

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อมโดยการวัดความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

Vroom (1964) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะที่ทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Tiffin and McCormick (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Rokeach (1970) กล่าวว่า เป็นการผสมผสานหรือการวัดระดับความเชื่อถือที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

นงนุช กิริติบำรุงพงษ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจว่า หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้โดยการลดความตึงเครียดลง

Wolman (1973) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (want) หรือแรงจูงใจ (motivation)

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

ชริณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือเฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

ทฤษฎีที่นิยมใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบของบริการที่จัดไว้ให้ได้แก่ ทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่คำนึงถึงความไม่แน่นอน (Random Utility Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ดัดแปลงมาจากทฤษฎีที่ใช้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์และการตลาด ทฤษฎีดังกล่าวสมมติว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับความพึงพอใจจากการบริการไม่ว่าจะใช้รูปแบบการบริการแบบใด ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และใช้รูปแบบกระบวนการสำรวจด้วยตัวอย่าง (Sampling Survey Technique) โดยอาศัยข้อมูลจำนวนผู้ให้บริการปี พ.ศ. 2551 และไตรมาสแรกของปี 2552 เป็นแนวทางในการออกแบบการสำรวจ และกำหนดการกระจายผู้ให้บริการตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีระพล แจ่มสวัสดิ์และคณะ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเรือโดยสารข้ามฟากศรีราชา – เกาะสีชัง พบว่าผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจในการเดินทางมายังท่าเรือมาก ความพึงพอใจค่าโดยสารระดับปานกลาง ความพึงพอใจความสะดวกสบายบนเรือระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของเรือโดยสารระดับปานกลาง และสรุปความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทิวาวรรณ เสถียรเขต (2543) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่ทำความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับทำโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีความเป็นอิสระในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมายทำให้สร้างความพึงพอใจและมีความพึงพอใจระดับน้อย คือ งานที่ทำได้ติดต่อกับบุคคลภายนอก ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ

ได้รับความสนับสนุนในงานที่ทำจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามอบรับในความพึงพอใจงานเพิ่มขึ้นและงานที่ทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าสูง ด้านความมั่นคงในงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่การงานได้นานเท่าที่ต้องการ หลักเกณฑ์ในการโยกย้ายพนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและปกป้องท่าน ด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย แต่พอใจกับสวัสดิการด้านรถรับส่ง

อรทัย นิยมวงศ์ (2543) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานแผนวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อการทำกิจกรรม 5 ส. พบว่าความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานแผนวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อการทำกิจกรรม 5 ส. อยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานแผนวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ต่อการทำกิจกรรม 5 ส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงนุช กิรติบำรุงพงศ์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์และความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนต์ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยใช้ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา ส่วนตัวแปรตามได้แก่ ปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ประกอบการพิจารณาเช่าอพาร์ทเมนต์และความพึงพอใจจากการใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนต์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างนำมาพิจารณาตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์ พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ในปัจจัยด้านตัวอาคารประเด็นการดูแลรักษาความสะอาดตัวอาคารและบริเวณโดยรอบ ในปัจจัยด้านการบริการเสริมประเด็นการมีระบบโทรทัศน์อัตโนมัติในแต่ละห้องพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างนำประเด็นดังกล่าวมาพิจารณาในระดับมาก ด้านราคาและด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างนำมาพิจารณาในระดับปานกลาง ด้านสถานที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างนำเอาประเด็นที่ตั้งอพาร์ทเมนต์ที่อยู่ใกล้กับที่ทำงานหรือจุดรับส่งพนักงานและที่ตั้งที่อยู่ใกล้กับย่านร้านค้ามาพิจารณาในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนต์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในห้องพักและการรักษาความปลอดภัยในระดับปานกลาง แต่พึงพอใจในกริยามารยาทและความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานในระดับมาก และเมื่อจำแนกปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการพิจารณาเช่าอพาร์ทเมนต์ พบว่ามีความแตกต่างกัน ระหว่างกลุ่ม เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศรียา เพ็ชรรัตน์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ตัวแปรตามได้แก่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่ที่นักท่องเที่ยวจะต้องใช้บริการรวม 5 กลุ่มสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อโรงแรมที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว

ธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น สถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว มากกว่าในด้านราคา และการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว ส่วนความพึงพอใจต่อสถานที่ทั่วไปของเมืองพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวมากกว่า การวิเคราะห์ ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันนักท่องเที่ยว ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท-เอก มีความพึงพอใจน้อยกว่า นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากกลุ่มจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และนักท่องเที่ยงที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนักท่องเที่ยงที่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศของนนุช กิรติบำรุงพันธ์ และสรียา เพ็ชรรัตน์ สรุปได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การศึกษาของทิวาวรรณ เสถียรเขต สรุปได้ว่า โดยภาพรวมพนักงานขององค์การมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งจากการค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎี และการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยได้นำเอาตัวแปรที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน นำมาใช้หาความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งแบ่งออกเป็นด้าน สถานที่ปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลของพนักงานรักษาความปลอดภัย ห้างหุ้นส่วนจำกัด เต็งซีเคียวริตี้ การ์ด