

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนกลุ่มเป้าหมาย ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านวิทยากร 4) ด้านเอกสาร/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังกล่าว ดังนี้

ทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูล ความรู้ และทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้

ความหมายของความรู้^{2,3} พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้กำหนดไว้ว่า “ความรู้” คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติในแต่ละสาขา ความรู้ (Knowledge) ยังหมายถึงการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณค่าซึ่งมีการนำประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ ความคิด ค่านิยม และปัญหาของมนุษย์มาวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานหรือการแก้ปัญหา ความรู้จะช่วยตอบคำถามว่า “อย่างไร” (How Questions) ทำให้เข้าใจรูปแบบของความสัมพันธ์

I.Nonaka.(1994) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) จะเป็นภูมิปัญญา หรือ Wisdom เมื่อความรู้นั้นนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจในประเด็นที่สำคัญ หรือ ระบุว่าความรู้ที่ผ่านการปฏิบัติและพิสูจน์ว่าได้ผลมาอย่างยาวนาน ซึ่งการนำเอาข้อมูลมากองรวมกันไม่ได้เป็นความรู้ การนำเอาความรู้มากองรวมกันไม่ได้เป็นปัญญา เพราะข่าวสาร ความรู้ ปัญญา มีอะไรที่มากกว่าการนำเอาส่วนประกอบต่าง ๆ กองรวมกัน

Benjamin S. Bloom กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) ที่ชัดแจ้งหรือที่เขียนระบุไว้ หมายถึงความรู้ที่สามารถถ่ายโอนในภาษาที่เป็นทางการและเป็นระบบ ในทางกลับกันความรู้ฝังลึกนั้นก็มีลักษณะที่ขึ้นกับบุคคล ซึ่งทำให้การระบุอย่างเป็นทางการและการสื่อสารทำได้ลำบาก

ประเภทของความรู้

Michel Polanyi และ Ikujiro Nonaka กล่าวว่า แนวคิดในการแบ่งประเภทความรู้ที่น่าสนใจและได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยเป็นแนวคิดที่แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

ความรู้ทั่วไป หรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม การจัดการความรู้เด่นชัด จะเน้นไปที่การเข้าถึงแหล่งความรู้ตรวจสอบและตีความได้เมื่อนำไปใช้แล้วเกิดความรู้ใหม่ ก็นำมาสรุปไว้ เพื่อใช้อ้างอิง หรือให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ต่อไป

ความรู้เฉพาะตัว หรือความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือ สัญชาตญาณ ของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ การจัดการความรู้ซ่อนเร้น จะเน้นไปที่การจัดเวทีเพื่อให้มีการแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันอันนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ที่แต่ละคนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ต่อไปซึ่งความรู้ 2 ประเภทนี้จะเปลี่ยนสถานภาพ สลับปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา บางครั้ง Tacit ก็ออกมาเป็น Explicit และบางครั้ง Explicit ก็เปลี่ยนไปเป็น Tacit จากความรู้ทั้ง 2 ประเภท สัดส่วนของความรู้ในองค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เป็นความรู้แบบฝังลึกมากกว่าความรู้แบบชัดแจ้ง สัดส่วนได้ประมาณ 80:20 ซึ่งเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่พ้นเหนือน้ำสามารถมองเห็นชัดเจนเปรียบได้กับความรู้แบบชัดแจ้ง ซึ่งเป็นส่วนน้อยมากเมื่อเทียบกับส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำเปรียบได้กับความรู้ฝังลึก

การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge dissemination) หมายถึง การนำความรู้ที่ได้จากการสะสมแสวงหาทั้งหมดไปถ่ายทอดให้กับบุคคลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาจอยู่ในรูปของกระบวนการสื่อความหมาย การใช้สื่อเทคโนโลยี ฯลฯ มาช่วยให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ และเกิดการแลกเปลี่ยนหรือการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้เกิดความคิดใหม่เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้น

กระบวนการจัดการความรู้ 9 ประการ

1. **การค้นคว้าความรู้ หรือการขุดค้นความรู้** โดยการสำรวจความรู้ที่จำเป็นที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน อาจอยู่ทั้งภายนอกและภายในองค์กร นำมาตรวจสอบวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ และประโยชน์ของการนำไปใช้

2. **การสะสมความรู้** โดยการจัดหมวดหมู่ของความรู้ให้เป็นระบบ เหมาะสมกับการนำไปใช้ประโยชน์ภายในองค์กร

3. **สร้างวิธีการจัดเก็บ** อาจใช้สื่อ นวัตกรรม หรืออุปกรณ์มาช่วยในการจัดเก็บ เพื่อให้เกิดการค้นหาและนำไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว เหมาะกับประเภทของการนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. **กระบวนการถ่ายทอดและกระจายความรู้ (Transfer Knowledge)** หรือเป็นการแพร่กระจายความรู้โดยใช้กระบวนการสื่อสาร (Communication) เป็นการจัดการความรู้ที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ร่วมกันไม่เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

5. **การสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้** ด้วยการจัดกิจกรรมและกระบวนการให้บุคคลในองค์กรเกิดการเรียนรู้ทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้ที่ฝังแน่นหรือแฝงอยู่ในตัวบุคคลด้วยการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ

6. **การปรับระดับความรู้ และการสังเคราะห์ความรู้** เนื่องจากความรู้มีหลากหลายรูปแบบเมื่อนำมารวมกันจำเป็นต้องวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร แต่หาใช้การปรับเปลี่ยนความรู้เดิมแต่หมายถึงการนำความรู้ขึ้นมาปรับปรุงให้เกิดความรู้เชิงบูรณาการใหม่ และนำไปใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์แก่การนำไปปฏิบัติ

7. การสร้างความรู้ใหม่ (Knowledge generation) เนื่องจากความรู้มีอยู่ในตัวบุคคลมากมายหลายรูปแบบ เราสามารถกระตุ้นให้บุคคลที่มีความรู้ นำความรู้ที่เขามีอยู่มาสร้างความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นเพื่อนำมาใช้ในองค์กรได้

8. การนำมาบูรณาการและการประยุกต์ใช้ เป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการบริหารองค์ความรู้ หรือการจัดการความรู้ซึ่งสามารถกระทำในลักษณะบูรณาการ การดำเนินการควรดำเนินการให้อยู่ในกิจกรรมหรืองานประจำโดยไม่ถือเป็นภาระเพิ่มเติมจากงานประจำเพราะพื้นฐานของการจัดการความรู้ คือ การนำความรู้ที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรซึ่งต้องอาศัยวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้นำความรู้ไปใช้หรือเกิดการถ่ายโอน

9. การธำรงรักษาไว้ (Knowledge maintenance) เมื่อมีระบบการบริหารองค์ความรู้สิ่งหนึ่งที่จะทำให้ความรู้ทั้งหมดมีค่าแก่องค์กร และสังคม คือ การเผยแพร่ และการดำรงรักษาความรู้ไว้มิให้สูญสลายแต่กลับส่งเสริมให้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดความคิดใหม่บูรณาการสิ่งใหม่และให้คนในองค์กรเรียนรู้จากการใช้ความรู้เป็นการประยุกต์การเรียนรู้ที่เป็นระบบ

2. ทฤษฎีการบริการสาธารณะ

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน⁴ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง⁵ กล่าวว่า 1) ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ 2) ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ 3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ตามที่หวังไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์⁶ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคลซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันอาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมพฤติกรรม ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด(Tension) หรือความกระวนกระวาย(Discomfort) หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพ(Un-equilibrium) ในร่างกายเมื่อ มนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ

วัตินา เพ็ชรวงศ์⁷ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

Elia; & Partrick⁸ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพึงพอใจ หรือสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากน้อยแค่ไหน

Wolman⁹ ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลตามสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

Vroom¹⁰ กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจ

Shally¹¹ ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้ทางบวกอื่นๆ สิ่งหนึ่งที่จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นความต้องการครบถ้วน

Mullin¹² กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากการที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเอง และพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslows general theory of human motivation)¹³ กล่าวถึง ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Human basic needs) แบ่งออกเป็น 5 ชั้น และความต้องการชั้นแรกจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการชั้นต่อไปได้ โดยแบ่งความต้องการชั้นพื้นฐานของมนุษย์ ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้ (1) ความต้องการทางกาย (Physical needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่เป็นความจำเป็นต่อการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำ ยา รักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การขับถ่าย การพักผ่อน การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด การเคลื่อนไหว และความต้องการทางเพศ (2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง ความเท่าเทียม ความเสมอภาค ความไว้วางใจ ตลอดจนความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมที่อันตราย (3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and belonging) ได้แก่ ความต้องการความรักความใกล้ชิด ความอบอุ่น เห็นอกเห็นใจ ความเป็นเจ้าของ (4) ความต้องการการ

ยอมรับนับถือ (Esteem needs) ได้แก่ การตระหนักในคุณค่าและความสามารถ ต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การได้รับความเป็นอิสระ (5) ความต้องการที่จะบรรลุถึงความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-actualization) ได้แก่ความต้องการที่อยากจะสำเร็จตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้เกิดขึ้นและมักเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างมีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งสูงสุดในทัศนะของตน

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory) ประกอบด้วยความต้องการ 4 ประการ คือความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการอิสระ และความต้องการอำนาจ ซึ่งความต้องการเหล่านี้อาจเกิดขึ้นพร้อมกัน โดยบางด้านสูง บางด้านต่ำก็ได้ และไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นเรียงเป็นลำดับ

ทฤษฎีความพึงพอใจในงานหรือทฤษฎีสองปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน (Herzberg Two Factors Theory) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นจากสองปัจจัย คือปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และปัจจัยจูงใจ ซึ่งเกิดจากความรู้สึกภายในของบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจ นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์¹⁵ ได้กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ดี จะต้องมีความตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของ การบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินงานที่ต้องพึงพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ เพราะการบริการในหลายๆ ด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการ และอาชีพงานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

दनัย เทียนพุดม¹⁶ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ ใน 4 หนทางด้วยกัน คือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

สวอร์บรูค (Swarbrooke)¹⁷ ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวมีความสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ก่อให้เกิดนักท่องเที่ยวรายใหม่ๆ จากการแนะนำปากต่อปากไปยังเพื่อนญาติของนักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเป็นครั้งแรก เพื่อให้หวนกลับมาเที่ยวอีกครั้ง อันเป็นการนำมาซึ่งรายได้ที่แน่นอน โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายทางการตลาดเพิ่ม

ความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีต้นทุนที่สูง เสียเวลามาก และยังส่งผลเสียต่อชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ยังรวมถึงต้นทุนโดยตรงที่จะเกิดขึ้นในรูปของเงินชดเชยค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหาข้อบกพร่อง

ขอขยายความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจในการบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้¹⁸

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในของการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึง

พอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

2. การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนด ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองด้านนี้ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ ในกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกัน

ลักษณะของความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้¹⁸

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นจะต้องปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันที่ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้ตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกับ บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ ถ้าการยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้¹⁸

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการมีส่วนร่วมเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วาง นโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็น สำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามี ความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอน เงินอัตโนมัติ ในการรับ-โอนสายในการติดต่อขององค์กรต่างๆ เป็นต้น จากที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอจะสรุป ได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แปรผันได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละ สถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วง หนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันที ทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ คาดหวังไว้

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ลือชา โพธิ์พัฒนพงศ์¹⁹ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาล เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การแพทย์สูงกว่าด้านอื่น รองลงมาตามลำดับคือ ความพึงพอใจด้านบริการทั่วไป ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความเสมอภาค ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านเพศ อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการต่อปี ระยะเวลาในการใช้บริการนับจากเริ่มมีสิทธิในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาต่อครั้ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านปัญหาในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า มีปัญหาการไม่ได้รับความใส่ใจในการรักษา เนื่องจากค่าบริการทางการแพทย์ต่ำ รองลงมาตามลำดับคือ ปัญหาการจัดระบบส่งต่อผู้ป่วยที่ไม่ได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการ และปัญหาผู้ป่วยอยู่นอกพื้นที่บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เสนอแนะว่า แพทย์ และพยาบาล ควรอธิบายเรื่องโรค และแนวทางการรักษาอย่างชัดเจนแก่คนไข้ ควรจัดให้มีแพทย์เฉพาะทางเพิ่มขึ้น ควรแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดวัน เวลา ตรวจรักษาอย่างชัดเจน รวมทั้งควรระบุชื่อแพทย์ที่ตรวจรักษาในแต่ละวัน ในช่วงเวลากลางคืนควรสนใจ เอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากขึ้น

ลัดดาวัลย์ ฮตบุญเรือง และคณะ²⁰ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่เคยมาใช้บริการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา อำเภอเมือง จังหวัดสกลนครมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ความพึงพอใจของผู้ที่เคยมาใช้บริการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าแผนกผู้ป่วยนอกกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบการให้บริการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน แบ่งเป็น กลุ่มนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน 263 คน และประชาชนทั่วไป 112 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คือ ด้านการให้เกียรติในการบริการ คิดเป็นร้อยละ 50.1 ด้านที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านความพร้อมของสถานบริการ คิดเป็นร้อยละ 59.7 และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ น้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านคุณภาพบริการคิดเป็นร้อยละ 31.7

วันดี องค์กรณะสุข²¹ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวด ประคบ และอบสมุนไพร โดยทำการศึกษาในสถานบริการโครงการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยกระทรวงสาธารณสุข พบว่า สภาพทั่วไปทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้เลือกใช้และไม่เลือกใช้

บริการมีสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมคล้ายคลึงกัน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจและเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรเพศชายและประสบการณ์ในการใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 95 และ 99 ตามลำดับ กล่าวคือเพศชายและผู้มีประสบการณ์ที่ดีกับสถานที่ให้บริการจะมีความน่าจะเป็นที่จะเลือกใช้บริการมากขึ้น ส่วนค่าใช้จ่ายบริการทางการแพทย์แผนปัจจุบันเทียบกับแผนโบราณมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประคบ และอบสมุนไพร ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 99 โดยกลุ่มผู้ใช้บริการพอใจกับราคาค่าบริการ ความชำนาญของหมอรวมทั้งเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีบรรยากาศที่ดี นอกจากนี้กลุ่มผู้ใช้บริการต้องการให้สถานบริการแห่งนี้ปรับปรุงในเรื่องเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการใช้บริการอย่างถูกวิธีและโทษของการใช้บริการที่ไม่ถูกวิธี รวมทั้งการเพิ่มจำนวนหมอผู้ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการ

ลัดดา ฤกษ์ศุภผล²² วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้านของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทำการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการระหว่างช่วงเดือนเมษายน ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2553 โดยศึกษาด้านความพึงพอใจของการให้บริการ 4 หัวข้อใหญ่ คือ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจรักษา และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผู้ตอบแบบสอบถาม 360 คน พบว่า ร้อยละ 83 พึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อภาพโดยรวมของการรับบริการทางการแพทย์ หัวข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นร้อยละ 70 ผู้รับบริการที่อายุน้อยกว่า 40 ปี ไม่พอใจในด้านการประชาสัมพันธ์และการบอกจุดบริการ ลิฟต์และเจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยมากกว่ากลุ่มที่อายุมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง มีความไม่พอใจต่อระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.04$) ปัจจัยด้านสิทธิการรักษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของการให้บริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การแต่งกาย บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และการรักษาของแพทย์ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีการปรับปรุงการบริการเรื่องสถานที่ โดยให้ปรับปรุงที่จอดรถ สุขา ลิฟต์และบันไดเลื่อน และป้ายบอกทาง สรุป ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อภาพโดยรวมของการให้บริการทางการแพทย์ที่คลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ หัวข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเรื่องที่จอดรถ สุขา ป้ายบอกทาง ลิฟต์และบันไดเลื่อน

งานวิจัยต่างประเทศ

แอลเซฟฟี (ELSAfy)²³ ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะในประเทศชูดาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และจำนวนตัวแปรมีผลต่อทัศนคติของลูกค้าโดยเฉพาะวัฒนธรรมในการทำงานและศาสนาอิสลาม ส่วนแรงจูงใจภายในได้แก่ผลสัมฤทธิ์

ฮอลล์ (Hall)²⁴ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้บริการในสถานบริการด้านสุขภาพแอโรบิกเซ็นเตอร์ (Aerobic Center) การศึกษาครั้งนี้ทำให้เกิดความรู้เพื่อช่วยให้สถานบริการมีการพัฒนามากขึ้น และเผยแพร่ข่าวสารของสถานบริการให้แก่บุคคลทั่วไปมากขึ้น สถานบริการทั้งสองแห่งนี้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้เป็นสมาชิกของสถานบริการที่อาศัยอยู่นอกเมือง 112 คน และสมาชิกที่อาศัยอยู่ในเมือง 88 คน เก็บข้อมูลโดยการออกไปสัมภาษณ์ตามสถานบริการด้านสุขภาพ ความแตกต่างระหว่างสถานบริการก็คือ สถานที่ตั้งระยะทางจากบ้านมายังสถานบริการสุขภาพของสมาชิกทั้งหมดน้อยกว่า 5 ไมล์ สำหรับเพศที่จะมาใช้บริการมีการวิเคราะห์และแปลความหมายพิเศษคือ เพศชายจะสนใจเรื่องการเสริมสร้างความแข็งแรง ในขณะที่หญิงจะชอบเดินแอโรบิก ฝึกความอ่อนตัวและการลดน้ำหนัก การทำให้ร่างกายเป็นที่สนใจของเพศตรงข้าม สมาชิกทั้งชายและหญิงจะสนใจการมีรูปร่างที่สวยงาม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสมาชิกที่เป็นหญิงจะสนใจมากกว่าสมาชิกที่เป็นชายเล็กน้อย

แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

จากแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามมาตรา 82 (หมวด 5) ข้อ 12 ที่กล่าวว่ารัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการทำงาน ยกระดับการบริหารจัดการ โดยนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ และเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของระบบ จึงได้ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการพัฒนาคุณภาพ ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นการนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่ม ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ ตามรายละเอียดในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองปฏิบัติราชการ²⁵ มิติที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สรุป

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ดี ซึ่งจะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการ

บริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น เป็นต้น และจาก แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามมาตรา 82 (หมวด 5) ที่กล่าวว่ารัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน นำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผน จีน ซึ่งจัดอบรมโดยสถาบันการแพทย์ไทย-จีน กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อ นำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีของ องค์กร โดยจะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนของกลุ่มเป้าหมาย ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านวิทยากร 4) ด้านเอกสาร/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้าน คุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สถาบันการแพทย์ไทย-จีน ในการถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน