

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร วรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
4. บริบทงานคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษา พบว่ามีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542 : 775)

ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือ ได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987 : 250)

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ทัศนีย์ ศีลสวรรค์ โณ (2543 : 6) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เทพศักดิ์ บุญพันธ์ (2546 : 24) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

วิมลสิทธิ์ หริยางกุล (2546 : 23) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก-ดี-เลว-พอใจ-ไม่พอใจ-สนใจ-ไม่สนใจ” เป็นต้น

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความ พึงพอใจที่จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าการวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่า ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในการบริหารจัดการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินการบริหารจัดการนั้นขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริหารจัดการ และบริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้บริหาร

จัดการ จึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะนำมาซึ่งการได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความเจริญเติบโตและก้าวหน้าทางธุรกิจอย่างไม่หยุดยั้งส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจ ความสำคัญต่อผู้บริหารจัดการ และผู้รับบริการดังต่อไปนี้ (สมยศ นาวิกาน. 2531 : 119)

1.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการเสนอบริการที่ลูกค้าชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริหารในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และความสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของลูกค้าก็จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ และการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริหารที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็นได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และบุคลิกภาพของพนักงาน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

1.2.3 ความพึงพอใจของผู้บริหารจัดการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ และความคาดหวังของผู้บริหารจัดการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญต่อลูกค้าการแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้บริหารย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายการตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ และการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด

1.3 สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

วัลภา ชายหาด (2543 : 43) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นวัตถุหรือสภาวะใด ๆ ซึ่งจะเป็นเครื่องช่วยโน้มน้าวจิตใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ เครื่องล่อใจนั่นเอง

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้น เพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.3.1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) สิ่งเหล่านี้ได้แก่ เงินทอง สิ่งของ หรือสภาพทางการที่มีให้ผู้ปฏิบัติ และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ (Personal Non – material Opportunities) เช่น อำนาจ เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษมากกว่าคนอื่น

1.3.2 สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน ความพร้อมของเครื่องมือ

1.3.3 ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การสนองความต้องการในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้แสดงความภักดีต่อองค์กรของตน

1.3.4 ความดึงดูดใจทางสังคม (Association) หมายถึง การมีความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน การอยู่ร่วมกัน ความมั่นคงของสังคม จะเป็นหลักประกันในการทำงาน

1.3.5 การปรับทัศนคติและสภาพของงานให้เหมาะสมกับบุคคล (Adaptation of Condition to Habitual Method and Attitudes) คือการปรับปรุงตำแหน่งความเหมาะสมให้สอดคล้องกันระหว่างงานกับคน

1.3.6 โอกาสในการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Opportunity of Enlarged Participation) คือเปิดโอกาสให้บุคคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน จะทำให้รู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีความสำคัญในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

ความต้องการและแรงจูงใจ เป็นตัวกำหนดหรือควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ของการทำงานเมื่อความต้องการผลักดันให้บังเกิดแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ โดยผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้ให้การตอบสนองความต้องการของบุคคล จำเป็นต้องมีการเลือกให้ผลประโยชน์ในสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมุ่งหวังหรืออยากได้หากผู้บริหารสามารถให้ได้อย่างถูกต้องตรงตามแรงจูงใจอยากได้พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรก็จะแสดงออกในทางบวก แต่อย่างไรก็ตามการจูงใจมิใช่สิ่งจะกระทำได้ง่าย ๆ จะต้องใช้วิธีการหลายอย่าง และต้องมีการวิเคราะห์ส่วนความต้องการในเบื้องต้น จากนั้นมาจัดให้มีความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน (Job – continuity) เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานในระยะยาว การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนประกอบและปัจจัยต่าง ๆ ที่จะหาช่องทาง วิธีการจูงใจให้บังเกิดผล เช่น การสนองความต้องการโดยการจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบตัวเงิน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจับจ่ายใช้สอยเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ

องค์การและได้รับความอบอุ่นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในระยะเวลาพอควรให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือแสดงว่าผู้บริหารยอมรับในความสามารถ บุคคลในองค์การก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งในการวัดความพึงพอใจ (บุญเรือง ขจรศิลป์. 2550 :16) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติ เจตนาดีเป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถจะวัดทัศนคติได้โดยการวัดความคิดเป็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มิชอบเขตจำกัด อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นการจัดการลักษณะ ทั่วไป ๆ ไป โดยเสนอว่าเทคนิคของลิเคิร์ต (Likert) เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง

การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (ภนิดา ชัยปัญญา. 2542 : 28) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถใช้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ กัน

2.1. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทาง โดยตรงต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

2.2 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจที่สามารถทราบความพึงพอใจ โดยสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกโดยการพูด กริยาท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจัง และมีระเบียบแบบแผน

มิลเลอร์ท (Millert. 1954 : 397, อ้างถึงใน เกศยา ปลายไม้. 2553 : 11) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จะต้องยึดหลักในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีทัศนคติว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็คกกันการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอเพียงของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานดังกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Mccormick and Denial (อ้างถึงใน สำนักนโยบาย และแผนกรุงเทพมหานคร. 2538 : 1-3) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ต้องอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับ ผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Walleutein (1971, p. 113) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Wolman (1973, p. 94) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้

มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วนจากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของ คนเราที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อมที่แตกต่าง กัน เช่น ความรู้สึกดีเลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจไม่สนใจ เป็นต้น

ชริณี เดชจินดา (2530 : 43) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความ ต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533 : 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาคำพูด การแสดงออก

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่ามิใช่ให้ความหมาย "ความพึงพอใจ" แตกต่างกันออกไป มากมายแต่พอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกที่มีมูลเหตุจาก ภาวะที่เป็นอัตวิสัย และวัตถุวิสัย ความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังหรือคุณสมบัติ ของแต่ละบุคคล กับภาวะวิสัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิด อันจะเป็นการ นำไปสู่การประเมินค่า ด้วยเหตุนี้ทัศนคติของปัจเจกชน และผลกระทบจากภายนอก ซึ่งอาจ เป็นผลกระทบโดยตรงหรืออ้อมก็ตาม ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคลหรือกล่าวอีกนัย หนึ่ง ความพึงพอใจสัมพันธ์กับทัศนคติ และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ๆ เป็น สำคัญ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเกี่ยวพันกับทัศนคติโดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกนึกคิดที่ประกอบไปด้วยความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ความรู้สึกชอบไม่ชอบ กล้าหรือกลัว จึงอาจสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกนึกคิด ในเชิงบวกหรือเชิงลบ ซึ่งความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวมาจากการที่สมองรับรู้ถึงการและหรือ วินิจฉัยข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้รับอาจเป็นเหตุการณ์ วัตถุ บุคคล หรือสิ่งอื่นใดที่มากระทบต่อ จิตใจของบุคคล

2. องค์ประกอบด้านพฤติกรรมที่บุคคลตอบสนองต่อเรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนเองรับรู้ ซึ่ง องค์ประกอบด้านพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับทัศนคติของบุคคลด้วยเหตุ

ดังกล่าว จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของทัศนคติหรือเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น และแสดงออกมาในลักษณะประเมินค่าว่าเป็นไปเชิงบวกหรือเชิงลบหรือเฉย ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบอกทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังนี้

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาส โลว์

อับราฮัม มาส โลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์มาส โลว์ มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาส โลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

3.1.1 มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด

3.1.2 ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3.1.3 ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยัง ไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

3.1.4 ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

3.1.5 ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเองลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้ (Abraham Maslow, 1954 : 80)

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตาย รักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

3) ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของเป็นต้น

4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5) ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความ

ต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อน และต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วน ในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เรตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด การตอบคำถามเรื่องเป้าหมายและคุณค่าของชีวิตมนุษย์ตามแนวของจิตวิทยาแขนงมนุษยนิยมจึงทำได้เราได้เห็นคำตอบในอีกแง่มุมหนึ่ง

นอกจากแรงจูงใจพื้นฐานทั้ง 5 ประการแล้ว นักจิตวิทยายังได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอกคือ

1. แรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นค่าในกิจกรรมที่ตนกระทำการเป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ พอใจ และมุ่งบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมนั้นความสำเร็จในกิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่ในตัว แรงจูงใจเกิดขึ้นมาจากภายในของบุคคลนั่นเอง ไม่ใช่การกระทำเพราะถูกบังคับหรือเพราะหวังผลประโยชน์อย่างอื่น นอกจากการกระทำกิจกรรม

2. แรงจูงใจภายนอก (External Motivation) หมายถึง การทำกิจกรรมโดยการหวังผลจากสิ่งอื่นที่อยู่นอกเหนือจากกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นอย่างแท้จริงมีข้อผูกพันด้านจิตใจกับสิ่งนั้นน้อย เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น

สรุป แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของความต้องการให้ได้รับการยอมรับ และความต้องการสัจการแห่งตน ซึ่งเป็นความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

องค์กรหลายแห่งได้มีการพัฒนาระบบบริหาร เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อความชัวร์ขององค์กร คุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในอันที่จะทำให้ห้องค์กรประสบความสำเร็จการให้บริการ (Service) คือกระบวนการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นเลิศ โดยในอดีตที่ผ่านมาได้มีการประเมินคุณภาพบริการจากมาตรฐานที่กำหนดไว้ แต่ในปัจจุบันคุณภาพการบริการวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ (Schweikart et.al : 1993 :

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

2.1 ความสำคัญของการบริการ

การให้การบริการที่ดี และมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้การบริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กรรวมทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า (สมชาติ กิจยรรยง. 2536 :15)

2.2 หลักการสำคัญในการให้การบริการ

หลักการเพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ มีดังนี้

2.2.1 การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ

2.2.2 การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา

2.2.3 ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงที่ดีก็คือ การมีกริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย

2.2.4 การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

2.2.5 ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญ และกำลังใจที่ดีอีกด้วย

2.2.6 การมีความน่าเชื่อถือการที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริการจะมีความเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าทำอย่างไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธา และเชื่อถือ

2.2.7 ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย

2.2.8 การมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์ อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย (สมชาติ กิจยรรยง. 2536 : 44-57)

Weber (อ้างถึงใน Suchitra, 1986, p. 46) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการ ที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ในสภาพที่เหมือนกัน

Verma (อ้างถึงใน Suchitra, 1986, p. 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง (Thomas 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Millett (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 15-16) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้อง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลา ประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

ประการที่ 1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

ประการที่ 2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

ประการที่ 3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

ประการที่ 4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินผลที่จะได้รับ

ประการที่ 5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

จากการศึกษาทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสามารถสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ จากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติ และเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้ง ได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้นโดยที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ในการใช้บริการของสถานพยาบาลนั้น ผู้บริโภคมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ ดังนั้น ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพจึงเป็นส่วนสำคัญที่มีอาจมองข้ามได้ ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มาใช้บริการด้านคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยแต่ละคนเกี่ยวกับการบริการจัดเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญต่อคุณภาพบริการที่จะมีคุณภาพ เมื่อผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็เกิดความพึงพอใจซึ่งเป็นคุณภาพตามการรับรู้ โดยพิจารณาจากการรับรู้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

3.1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังหรือความต้องการบริการดูแลของผู้ป่วย จากการศึกษาของ เมสเนอร์ (Messner) 1993, อ้างถึงใน เกศรินทร์ ไทยศรีวงศ์. 2546 : 53) พบว่าสิ่งที่ผู้ป่วยจะต้องการหรือความคาดหวังที่จะได้รับการดูแลมี 11 ประการ คือ

3.1.1 การรับฟังผู้ป่วย การตั้งใจรับฟังผู้ป่วย แม้จะใช้เวลาเพียงเล็กน้อยก็สามารถประเมินความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วยได้ ผู้ป่วยจะได้ออกใบ้รู้ถึงความต้องการหรืออาการเจ็บป่วย แต่มีผู้ป่วยหลายคนไม่ได้รับความสนใจในการรับฟัง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง

3.1.2 ถามความต้องการของผู้ป่วย การถามความต้องการของผู้ป่วยเพื่อให้การตอบสนองถูกต้อง บรรลุความต้องการแท้จริงของผู้ป่วย การประเมินความต้องการของผู้ป่วยจากความคิดเห็นของตนเองจะเป็นการผิดพลาดอย่างยิ่ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่มักเข้าใจขบวนการของโรคมมากกว่าตัวผู้ป่วย

3.1.3 อย่าละเลยสิ่งที่ผู้ป่วยตระหนัก สิ่งที่ผู้ป่วยบอกมาเป็นสิ่งที่เราจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับสิ่งนั้น

3.1.4 อย่าดูแลรักษาผู้ป่วยเสมือนโรค แต่ดูแลรักษาอย่างคน ผู้ป่วยต้องการได้รับความสนใจในตัวผู้ป่วยมากกว่าโรค โดยให้คิดว่าผู้ป่วยประเภทใดที่เป็น โรคนี้นี้นมากกว่าจะคิดว่าโรคนชนิดใดที่เป็นกับผู้ป่วย ทีมสุขภาพควรให้ความจริงใจและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ป่วย การเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยไม่ได้ช่วยให้การประเมินผู้ป่วยได้อย่างสมบูรณ์ เพราะผู้ป่วยมีอะไรอีกมากที่นอกเหนือจากยา และการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

3.1.5 พูดยกับผู้ป่วยไม่ใช่พูดถึงผู้ป่วย ผู้ป่วยมักจะรู้สึกคับข้องใจเมื่อทีมสุขภาพพูดถึงผู้ป่วยเหมือนไม่มีผู้ป่วยอยู่ที่นั่น และให้การดูแลรักษาเฉพาะอวัยวะหนึ่งเท่านั้น การพูดคุยทางการแพทย์ การใช้ภาษาทางวิชาการที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้ป่วยและทีมสุขภาพ ฉะนั้น ควรให้ความสำคัญในการแนะนำตนเองและแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นสนใจในตัวของผู้ป่วย

3.1.6 เคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ผู้ป่วยบางคนอาจไม่ต้องการให้ครอบครัวหรือเพื่อนทราบเรื่องการเจ็บป่วยของตนเองก็ได้ ฉะนั้น ควรระวังไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วยและอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ

3.1.7 อย่าปล่อยให้ผู้ป่วยรอคอยในภาวะเจ็บป่วยการรอคอยเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยคับข้องใจมาก ฉะนั้น ถ้าจะเป็นต้องให้ผู้ผู้ป่วยรอจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้ป่วยเสมอ ควรอธิบายถึงเหตุผลความจำเป็นและให้ทางเลือกอื่นเพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกตนเองว่าจนเองมาหมดหนทาง

3.1.8 อย่าสั่งให้ผู้ป่วยทำโดยไม่บอกว่าทำอย่างไร บ่อยครั้งที่ผู้ป่วยมักจะถูกบอกให้ทำตามคำสั่งโดยไม่มีการสอบถามเลยว่าเข้าใจอย่างไร ทำได้หรือไม่

3.1.9 ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ผู้ป่วยต้องการข้อมูลเพื่อมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาล การให้ข้อมูลจะต้องคำนึงว่าผู้ป่วยและญาติต้องการรูปแบบการให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน

3.1.10 จดจำสิ่งที่ผู้ป่วยเคยเป็น ได้ควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้ป่วยเสมอ โดยให้ความสำคัญและจดจำสิ่งที่ผู้ป่วยบอกเพื่อให้ผู้ป่วยเห็นคุณค่าของตนเอง

3.1.11 บอกผู้ป่วยถึงการดูแลที่ได้รับ

4. บริบทงานคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชิงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี

งานคลินิกทันตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายทันตกรรมสาธารณสุข โรงพยาบาลเชิงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2525 โดยโครงสร้างการบริหารและมีบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ (จุดสารทันตกรรมสาธารณสุข โรงพยาบาลเชิงใน ฉบับที่ ๕ ประจำปี เดือน มีนาคม 2554 : 3) ดังนี้คือ

4.1 เจตจำนง (Purpose)

ให้บริการด้านทันตกรรมแก่ผู้มารับบริการ รวดเร็ว ปลอดภัย ถูกต้องตามมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งให้ความรู้ เพื่อให้ผู้รับบริการดูแลทันตสุขภาพได้ด้วยตนเอง

4.2 ขอบเขตบริการ

4.2.1 ให้บริการตรวจและวินิจฉัยโรคในช่องปาก เหงือก และฟัน

4.2.2 งานส่งเสริมป้องกัน เช่น งานทันตกรรมป้องกันในคลินิกการออกหน่วยโรงเรียน ตรวจสอบสุขภาพช่องปากในหญิงมีครรภ์ในหญิงมีครรภ์ คลินิกเด็กดี คลินิกเบาหวาน

4.2.3 งานรักษา เช่น งานทันตกรรมทั่วไป งานเฉพาะทางบางอย่าง เช่น รักษาฟันในเด็กและผู้ใหญ่ ป่าฟันคุด ตัดแต่งกระดูก การจัดฟันอย่างง่าย

4.2.4 งานฟื้นฟูอวัยวะฟันในช่องปาก เหงือกและฟัน ได้แก่งานใส่ฟันปลอม

4.3 เป้าหมายและเครื่องชี้วัด

4.3.1. บริการด้วยความรวดเร็ว

1) คนไข้รับคิวที่ห้องบัตรแล้วมารับบริการหน้าห้องทำฟันได้เลยโดยไม่ต้อง

รอรับบัตร

2) มีการตรวจคัดกรองผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยที่ต้องการตรวจสุขภาพช่องปาก
ได้รับความรวดเร็ว

4.4 ได้มาตรฐาน

4.4.1 จำนวนคนไข้ที่กลับมาด้วยอาการไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ หรือความล้มเหลว
หลังการรักษา ได้แก่ การติดเชื้อหลังถอนฟัน หรือผ่าตัด เลือดออกไม่หยุดหลังถอนฟัน
การเกิดโรคกระดูกพรุนจากการถอนฟัน (Dry socket or antral Communication)

4.4.2 อุบัติเหตุแล้ววัสดุอุดฟันหลุดภายใน 3 เดือน ร้อยละ 2

4.4.3 ความล้มเหลวจากการรักษารากฟันภายใน 1 ปี ร้อยละ 3

4.4.4 มีอาการไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ หรือความล้มเหลวหลังการรักษาน้อยกว่า
1 เปอร์เซ็นต์

4.5.5 จำนวนเครื่องมือที่ไม่สะอาดเป็น ร้อยละ 0

4.5.6 อัตราฟิล์มที่ผิดปกติในงานทันตกรรม น้อยกว่า ร้อยละ 5

4.5 ผู้รับบริการมีความรู้ด้านทันตสุขภาพ

4.5.1 ร้อยละของการติดลิ้นของคราบจุลินทรีย์ในผู้ป่วยหลังได้รับทันตสุข
ศึกษา (การสอนแปรงฟัน, ใช้ไหมขัดฟัน)

4.5.2 ค่าปราศจากฟันน้ำนมผุ ของเด็กอายุ 3 – 4 ปีหลังได้รับความรู้จากคลินิก
เด็กดี

4.6 จุดเน้นการพัฒนา

4.6.1 เน้นความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ

4.6.2 บริการดีมีมาตรฐาน

4.6.3 บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถ

4.6.4 ผู้ป่วยได้รับการดูแลแบบองค์รวม

4.6.5 ผู้ป่วยได้รับความรู้ทางทันตสุขภาพ เพื่อสามารถดูแลสุขภาพช่องปาก
ตนเองได้

4.6.6 สถานที่สะดวก สบาย สะอาด ปลอดภัย ทั้งต่อผู้บริการและเจ้าหน้าที่

4.6.7 เครื่องมือ เครื่องใช้ พร้อมใช้งานตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพ

4.6.8 ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างดี ภายใต้กฎแห่งสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ

4.6.9 ผู้ประกอบวิชาชีพให้บริการภายใต้จริยธรรมแห่งวิชาชีพ

4.7 วัตถุประสงค์

4.7.1 ให้ประชาชนได้รับการรักษาที่ครอบคลุมทั้งการตรวจ รักษา ส่งเสริม ฟันฟู อวัยวะในช่องปาก เหงือก และฟัน

4.7.2 บริการดี มีมาตรฐาน

4.7.3 ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

4.8 โครงสร้างด้านการบริหาร

4.8.1 งานด้านการบริหารงาน เช่น

- 1) ด้านการบริหารงานบุคคล
- 2) ด้านการบริหารงานพัสดุ
- 3) ด้านการบริหารอื่น ๆ

4.8.2 งานด้านการบริการ เช่น

- 1) งานบริการในคลินิกทันตกรรม และทันตกรรมเคลื่อนที่
- 2) งานส่งเสริมทันตสุขภาพหญิงมีครรภ์ และเด็กก่อนวัยเรียน
- 3) งานส่งเสริมทันตสุขภาพในโรงเรียนอนุบาล, ศูนย์พัฒนาเด็กประถมศึกษา
- 4) งานทันตสาธารณสุขในชุมชน
- 5) งานทันตกรรมประดิษฐ์

4.9. งานแผนงานและวิชาการ

4.9.1 ผลงานรอบปีที่ผ่านมา

- | | |
|--|-----------------|
| 1) งานบริการทันตกรรม | จำนวน 8,753 ราย |
| 2) งานส่งเสริมทันตสุขภาพ | จำนวน 790 ราย |
| 3) ตรวจสอบสุขภาพช่องปากหญิงมีครรภ์ | จำนวน 760 ราย |
| 4) ตรวจสอบสุขภาพช่องปากเด็กในโรงเรียนประถมศึกษา | จำนวน 5,431 ราย |
| 5) ตรวจสอบสุขภาพช่องปากเด็กก่อนวัยเรียนในโรงเรียนอนุบาลและศูนย์พัฒนาเด็ก | |

เล็ก จำนวน 2,392 ราย

4.10 โครงการอื่นๆ เช่น

4.10.1 โครงการเฝ้าระวังทันตสุขภาพในโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอเมืองใน

4.10.2 โครงการตรวจสอบสุขภาพช่องปากเด็กก่อนวัยเรียนในโรงเรียนอนุบาลอำเภอ

เมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี

- 4.10.3 โครงการตรวจสุขภาพช่องปากเด็กก่อนวัยเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 4.10.4 โครงการตรวจหาฟันแท้ในเด็กก่อน ป. 1 และ ป. 6 ในโรงเรียน
ประถมศึกษา อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี
- 4.10.5 โครงการสำรวจสถานะทันตสุขภาพเด็กก่อนวัยเรียน
- 4.10.6 โครงการฟันสะอาด เหงือกแข็งแรง อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี
- 4.10.7 โครงการปรับพฤติกรรมผู้มารับบริการทันตกรรม
- 4.10.8 โครงการควบคุมการเกิดฟันผุในเด็กเล็ก
- 4.10.9 โครงการ “ยิ้มสดใส เด็กช่องในฟันดี”
- 4.10.10 โครงการทันตกรรมป้องกันในคลินิกบริการ “เด็กช่องใน ฟันดี”

4.11 อัตรากำลัง

4.11.1 ทันตแพทย์	จำนวน	6	คน
4.11.2 เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	จำนวน	4	คน
4.11.3 ผู้ช่วยทันตแพทย์	จำนวน	9	คน
	รวม	19	คน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบและสนับสนุนจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมโรงพยาบาลเชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

วิภาวดี สายนำทาน (2542 : 50-75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านผู้มีหน้าที่ประเมินอาการเบื้องต้น และคัดแยกผู้ป่วยส่งพบแพทย์ที่ไม่ใช่พยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่คัดกรองลำดับผู้ป่วยตามความรุนแรงไม่ถูกต้องทุกราย ผู้ป่วยบางรายไม่มีโอกาสให้ประวัติและซักถามได้เพียงพอบางรายไม่ได้รับทราบผลการตรวจโรคเบื้องต้น บางรายไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา และไม่ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวอย่าง

เพียงพอ การกำหนดเส้นทางไปยังหน่วยบริการต่าง ๆ และเครื่องหมายบอกทิศทางไม่ชัดเจน

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : 57-64) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น รองลงมาคือ อัยยาศัยเจ้าหน้าที่ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาดคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เพชรรา จอมงาม (2543 : 79-86) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจหลายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการด้านลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บริการ และด้านสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการสำหรับด้านคุณภาพของการบริการตามที่คาดหวังในจุดบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กรนิภา หลีกกล (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อการให้บริการของสำนักบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ประณีต โสภณพิศ และคณะ (2544 : 25 – 34) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางกระทู้ จังหวัดพิษณุโลก รักษาโรคทรวงอกในระยะเปลี่ยนผ่านของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยมาใช้บริการ เหตุที่เลือกโรงพยาบาลแห่งนี้เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญรองลงมาคือ มีเครื่องมือทันสมัย คุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี ยกเว้นคุณภาพด้านการประสานงานอยู่ในระดับกลาง รายได้ และการรับนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบาง

กระหุ่ม จังหวัดพิษณุโลก พบว่าการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับสูงในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ส่วนเรื่องความสะดวกในการรับบริการอุปกรณ์การรักษาคุณภาพการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับนักศึกษาและอาชีพ พบว่ามีเพียงเรื่องเดียวเท่านั้นที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 75-80) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้ บริการด้วยความเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูลให้ความรู้ อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาดสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คืออัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เบญจพร พุดคำ (2547 : 79 – 85) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา พบว่าผู้มารับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ ด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ส่วนด้านผู้มารับบริการไม่แตกต่างการรับรู้ โดยมีแนวโน้มไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 2 อธิบายไม่ตรี ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของกาให้บริการ ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านที่ผู้มารับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้ โดยมีแนวโน้มประทับใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 8 ราคา

สวาท ศิริโกมุท (2547 : 82 - 88) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาค

ของการบริการ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

ภาวีกา เลาวัลย์ศิริ (2547 : 77-82) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อมทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการแสดงออกกับประชาชน ด้านการสนองตอบกับประชาชน ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกกับประชาชน ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการรักษาน้ำใจและเอื้ออาทรต่อประชาชน ด้านการร้องเรียนจากประชาชน และด้านการให้คำอธิบาย เป็นต้น

สุมลรัตน์ กลั่นการดี (2547 : 68-74) ได้ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท โดยศึกษา 6 ด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านการได้รับความสะดวกสบาย การประสานงานการ ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และคุณภาพผู้รับบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก นอกจากนี้ผู้รับบริการมีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเวลาที่มารับบริการมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

เชษฐชัย จักุชัย (2547 : 65-70) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จากงานทะเบียนท้องถิ่นจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามกลุ่มอาชีพ พบว่ากลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขาย หรือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

นุชลดา วงศ์คำจันทร์ (2553 : 70-76) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอธวัชบุรี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ 2. ด้านสถานที่การให้บริการ 3. ด้านกระบวนการบริการ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5. ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ

สรุป ได้ว่าความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ผู้ที่มารับบริการนั้นมีความรู้สึก นึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลนั้นๆ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อการให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการตรวจรักษา หรือการให้คำปรึกษา การแนะนำ หรือแม้กระทั่งในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ สิ่งแวดล้อมต่าง ต้องดี สะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง