

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 บทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการรักษาเสถียรภาพในระบบเศรษฐกิจ

บทบาทของรัฐบาลที่มีต่อการรักษาเสถียรภาพในระบบเศรษฐกิจ สามารถจำแนกตามลักษณะของเสถียรภาพที่สำคัญ 2 ประการคือ เสถียรภาพภายนอกและเสถียรภาพภายในประเทศ

ทางการรักษาเสถียรภาพภายนอก ขนาดของรัฐบาลมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับผลิตภัณฑ์ประชาชาติเฉลี่ยต่อหัวและอัตราการค่า แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความเสี่ยงจากผลกระทบภายนอกประเทศ ส่วนในด้านการรักษาเสถียรภาพภายใน การดำเนินนโยบายการคลังในการกระตุ้นการขยายตัวหรือหดตัวของอุปสงค์รวมมีความสัมพันธ์กับความไร้เสถียรภาพทางด้านราคา อันนำไปสู่ปัญหาเงินเฟ้อ (inflation) หรือปัญหาเงินฝืด (deflation) รัฐบาลจำเป็นต้องเข้ามาแทรกแซงเพื่อให้กลไกตลาดทำงานได้อย่างเป็นปกติ มีความเท่าเทียมกันในการจัดกระจายสินค้าและบริการสาธารณะ เพื่อทำให้เกิดสวัสดิการทางเศรษฐกิจสังคม

การที่รัฐบาลดำเนินนโยบายทางการเงินและการคลังต้องประเมินว่าในภาวะเศรษฐกิจแบบใดนโยบายการเงินและการคลังควรจะดำเนินไปอย่างไร ทิศทางของภาวะเศรษฐกิจในอนาคตจะเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ในการปรับตัว การวางแผนเพื่อการบริโภคและการลงทุนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในภาวะเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินนโยบายการเงินหรือการคลัง ต่างก็มีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

นโยบายการเงิน (Monetary Policy) คือ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงิน ได้แก่ ปริมาณเงิน (Money supply) อัตราแลกเปลี่ยน (Exchange rate) และอัตราดอกเบี้ย (Interest rate) ทำโดยการปรับลด-เพิ่มปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจที่จะมีผลต่อการกำหนดทิศทางของอัตราแลกเปลี่ยนให้แข็งค่าหรืออ่อนค่า และการปรับลด-เพิ่มของอัตราดอกเบี้ย ซึ่งเป็นหน้าที่ของธนาคารกลาง หรือธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำหนดทิศทางของการดำเนินนโยบายการเงิน ประเภทของนโยบายการเงิน แบ่งตามผลกระทบต่อรายได้ประชาชาติ

1. นโยบายการเงินแบบขยายตัว (Expansionary Monetary Policy) เป็นนโยบายการเงินที่ส่งผลให้รายได้ประชาชาติดูสภาพสูงขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงอัตราเงินสดสำรองที่ต้องดำรง (Reserve ratio) ของธนาคารพาณิชย์ การขายหลักทรัพย์ให้แก่ภาคเอกชน และการเพิ่มอัตราซื้อลด เป็นต้น

2. นโยบายการเงินแบบหดตัว (Tight Monetary Policy) เป็นนโยบายการเงินที่ส่งผลให้รายได้ประชาชาติดูสภาพสูงขึ้น ทำได้โดยการลดปริมาณเงิน ผ่านช่องทางการเพิ่มอัตราเงินสดสำรอง เป็นการดูดเงินออกจากระบบเศรษฐกิจ นโยบายการคลัง (Fiscal policy) คือ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดหารายได้และการใช้จ่ายของรัฐบาล โดยในการจัดหารายได้ของรัฐบาลจะมาจากการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ จากทั้งผู้ผลิต เช่น ภาษีนิติบุคคล ที่เก็บจากบริษัทห้างร้านต่างๆ หรือการจัดเก็บจากผู้บริโภค เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือจัดเก็บจากผู้มีรายได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีอื่นๆ เช่น ภาษีสรรพสามิต ภาษีนำเข้าเก็บจากสินค้านำเข้า เช่น ภาษีสรรพสามิต นำหอม นาฬิกา เป็นต้น

บทบาทของภาครัฐบาลในเรื่องการคลัง มีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บทบาทในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคม (allocation Function) รัฐบาลจะต้องทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากร และการใช้ความพยายามของประชาชนในการผลิตสินค้าและบริการที่สังคมต้องการ และมีความจำเป็นต้องใช้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เช่น ในการปฏิบัติรัฐบาลจะต้องจัดสรรการใช้ทรัพยากรทางสังคม เพื่อผลิตสินค้าสังคม (Social goods) การป้องกันประเทศ การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

2. บทบาทในการกระจายรายได้ของสังคม (distribution function) หน้าที่ในการกระจายรายได้การลงทุนในกิจกรรมเศรษฐกิจ เป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ รัฐบาลจะต้องเข้ามาทำหน้าที่ในการจัดระบบและกำหนดวิธีการในการกระจายรายได้ให้ทั่วถึงและเป็นธรรม ให้ประชาชนสามารถบริโภคสินค้าและบริการอย่างเป็นธรรม เช่น รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางด้านภาษี เป็นเครื่องมือที่สำคัญ

3. บทบาทในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (stabilization function) เสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคม มีความสัมพันธ์กันระหว่างการใช้จ่ายทรัพยากรและการกระจายรายได้ของรัฐบาล จะต้องควบคุมและดูแลให้เศรษฐกิจในสังคมเป็นด้วยความราบรื่น ด้วยการรักษาระดับการจ้างงานให้อยู่ในอัตราสูง ระดับราคาสินค้าและบริการมีเสถียรภาพ เช่น รัฐบาลใช้นโยบายการคลัง เป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมดูแล ตลอดจนแก้ไขปัญหาเงินเฟ้อ เงินฝืดเงินตึง ที่เกิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจ เพื่อให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศคงไว้ซึ่งความมีเสถียรภาพ

### 2.1.2 แนวคิดการบริโภค

ในระบบเศรษฐกิจที่ประชาชนมีเสรีภาพในการตัดสินใจเลือกปริมาณการบริโภคจะถูกกำหนดโดยรายได้บุคคลสุทธิที่บุคคลได้รับ ตามกฎจิตวิทยาพื้นฐาน (Fundamental Psychological Law) ของเคนส์ (John Maynard Keynes) อธิบายไว้ว่า การบริโภคจะผันแปรโดยตรงกับรายได้บุคคลสุทธิ กล่าวคือ ในขณะที่รายได้สูงขึ้น การบริโภคจะเพิ่มขึ้น แต่การบริโภคในระยะหลังๆ จะเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่น้อยกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น แสดงว่า เมื่อรายได้เพิ่มขึ้น การออมจะเพิ่มขึ้นนั่นเอง

การบริโภคนับว่าเป็นรายจ่ายที่สำคัญ เพราะรายจ่ายทั้งหมดของประเทศ ส่วนใหญ่มาจากการใช้จ่ายเพื่อการบริโภค โดยเหตุนี้การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของประชาชนโดยทั่วไป ฟังก์ชันการบริโภคทั้งในระยะสั้น และระยะยาวมีลักษณะอย่างไร ตลอดจนสมมติฐานการบริโภคของนักเศรษฐศาสตร์ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางและเป็นพื้นฐานในอันที่จะนำความรู้เกี่ยวกับการบริโภค ไปใช้วางแผนการใช้จ่ายของตนเอง และนำไปใช้วางแผนนโยบายเศรษฐกิจเป็นต้น เคนส์เป็นบุคคลแรกที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างการบริโภคและรายได้ โดยได้ตั้งสมมติฐานการบริโภคมีลักษณะดังนี้

1. การบริโภคเป็นฟังก์ชันที่มีเสถียรภาพ (Stable Function) ของรายได้สุทธิที่แท้จริง (Real Disposable Income)
2. ค่าของความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการบริโภค (marginal propensity to consume : MPC) ในระยะสั้นจะน้อยกว่าในระยะยาว
3. ในระยะยาวในขณะที่รายได้เพิ่มมากขึ้น สัดส่วนของรายได้ที่ถูกนำไปใช้ในการบริโภคจะมีจำนวนน้อยลง ดังนั้น MPC จะน้อยกว่า APC
4. การเปลี่ยนแปลงจำนวนความมั่งคั่ง (Stock of Wealth) ของครัวเรือนจะมีผลกระทบกระท่อน โดยตรงต่อระดับการบริโภค

### 2.1.3 ทฤษฎีรายได้สัมบูรณ์ (Absolute Income Theory)

ทฤษฎีรายได้สัมบูรณ์ (Absolute Income Theory) ของเคนส์ (John Maynard Keynes) อธิบายว่าการบริโภคในคาบเวลาใดจะมีความสัมพันธ์กับระดับรายได้สัมบูรณ์ (Absolute Income) ในคาบเวลาเดียวกัน โดยรายได้สัมบูรณ์เป็นรายได้ประชาชาติหลังหักภาษี (Disposable income) และการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการบริโภคที่เพิ่มขึ้นจะน้อยกว่ากว่าการเปลี่ยนแปลงของรายได้สัมบูรณ์ที่เพิ่มขึ้นเสมอ การบริโภคตามทฤษฎีรายได้สัมบูรณ์เขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$C = a + b Y_d ; 0 < b < 1$$

โดยที่  $c$  คือ ค่าใช้จ่ายในการบริโภค

$Y_d$  คือ รายได้ประชาชาติ

$a, b$  คือ ค่าคงที่

จากสมการการบริโภคพบว่า การบริโภคจะขึ้นอยู่กับรายได้ประชาชาติในช่วงเวลาเดียวกันและการเปลี่ยนแปลงของการบริโภคเมื่อรายได้เปลี่ยนแปลงไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับค่า  $b$  หรือความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการบริโภค (marginal propensity to consume : MPC) สูตรในการหา MPC ใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร } MPC = \frac{\Delta C}{\Delta Y_d}$$

โดยที่  $MPC$  คือ ความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการบริโภค

$\Delta C$  คือ การเปลี่ยนแปลงของการบริโภค

$\Delta Y_d$  คือ การเปลี่ยนแปลงของรายได้ประชาชาติ

นอกเหนือจากความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และการบริโภค เคนส์ (John Maynard Keynes) ได้อธิบายความระหว่างรายได้กับการออม โดยการออมที่เปลี่ยนแปลงไปตามรายได้นับรวมเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$S = Y_d - C = Y_d - a - bY_d$$

$$S = -a + (1-b)Y_d$$

โดยที่  $S$  คือ การออม

$Y_d$  คือ รายได้ประชาชาติ

$C$  คือ การบริโภค

$a, b$  คือ ค่าคงที่

จากสมการการออมพบว่า การออมจะขึ้นอยู่กับรายได้ประชาชาติในช่วงเวลาเดียวกัน และการบริโภค เมื่อรายได้เปลี่ยนแปลงไป การออมที่เปลี่ยนแปลงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับค่าความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการออม (marginal propensity to save : MPS)

สูตรในการหา MPS ใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร } MPS = \frac{\Delta S}{\Delta Y_d}$$

โดยที่  $MPS$  คือ ความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการออม

$\Delta S$  คือ การเปลี่ยนแปลงของการออม

$\Delta Y_d$  คือ การเปลี่ยนแปลงของรายได้ประชาชาติ

ความสัมพันธ์ระหว่างค่าความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการบริโภค(MPC) และความโน้มเอียงหน่วยสุดท้ายในการออม (MPS) จะมีค่าเท่ากับ 1 เสมอทั้งนี้เนื่องจากว่าเมื่อรายได้ประชาชาติหลังหักภาษีเปลี่ยนแปลงไป 1 บาทย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรายจ่ายการบริโภคน้อยกว่า 1 บาท หรือเท่ากับ 1 บาท ดังนั้นส่วนที่เปลี่ยนแปลงที่เหลือ ก็คือเงินออมที่เปลี่ยนแปลงไป

การเปลี่ยนแปลงของรายได้ประชาชาติ เป็นผลจากตัวทวีคูณ ตัวคูณ (Multiplier) คือ ค่าสัมประสิทธิ์ตัวหนึ่ง ซึ่งมีผลทำให้การเปลี่ยนแปลงรายได้ประชาชาติคูณภาพมีค่ามากกว่าส่วนเปลี่ยนแปลงของความต้องการใช้จ่ายมวลรวม กระบวนการทำงานของตัวทวีคูณ อธิบายได้ดังนี้ เมื่อบุคคลหนึ่งใช้จ่ายเงิน รายจ่ายนั้นจะตกเป็นรายได้ของอีกคนหนึ่ง และบุคคลนั้นก็ใช้จ่ายออกไปเป็นรายได้ของคนต่อ ๆ ไป โดยปกติผู้มีรายได้ทุกคนในระบบเศรษฐกิจมักแบ่งรายได้ส่วนหนึ่งเป็นเงินออม และนำรายได้อีกส่วนหนึ่งไปใช้จ่ายเพื่อการบริโภค ดังนั้นรายจ่ายเพื่อการบริโภคและรายได้ในรอบต่อ ๆ ไปจะลดลงเรื่อยๆ จนกระทั่งเงินส่วนที่ตกไปอยู่ในมือของผู้รับคนสุดท้ายมีค่าใกล้ศูนย์ กระบวนการทำงานของตัวทวีคูณจะสิ้นสุดลงเมื่อเงินออมรวมเท่ากับเงินที่จ่ายออกมารอบแรก การใช้จ่ายของผู้บริโภคแต่ละทอดเท่ากับมูลค่าผลผลิตที่ภาคธุรกิจผลิตเพิ่ม ผลรวมของมูลค่าผลผลิตเหล่านี้คือรายได้ประชาชาติที่เพิ่มขึ้น

รายได้ประชาชาติที่เพิ่มขึ้นจะมากกว่ารายจ่ายที่จ่ายออกมารอบแรก แต่จะมากกว่ากันเท่าไรขึ้นอยู่กับค่าความโน้มเอียงหน่วยเพิ่มในการบริโภค(MPC) ของประชาชนในระบบเศรษฐกิจ หาก MPC มีค่าสูงแสดงว่าประชาชนมีการใช้จ่ายในระดับสูง ตัวคูณจะมีค่าสูง ตรงกันข้าม หาก MPC มีค่าต่ำแสดงว่าประชาชนมีการใช้จ่ายในระดับต่ำ และตัวคูณจะมีค่าต่ำไปด้วย

ค่าของตัวทวีคูณและผลของตัวทวีคูณ ซึ่งคำนวณจากสูตร infinite geometric progression ดังนี้

$$\Delta Y = \Delta I \left( \frac{1}{1-MPC} \right)$$

$$\text{หรือ } \Delta Y = \Delta I \left( \frac{1}{MPS} \right)$$

เนื่องจากการลงทุนเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการใช้จ่ายมวลรวม ดังนั้นเราจึงสามารถแสดงรูปทั่วไปเกี่ยวกับผลของตัวทวีคูณ ดังนี้

$$\Delta Y = k \Delta DAE$$

โดยที่  $\Delta Y$  = การเปลี่ยนแปลงในรายได้ประชาชาติ

K = คือค่าตัวทวีคูณ

$\Delta DAE$  คือ การเปลี่ยนแปลงของความต้องการใช้จ่ายมวลรวม



$\Delta DAE$  ได้แก่  $\Delta C$ ,  $\Delta I$ ,  $\Delta G$ ,  $\Delta$  และ  $\Delta M$  ดังนั้น  $\Delta DAE$  จึงเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรดังกล่าวตัวใดตัวหนึ่งหรือหลายตัวพร้อมกันก็ได้ ในการคำนวณจึงต้องระบุค่าตัวแปรที่มีการเปลี่ยนแปลงไว้ชัดเจน

#### 2.1.4 แนวคิดความพึงพอใจและความคาดหวัง

ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้จากผลการทำงาน หรือประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งจะพิจารณาถึงผลของความพึงพอใจหลังจากการขายของลูกค้า ต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และถ้าระดับผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงข้าม ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความแตกต่างของความพึงพอใจทั้งสามระดับนี้ จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในครั้งต่อไป และจะเกี่ยวโยงไปถึงการประชาสัมพันธ์องค์การในด้านดีหรือไม่ดีต่อบุคคลอื่นๆ ในอนาคต ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างหรือเสนอผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ( กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ, 2549:9-13) การศึกษาความพึงพอใจมีแบบจำลองที่นิยมใช้ ดังนี้

1) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมีความแตกต่างกันระหว่างทั้งสองสิ่งนี้เป็นที่มีของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

คำนิยามความพึงพอใจของลูกค้าหมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประเมินค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกัน ระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการอันเกิดขึ้นจริงของสินค้าหรือบริการที่รับรู้ภายหลังการบริโภคสินค้านั้นแล้ว จากนิยามนี้สามารถนำมา

อธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

ก) ความคาดหวังต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน ลูกค้ามักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อสินค้าหรือผลการดำเนินงาน โดยรับรู้จากแหล่งต่างๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

ข) ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประเมินค่าผลการดำเนินงาน ของสินค้าจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังจากการบริโภคผลิตภัณฑ์

ค) ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงทำให้เกิดช่องว่างขึ้น หากความหวังนั้นตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สูงขึ้น สามารถแสดงการเกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวังได้ดังรูปที่ 2.1

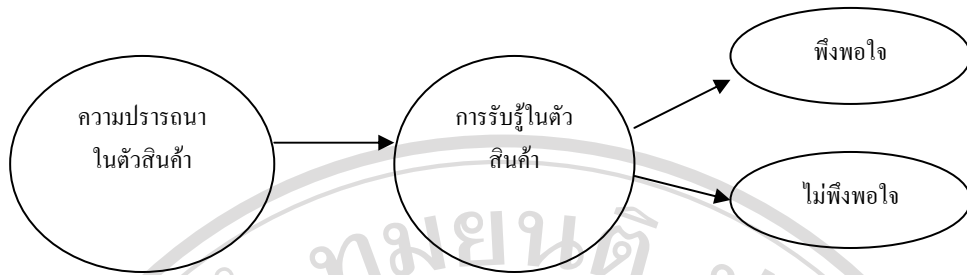


รูปที่ 2.1 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความคาดหวัง

2) แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา ความพึงพอใจในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากผู้บริโภคเปรียบเทียบคุณสมบัติของสินค้าที่เกิดขึ้นจริง กับความปรารถนาที่ผู้บริโภคต้องการให้สินค้านั้นมี ความแตกต่างระหว่างทั้งสองสิ่งเป็นที่มาของระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคค่านิยมเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นผลมาจากปฏิกริยาของความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประสบการณ์จากสินค้าและบริการนั้นๆ โดยหลักความพึงพอใจมีอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

- ก) การดำเนินงานที่รับรู้ได้
- ข) ความคาดหวังและความหวังที่เหมาะสม
- ค) ความปรารถนาและความปรารถนาที่เหมาะสม

นอกจากนี้ยังเป็นระดับของคุณสมบัติและประโยชน์ที่ผู้บริโภคเชื่อว่าจะนำมาซึ่งคุณค่าในระดับสูงขึ้น และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงผลการดำเนินงานในอุดมคติ โดยที่เขาได้สร้างความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับความปรารถนา โดยที่ความคาดหวังเป็นความเชื่อเกี่ยวกับคุณสมบัติ หรือประโยชน์ของสินค้าที่มีอยู่และอาจเกิดขึ้นได้ ในขณะที่ความปรารถนาเป็นการประมาณค่าขอบเขตของคุณสมบัติ หรือประโยชน์ของสินค้าเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณค่าในสิ่งนั้น ความปรารถนาที่เหมาะสมเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการที่รับรู้ได้กับความปรารถนาในตัวสินค้า หากความปรารถนาและความคาดหวังเป็นบวก ผู้บริโภคย่อมมีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้นๆสามารถแสดงการเกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากปรารถนาดังรูป



รูปที่ 2.2 แบบจำลองความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความปรารถนา

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**จิตภา ทรัพย์มากอุดม (2548)** ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท สยามไอชิน จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท สยามไอชิน จำกัดจำนวน 289 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.9502 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ผลการศึกษาพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย 153 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 อายุ 21-30 ปีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 40.14 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มัธยมศึกษาปีที่ 6 /ปวช. จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 56.06 อายุการทำงาน 1-3 จำนวน 98 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.91 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 49.48 2. พนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยเป็นอันดับแรกค่าเฉลี่ย 3.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ด้านเศรษฐกิจด้านการศึกษา ด้านสังคมและนันทนาการ ตามลำดับ 3. ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัทสยามไอชิน จำกัด จำแนกตามพนักงานด้านระดับการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจ ต่อสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านเพศ อายุ อายุการทำงานและรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

**ดิศศักดิ์ มะโนผาบ (2548)** ศึกษาเรื่องการประเมิน โครงการการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลเมืองลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากลไกและกระบวนการในการบริหารจัดการ โครงการจัดการขยะมูลฝอย รวมทั้งเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนและปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอย และแนวทางแก้ไขปัญหของเทศบาลเมืองลำพูน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบบสอบถาม และประเด็นการวิเคราะห์เอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาโดยสรุป พบว่า 1. โครงการมี



บริบทแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้น และกระบวนการ มีความเหมาะสมหรือพอเพียงในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58 ในด้านผลสำเร็จของโครงการตามความเห็นของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เห็นว่าโดยภาพรวมประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง ร้อยละ 66 ยกเว้นผลสำเร็จของโครงการในการช่วยลดความขัดแย้งในชุมชนจากปัญหาขยะ การแก้ปัญหาขยะชุมชนได้อย่างครบวงจร และโครงการทำให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะของชุมชน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าประสบความสำเร็จในระดับมาก ส่วนประเด็นที่ไม่ผ่านเกณฑ์ คือ โครงการสร้างจิตสำนึกในชุมชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดปัญหามลพิษในชุมชน ส่วนประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าโครงการประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง ร้อยละ 67 โดยผ่านเกณฑ์การประเมินทุกประเด็น 2. การบริหารจัดการโครงการ โดยภาพรวมมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นการกำหนดขอบเขตงานอย่างเหมาะสมในการวางแผน การประสานงานในชุมชน การจัดบุคลากร และงบประมาณอย่างเหมาะสม รวมทั้งการแก้ไขปัญหาอุปสรรคอย่างทันที่ที่มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมในระดับปานกลาง ร้อยละ 61 3. ปัจจัยสนับสนุนและปัญหาอุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ประชาชน ส่วนใหญ่สามารถจัดการมูลฝอยหรือของเหลือใช้ในครัวเรือนอย่างเหมาะสม แต่การรับรู้ข่าวสารและได้มีส่วนร่วมโครงการในระดับปานกลาง ร้อยละ 55 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอ ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และประชาชนบางส่วน โดยเฉพาะประชาชนที่อพยพเข้ามาในพื้นที่โครงการยังขาดจิตสำนึกในการจัดการขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดในครัวเรือน

**ปิยะธิดา ดวงแสง (2548)** สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานรัฐ ภารกิจของสำนักงานประกันสังคม คือ การให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่สมาชิกในด้านการประกันสังคม ถือเป็นงานดำเนินงานที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ นายจ้าง ผู้ประกันตน ได้รับบริการให้ดีที่สุด และผู้ประกันตนได้รับประโยชน์สูงสุดจากระบบประกันสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี

มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกันตนหรือผู้แทนที่มาใช้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 399 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และ

ด้านระบบงาน ตามลำดับ มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ และการเดินทางมาติดต่ოსำนักงานไม่สะดวก

**ปีฉันทนา มูลชนะ(2549)** ได้ทำการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบแบบแผนการบริโภคของภาคครัวเรือนไทย ช่วงก่อนและหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 โดยกำหนดให้ปี พ.ศ. 2541 เป็นตัวแทนของปีที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ทำการศึกษา 4 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ในปี 2539 2541 และ 2545 ภาคเหนือมีค่า Marginal Propensity to Consume (MPC) เท่ากับ 0.152 0.245 และ 0.313 ตามลำดับ ภาคกลาง มีค่า MPC เท่ากับ 0.353 0.293 และ 0.332 ตามลำดับซึ่งต่ำสุดในปี 2541 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่า MPC เท่ากับ 0.119 0.123 และ 0.121 ตามลำดับ และภาคใต้ มีค่า MPC เท่ากับ 0.283 0.183 และ 0.317 ตามลำดับ ซึ่งต่ำสุดในปี 2541 และพบว่าในทุกภาคค่า MPC ของครัวเรือนในเขตเมืองมีค่าต่ำกว่าของครัวเรือนในเขตชนบท สินค้าที่มีแนวโน้มในการใช้จ่ายสูงที่สุดสำหรับทุกภาค คือ สินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะและการสื่อสาร ผลการวิจัยยังพบว่าสินค้าที่มีแนวโน้มการใช้จ่ายลดลงตามภาวะเศรษฐกิจ คือสินค้าเกี่ยวกับยานพาหนะและการสื่อสาร การบันเทิง เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นสินค้าฟุ่มเฟือย ส่วนสินค้าจำเป็นอันได้แก่ สินค้าประเภทอาหาร และเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์และที่อยู่อาศัย มีการใช้จ่ายในสัดส่วนที่สูงขึ้นในปีวิกฤตเศรษฐกิจ ส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาที่มีการใช้จ่ายในสัดส่วนที่สูงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะครัวเรือนภาคกลาง การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า การกระตุ้นเศรษฐกิจ ควรคำนึงถึงลักษณะการบริโภคในแต่ละภาค ในแต่ละเขตเมืองและชนบท และในแต่ละอาชีพ เพราะมีข้อเท็จจริงของ MPC ที่แตกต่างกัน

**ศโรชา แพร์ภาษา(2549)** ศึกษาเรื่องการวิจัยและการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกัน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การศึกษาถึงปัญหาและ อุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลงานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจงานการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราประจำปีงบประมาณ 2549 ในแต่ละภารกิจได้ทำการสำรวจ

9 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการพูดจาสุภาพเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการได้รับการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะอาดสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม และด้านการอำนวยความสะดวกที่ดีในภาพรวม ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ระดับความพึงพอใจของประชาชน การกิจการให้บริการเครื่องจักรกลอยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

**อรรถัย คำบุญศรี (2549)** ได้ทำการศึกษาถึงลักษณะรูปแบบการดำเนินชีวิตของคณงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน และจัดกลุ่มคณงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือตามลักษณะรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นคณงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก สถิติที่ใช้ได้แก่ วิธีการวิเคราะห์จัดกลุ่ม (Cluster Analysis) เพื่อหาลักษณะเด่นของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า มีรูปแบบการดำเนินชีวิต 5 กลุ่ม ซึ่งลักษณะเด่นของกิจกรรม ความสนใจ ความคิดเห็นต่อสภาพสังคมและต่อตนเอง ของแต่ละกลุ่ม เสนอตามลำดับดังนี้ 1.กลุ่มคณงานหัวสมัยใหม่ เป็นกลุ่มที่มุ่งมั่นในการทำงาน ยึดมั่นหลักการ ต้องการชื่อเสียง เงินทอง มีความเป็นผู้นำสูง ชอบกิจกรรมสโมสรสัมพันธ์ 2. กลุ่มมีความสุขกับตนเอง เป็นกลุ่มที่ใช้สินค้าเทคโนโลยีทันสมัย ชอบกีฬา แต่ยังขาดความมั่นใจในตนเอง 3.กลุ่มคณงาน สนใจติดตามข่าวสาร เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญเรื่องบ้านและครอบครัว ชอบสันโดษ 4.กลุ่มปล่อยชีวิตไปเรื่อยๆ เป็นกลุ่มที่ไม่ชอบทำกิจกรรมบันเทิงเฮฮา ตั้งมั่นอยู่ในศีลธรรม สนใจเรื่องข่าวสารบ้านเมือง 5. กลุ่มสนใจเรื่องบันเทิง เป็นกลุ่มที่ทำกิจกรรมบันเทิงเฮฮา ไม่สนใจต่อสังคมรอบตัว