้อมูลด้านจิตวิทยา ทำได้โดยการสอบถามความรู้สึกและคติต่อประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับชีวิตการรับรู้ต่อสภาพความเป็นอยู่ การดำรงชีวิตและอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความพึงพอใจในชีวิต

นอกจากนี้องค์การอนามัยโลก (WHOQOL-BREF-THAI) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนวัดคุณภาพชีวิตประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 26 ตัวชี้วัด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านร่างกาย คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคลที่มีผลต่อชีวิตประจำวัน การรับรู้อิสระไม่พึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณเองไม่ต้องพึ่งพาการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ

2. ด้านจิตใจ คือ การรับรู้สภาพจิตใจตนเอง เช่น การรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความภูมิใจ ความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิดความจำ สมาธิและการตัดสินใจในตนเอง ความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ที่มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรคในชีวิตประจำวัน

3.ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลอื่นรวมถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นๆด้วย รวมถึงการรับรู้ในอารมณ์ทางเพศ

4.ด้านสิ่งแวดล้อม คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตเป็นการรับรู้ว่าได้ตนเองอยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี การรับรู้ว่าได้มีกิจกรรมสันทนาการและกิจกรรมในเวลาว่าง

จากแนวคิดการประเมินคุณภาพชีวิตมีของแต่ละนักวิชาการมีความคล้ายคลึงกันอาจแตกต่างกันไปบ้างตามลักษณะสภาพแวดล้อมของบุคคลหรือกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ทางจิตใจ ลักษณะทางกายภาพ และสังคมของผู้ถูกประเมินหรือกลุ่มตัวอย่าง

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพต่อสภาพการณ์ที่เป็นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลซึ่งจะพิจารณาถึงความพึงพอใจ เป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการสูงกว่าความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ก็จะทำให้เกิดความประทับใจและถ้าระดับผลที่ได้รับจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ตรงกับความคาดหวังของบุคคลก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในทางตรงกันข้ามถ้าผลที่ได้รับจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ต่ำกว่าความคาดหวังของบุคคลก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นความพึงพอใจจะส่งผลต่อการตัดสินใจหากพบสภาพการณ์แบบเดิมในครั้งต่อไป และยังส่งผลไปถึงการประชาสัมพันธ์ขององค์กรในด้านดีหรือด้านไม่ดีต่อบุคคลอื่นๆในอนาคต

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวัง (Expected Performance) ซึ่งหากผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าหากระดับของผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Satisfied Customer) และหากผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) (ศิริวรรณ เสงีรัตน์ และคณะ, 2541)

การศึกษาความพึงพอใจที่นิยมใช้ส่วนใหญ่สามารถจำแนกเป็น 4 รูปแบบดังนี้

1. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง (Expectations Disconfirmation Model of Satisfaction) ความพึงพอใจในลักษณะนี้ เกิดขึ้นจากบุคคลเปรียบเทียบสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่บุคคลต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างทั้งสองสิ่งนี้เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของบุคคล

2. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา (Desired Disconfirmation Model of Satisfaction) ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากบุคคลเปรียบเทียบสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างระหว่างสองสิ่งนี้เป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

3. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความยุติธรรม (Equity --Disconfirmation Model of Satisfaction) ความพึงพอใจในลักษณะนี้เป็นความคาดหวังด้านความยุติธรรมความถูกต้องในการให้บริการและรับบริการหรือระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย

4. แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวังจากประสบการณ์พื้นฐาน (Experience-Based Expectations- Disconfirmation-Disconfirmation Model of Satisfaction) ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดจากการตั้งบรรทัดฐานจากประสบการณ์ในอดีตเป็นหรือเป็นการเปรียบเทียบจากการรับรู้สภาพการณ์ในครั้งก่อน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ ตระหนักถึงความสำคัญและได้พยายามที่จะผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ตลาดแรงงานและท้องถิ่น โดยมหาวิทยาลัยได้ผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมดังกล่าวแล้วในทุกๆปี

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนิท สมัครการ (2534, 12) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นสภาพทางจิตใจที่แสดงออกถึงความสุขที่ได้รับรู้ว่าสิ่งที่ตนใฝ่ฝัน หรือปรารถนา (Aspiration) ได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความคาดหวังไว้ การที่บุคคลแสดงความพึงพอใจต่อสภาพการดำรงชีวิตของตนในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งย่อมแสดงว่าชีวิต ในช่วงเวลานั้น มีคุณภาพที่ จำของชีวิตต้องการ

คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวไปข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดีหรือ ความชอบใจที่บุคคลได้รับ จากการตอบสนองความต้องการตามที่ได้คาดหวัง ไว้ ซึ่งเป็นลักษณะเชิงบวกของบุคคลแต่หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่ได้คาดหวังไว้

ก็จะกลายเป็นลักษณะเชิงลบของบุคคล และส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลตามลักษณะการได้รับการตอบสนอง

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาค้นคว้าบทความและงานวิจัยต่างๆ ดังนี้
 ภัทรพล มหาพันธ์ (2554) ได้ศึกษาการวัดระดับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านชีวิตการเรียน ชีวิตสังคม ที่อยู่อาศัย ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตาม เพศ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สาขา และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ t-test และ one-way ANOVA ทดสอบรายคู่ด้วยสถิติ LSD (Least Significant Difference) พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และ มีระดับคุณภาพชีวิตน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านบริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า นักศึกษาหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตสูงกว่า นักศึกษาชาย ในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนนักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในด้านการเรียนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ส่วนนักศึกษาที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 สำหรับด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่พบความแตกต่าง

सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องการวัดระดับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่นับถือศาสนาอิสลามวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่นับถือศาสนาอิสลามวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน ส่วน บุคคล ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางการเรียนกับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่นับถือศาสนาอิสลามวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือกับกลุ่มนักศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ไคสแควร์ (Chi-square) พบว่า ภาพรวมทั้ง 4 ด้านมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าทุกด้านมีคุณภาพชีวิตใน

ระดับปานกลางทุกด้าน โดยคุณภาพชีวิตดำรงกายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านจิตใจและด้านความสัมพันธ์ทางสภาพแวดล้อมและจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านครอบครัวไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพภาพชีวิตของนักศึกษามุสลิม

สุขศรี สวงนัตถ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันและศึกษาความต้องการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งทดสอบคุณภาพโดยการหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคุณภาพชีวิตในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านอาหารและโภชนาการ ด้านที่อยู่อาศัยด้านสุขอนามัยด้านการรับบริการพื้นฐาน และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาและระดับผลการศึกษา ไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของคุณภาพชีวิตของนักศึกษา ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษา ได้แก่ เพศของนักศึกษา คณะที่นักศึกษาสังกัด ที่พักอาศัย ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

สุพรรณิการ์ มาศยคง (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานครที่มีคุณลักษณะของนักเรียนและข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนแตกต่างกัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มสองขั้น แบบแบ่งชั้น ภูมิ และสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตในโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ในโรงเรียนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ทางระหว่างนักเรียนกับเพื่อนในโรงเรียนอยู่ในระดับดี ส่วนด้านร่างกาย ด้านอารมณ์และจิตใจ ด้านวิชาการและด้านสัมพันธ์ทางระหว่างนักเรียนกับครูอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนอยู่ในระดับไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในโรงเรียน

ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานครที่มีคุณลักษณะของนักเรียนและข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ ระดับชั้น ระดับผลการเรียน บุคคลที่นักเรียนอาศัยอยู่ด้วยในปัจจุบัน สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง และ สัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับผู้ปกครอง

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตของนักศึกษาเกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการจัดบริการด้านต่างๆ ให้กับนักศึกษาให้ใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เช่น ด้านการเรียน ด้านอาหารและโภชนาการ ที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัย การรับบริการพื้นฐาน และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน