

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ความเชื่อ ซึ่งจะขอกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้ความหมายของความพึงพอใจ พจนานุกรมชุดราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ [10] ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมิณคำว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ สุลล [11] กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ [12] ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น อรรถพร [13]ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงใจ

นพดล วคินสุนทร[8] ได้ประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ 2553 พบว่าการตอบกลับจากสถานประกอบการเป็นจำนวน 30 แห่งจากที่ส่งไปสถานประกอบการ 60 แห่ง และพบว่าหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้จัดการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือร้อยละ 80 และมีลักษณะหน่วยงานที่บัณฑิตทำงานมากที่สุดคือ บริษัทเอกชนร้อยละ 76 รองลงมาหน่วยงานราชการร้อยละ 24 งานที่บัณฑิตได้รับมอบหมายในหน่วยงานตรงกับสาขาวิชานิติศาสตร์มากที่สุดถึงร้อยละ 86 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานร่วมกับหน่วยงานมากกว่า 1 ปีมีมากถึงร้อยละ 83 และตั้งแต่ 6 เดือนถึง 1 ปีอีกร้อยละ 17 ทั้งนี้สถานประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตด้านความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการในเกณฑ์คะแนนระดับ มากและความพึงพอใจในด้านคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับ มาก ความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัวในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ คุณลักษณะของบัณฑิตที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในคุณสมบัติของบัณฑิต ไม่ว่าจะเป็นการให้สร้างบัณฑิตให้มีวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ มีความคิดสร้างสรรค์อีกทั้งการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษและไอที รวมไปถึงทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการพูด ความรู้รอบตัวต่างๆความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ความเชื่อ และความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นทางสถาบันอุดมศึกษาจึงควรตรวจสอบความต้องการและความพึงพอใจของสถานประกอบการเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติตามความต้องการของตลาดแรงงานทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของสถาบันในการผลิตบัณฑิตจากข้อมูล

พุลสุข พจน์ศิริ [9] ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องงานโภชนาการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจคือ ครู นักเรียนประถม นักเรียนมัธยม และผู้ปกครอง ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1. ดีมาก 2. ดี 3. พอใช้ และปรับปรุงผลปรากฏว่าทั้งสี่กลุ่มมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต้องงานโภชนาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 8.0 ระดับดีร้อยละ 43.70 ระดับพอใช้ร้อยละ 38.40 และระดับปรับปรุงร้อยละ 10.10

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ [14] ได้อ้างถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ของ Philip Kotler ไว้ว่าเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการก็คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่คุณลูกค้าคาดหวังไว้

วิรัตน์ เศรษฐสภาพร [10] ได้สำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการในจังหวัดจันทบุรี ต่อการรับนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี ที่จบการศึกษาเข้าทำงาน

ด้านที่ 1 คุณลักษณะของผู้ทำงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.02) โดยแยกเป็นประเด็นสำคัญตามลำดับ ได้ดังนี้

1.1 พึงพอใจในระดับมากมี 9 ประเด็น ตามลำดับ ดังนี้

1.1.1 ความตรงต่อเวลาในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ย 4.47)

1.1.2 มีความซื่อสัตย์ (มีค่าเฉลี่ย 4.46)

1.1.3 มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี (มีค่าเฉลี่ย 4.35)

1.1.4 มีความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพ (มีค่าเฉลี่ย 4.32)

1.1.5 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ย 4.13)

1.1.6 มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (มีค่าเฉลี่ย 3.99)

1.1.7 การปฏิบัติตามระเบียบวินัยของหน่วยงาน (มีค่าเฉลี่ย 3.85)

1.1.8 มีความอดทน (มีค่าเฉลี่ย 3.75)

1.1.9 มีความมั่นใจในตนเอง (มีค่าเฉลี่ย 3.76)

1.2 พึงพอใจในระดับปานกลาง มีเพียง 1 ประเด็น ดังนี้

1.2.1 เป็นผู้เฝ้าหาความรู้อย่างต่อเนื่อง (มีค่าเฉลี่ย 3.29)

ด้านที่ 2 ด้านความรู้ ความสามารถของผู้ทำงานในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.92) โดยแยกเป็นประเด็นสำคัญตามลำดับ ได้ดังนี้

2.1 พึงพอใจในระดับมาก มี 6 ประเด็น ตามลำดับ ดังนี้

2.1.1 สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน(มีค่าเฉลี่ย 4.31)

2.1.2 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย (มีค่าเฉลี่ย 4.23)

2.1.3 มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี (มีค่าเฉลี่ย 3.94)

2.1.4 มีความสามารถในการพัฒนางานใหม่ (มีค่าเฉลี่ย 3.81)

2.1.5 มีความสามารถในการบริหารจัดการและดำเนินงานตามแผน (มีค่าเฉลี่ย 3.79)

2.1.6 มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (มีค่าเฉลี่ย 3.50) และต่อข้อคำถามที่จะนำมาเพื่อใช้ผลิตและปรับปรุงคุณภาพของนักเรียน นักศึกษา ในวิทยาลัยเทคนิค จันทบุรี พบว่า สถานประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ร่วมงานที่สำคัญที่สุด 5 อันดับ ที่สถานประกอบการต้องการ มีดังต่อไปนี้ (เรียงตามลำดับความสำคัญ)

1. ควรมีความชำนาญทางวิชาชีพ

2. ควรมีความซื่อสัตย์

3. ควรมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

4. ควรตรงต่อเวลา

5. ควรมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและสถานประกอบการได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความบกพร่อง หรือจุดด้อยของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิค ที่จบไปทำงานในสถานประกอบการ มีดังนี้

1. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2. การตรงต่อเวลา

3. ความชำนาญทางวิชาชีพ

4. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน

5. ศิลปะการจูงใจและโน้มน้าว