

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหารต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดังนี้

1. งานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดด้านการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

ความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2521 กระทรวงสาธารณสุข ได้ริเริ่มให้มีงานอาหารและยาขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่าง ๆ โดยกำหนดให้มีเภสัชกรในระดับ 3-5 จำนวน 1 อัตรา รับผิดชอบงานดังกล่าว และขึ้นตรงกับฝ่ายบริหาร ลักษณะงานคล้ายกับงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกองการประกอบโรคศิลป์ที่ทำดำเนินการอยู่ คือ การออกใบอนุญาตร้านขายยา คลินิก และการต่ออายุใบอนุญาต โดยมีเภสัชกรรุ่นแรกเข้าทำงานด้านนี้ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เช่น จังหวัดนนทบุรี สมุทรปราการ อุดรดิตถ์ และจังหวัดปัตตานี เป็นต้น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เริ่มรับเภสัชกรคนแรกในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2524 รับผิดชอบงานอนุญาตและต่อใบอนุญาตร้านขายยาและคลินิก ต่อมาเริ่มมีการออกตรวจดำเนินการตามกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยมีสารวัตรอาหาร และสารวัตรยาเป็นพี่เลี้ยง การออกตรวจจะดำเนินการร่วมกันปีละ 2 ครั้ง โดยมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่สารวัตรอาหารและสารวัตรยา จำนวน 4 คน จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

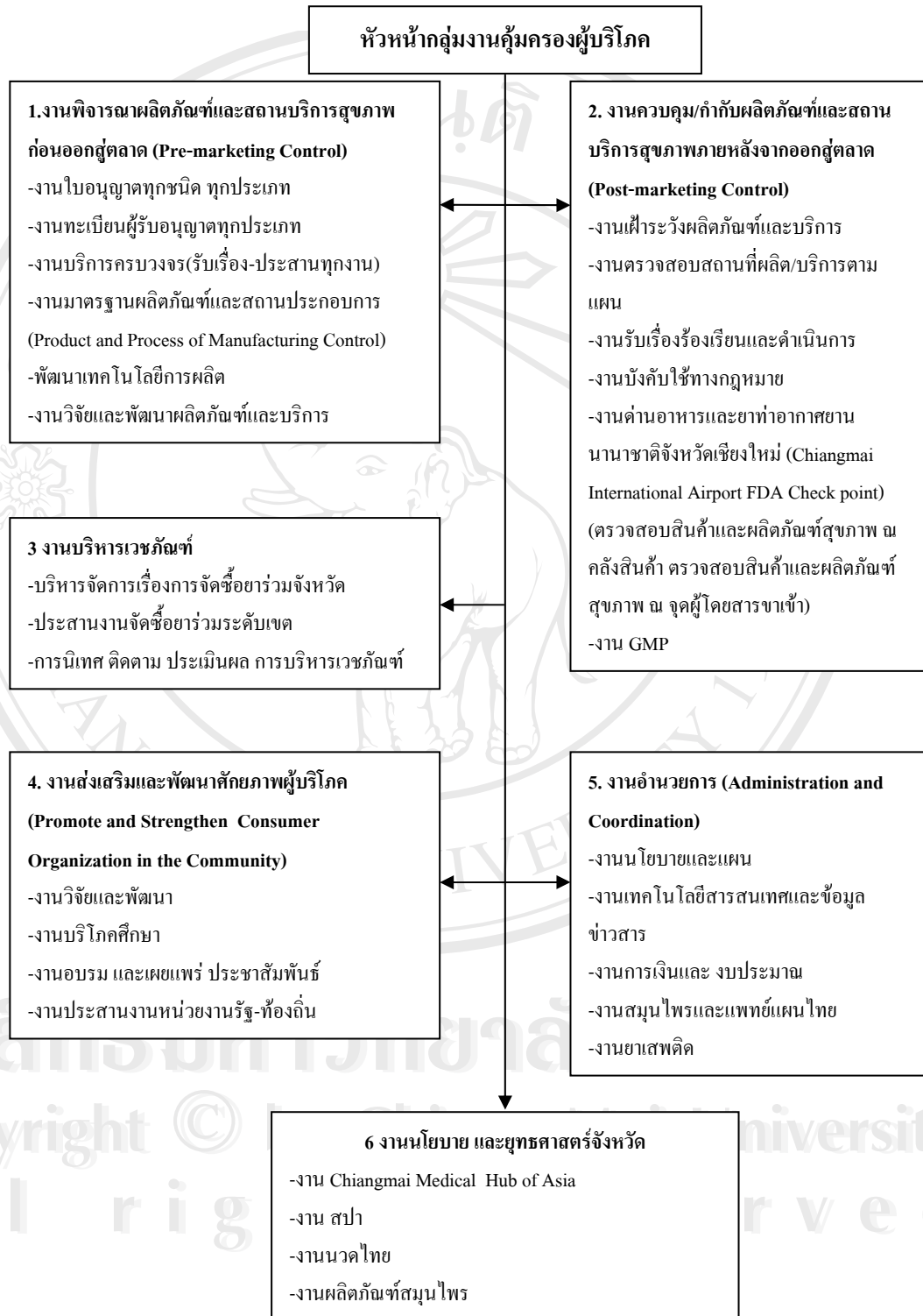
เน้นการตรวจร้านอาหารและโรงงานเป็นหลัก ส่วนสถานพยาบาลจะรับอนุญาตด้านสถานที่เท่านั้น ไม่มีการออกตรวจสถานที่

ดังนั้นการทำงานเริ่มแรก เกสซ์กรจึงเริ่มทำงานโดยการศึกษากฎหมายอาหาร ยา และ เครื่องสำอางต่าง ๆ โดยมีการจัดประชุมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทุกปี เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น จึงมีการออกตรวจอาหาร ยา และเครื่องสำอางเอง ทำให้ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมีมากขึ้น นอกจากนั้น ยังมีงานบริหารเวชภัณฑ์เพื่อเป็นคลังยาสำรองสำหรับโรงพยาบาลชุมชน และสถานีอนามัย รวมทั้งงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้จึงมีการรับเกสซ์กรจากโรงพยาบาลชุมชนเข้ามาช่วยราชการเพิ่มขึ้น

ในปี 2527-2528 มีการจัดตั้งฝ่ายเภสัชสาธารณสุข โดยมีกรอบให้มีเกสซ์กร 4 คน และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม 3 คน ทำให้ระบบการทำงานดีขึ้น โดยยึดหลักการดำเนินงานเหมือนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ งานอนุญาตต่าง ๆ งานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด งานเฝ้าระวัง งานเผยแพร่ และงานออกตรวจสถานประกอบการ เมื่องานคุ้มครองผู้บริโภคเริ่มมีบทบาทในการดูแลประชาชนมากขึ้น ดังนั้นในปี 2535 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข” แต่กรอบการทำงานยังคงเดิม

เมื่อมีปริมาณงานมากขึ้น ดังนั้นในปีพ.ศ. 2543 จึงได้มีการเพิ่มกรอบอัตรากำลังของเกสซ์กรและนักวิชาการสาธารณสุข เพื่อเป็นการสนองต่อการปฏิบัติงาน โดยจะเน้นการทำงานเกี่ยวกับ การดูแลผลิตภัณฑ์และบริการด้านสุขภาพ พร้อมทั้งได้เปลี่ยนชื่อเป็น “กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค” ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน สัมภาษณ์ จรุง ชาญ สาร (ปัจจุบัน) หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เชียงใหม่

ภาพที่ 1 รูปแบบการแบ่งงานในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขเชียงใหม่



ที่มา : กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

งานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด

งานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด หมายถึง การให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้านอาหาร ที่ต้องการผลิตหรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหาร อันประกอบไปด้วยอาหารควบคุมเฉพาะ อาหารที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐาน อาหารที่ต้องมีฉลาก และอาหารทั่วไป ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 (กองควบคุมอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2544 : 1-9)

ขั้นตอนการติดต่อกับงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด

1. การติดต่อรับคำปรึกษาอนุญาต

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จะอธิบายให้ผู้ประกอบการด้านอาหารเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการขออนุญาตเพื่อผลิตอาหาร และให้คำแนะนำเรื่องการเตรียมเอกสาร และหลักฐานที่ใช้ประกอบคำขออนุญาตให้ครบถ้วน รวมทั้งเอกสารการค้า ตลอดจนการเตรียมพร้อมสถานประกอบการให้พร้อมสำหรับการออกตรวจ การกรอกแบบฟอร์มให้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้แนะนำผู้ประกอบการด้านอาหารถึงรายละเอียดต่าง ๆ และตอบข้อซักถามเมื่อผู้ประกอบการมีข้อสงสัย พร้อมกับให้แบบฟอร์มการขออนุญาตกับผู้ประกอบการ

2. การรับคำขออนุญาต

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จะตรวจสอบว่าเอกสารคำขออนุญาต พร้อมเอกสารหลักฐานครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ หากเอกสารครบถ้วนและการออกแบบสถานที่ถูกต้อง จะนัดตรวจสถานที่ โดยเจ้าหน้าที่จะนัดผู้ประกอบการเพื่อตรวจสอบสถานที่ผลิตอาหาร ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ออกตรวจสถานประกอบการอาหารมีจำนวน 2 คน กรณีฉุกเฉินหากมีการเลื่อนนัด จะโทรแจ้งให้ผู้ประกอบการด้านอาหารทราบล่วงหน้า 1 วัน หากผู้ประกอบการมีปัญหาเรื่องการออกแบบสถานที่ เจ้าหน้าที่จะทำการพิจารณาแบบสถานที่ ซึ่งอาจเสร็จภายใน 1 วัน หรือมากกว่านั้น ถ้าการพิจารณาแบบสถานที่ไม่เสร็จภายใน 1 วัน ทางเจ้าหน้าที่จะนัดผู้ประกอบการให้มารับแบบสถานที่ที่ถูกต้องอีกครั้ง พร้อมกับให้คำแนะนำเรื่องการสร้างโรงเรือนที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การผลิตอาหารที่ดี

3. การพิจารณาฉลาก

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการให้คำปรึกษา จะให้คำแนะนำผู้ประกอบการด้านอาหารเกี่ยวกับการทำฉลากอาหาร ซึ่งจะประกอบด้วย “รายการแสดงฉลากอาหาร” “ข้อความ” ในฉลากอาหาร รวมทั้งการแสดง “ตัวอย่างฉลากอาหาร” ที่ถูกต้อง หากผู้ประกอบการมีปัญหา หรือข้อสงสัย เจ้าหน้าที่จะชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ จนกว่าผู้ประกอบการจะเข้าใจ ซึ่งการแสดงฉลาก

อาหารสำหรับอาหารแต่ละประเภทจะแตกต่างกันออกไปตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 194 พ.ศ. 2543 (ภาคผนวก ค)

4. การตรวจสอบสถานประกอบการด้านอาหาร

ในกระบวนการตรวจสอบสถานที่จำหน่ายที่จะเป็นผู้ตรวจรายละเอียด ทุกขั้นตอน หากมีข้อผิดพลาดที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข เจ้าหน้าที่จะชี้แจงให้ผู้ประกอบการด้านอาหารทราบเป็นข้อ ๆ ตามลำดับความสำคัญ หากต้องปรับปรุงมากจะมีการนัดมาตรวจครั้งที่ 2 โดยมีขั้นตอนการนัดตรวจดังข้อ 2. กรณีที่ปรับปรุงเพียงเล็กน้อย ผู้ประกอบการด้านอาหารสามารถถ่ายรูปสถานประกอบการ หลังจากปรับปรุงแล้วมาให้เจ้าหน้าที่ หากพบว่าการปรับปรุงสถานประกอบการถูกต้องสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะทำการนัดผู้ประกอบการด้านอาหารให้มารับใบอนุญาตตามวันและเวลาที่กำหนด

กรณีที่ผู้ประกอบการด้านอาหารได้รับการตรวจสอบที่แล้ว และได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ให้มีการปรับปรุงสถานที่ แต่ผู้ประกอบการด้านอาหารดำเนินการปรับปรุงสถานที่เกิน 30 วัน ทางเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้มาคืนคำขอ โดยการทำหนังสือคืนคำขอถึงผู้ประกอบการด้านอาหาร ให้มารับเอกสารต่าง ๆ คืน เมื่อปรับปรุงสถานที่เสร็จเรียบร้อยแล้วจึงดำเนินการยื่นคำขออนุญาตผลิตอาหารอีกครั้ง

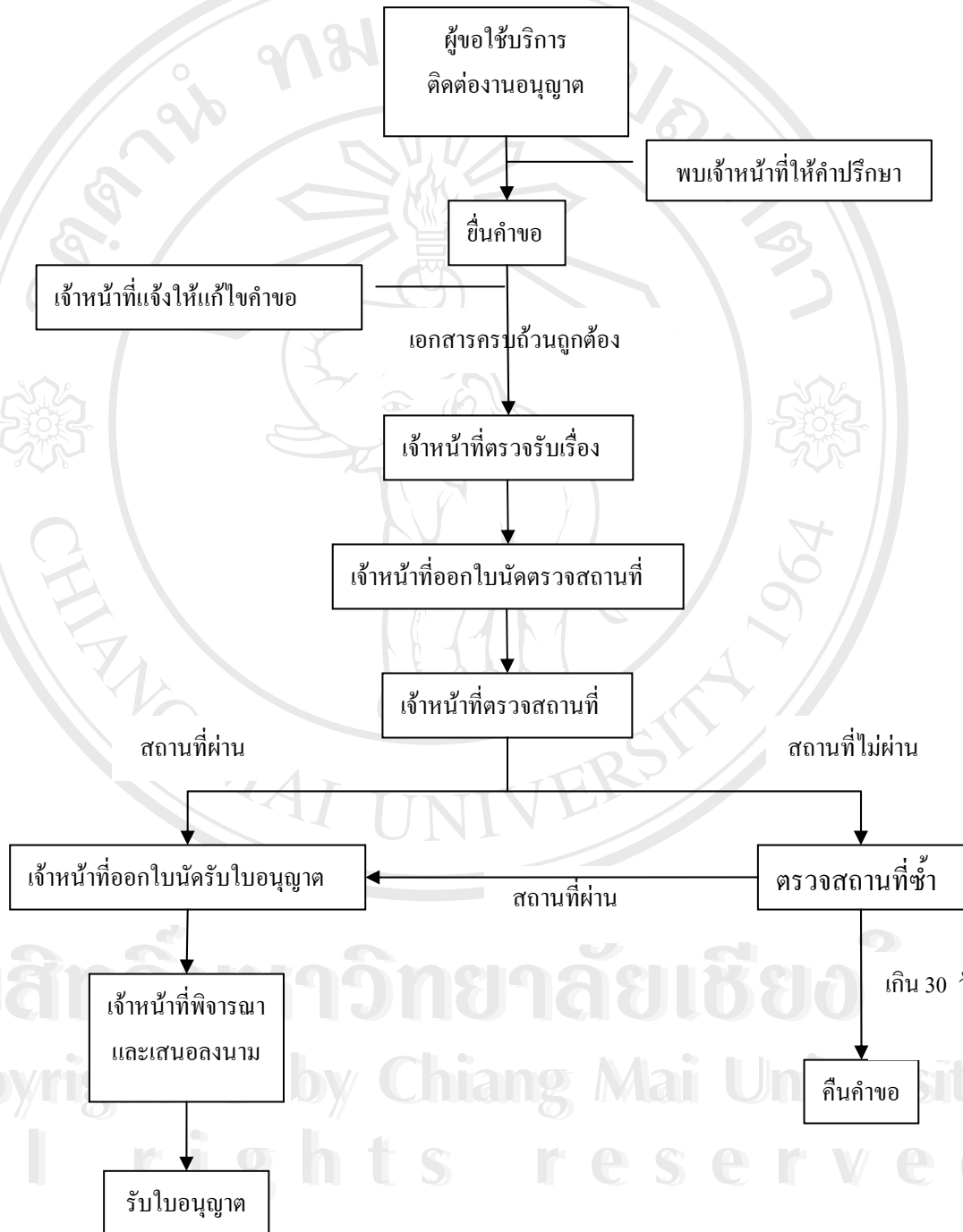
หลักฐานที่ได้มาจากผู้ประกอบการด้านอาหาร รวมทั้งเอกสารการตรวจสอบสถานที่ทั้งหมด จะจัดเก็บโดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อทำการจัดทำทะเบียนผู้ประกอบการด้านอาหารต่อไป

5. การนัดมารับใบอนุญาต

เมื่อการพิจารณาด้านการตรวจสอบที่ และเอกสารการขออนุญาตผลิตครบถ้วน ทางเจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์ถึงผู้ประกอบการด้านอาหารเพื่อนัดหมายให้มารับใบอนุญาต รวมทั้งการจ่ายค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตจะแตกต่างกันออกไปตามข้อกำหนด ของประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ภาคผนวก ง)

เมื่อพิจารณาตามขั้นตอนการดำเนินงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดสามารถอธิบายได้ตามแผนภูมิ

ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด
 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่



งานอนุญาต = งานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด

ที่มา : กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

เป้าหมายการทำงานด้านอาหารของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เชียงใหม่

1. ผู้ประกอบการด้านอาหารที่มารับบริการ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ
2. สร้างความตระหนักให้กับผู้ประกอบการด้านอาหาร ที่ได้รับใบอนุญาตด้านอาหารแล้ว ยังคงรักษามาตรฐานการผลิตให้คงที่
3. ประชาชนได้รับความปลอดภัยจากการบริโภค

ปัญหาในการทำงานของเจ้าหน้าที่

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติ กฎกระทรวงและประกาศกระทรวงต่าง ๆ การพิจารณาใช้แบบฟอร์มในการขออนุญาตผลิตอาหารแต่ละประเภท รวมทั้งการแบ่งกลุ่มอาหารแต่ละประเภทให้ถูกต้องและชัดเจน ซึ่งจะส่งผลต่อการพิจารณาอนุญาตและการตรวจสอบสถานประกอบการอาหารที่แตกต่างกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญ และต้องมีการพัฒนาความรู้ให้เป็นปัจจุบันเสมอ

ปัญหาในการให้บริการกับผู้ประกอบการด้านอาหาร

ปัจจุบันมีประชาชนหันมาผลิตอาหารเพื่อจำหน่ายมากขึ้น และต้องมายื่นขอใบอนุญาตในการผลิตอาหาร เนื่องจากเป็นกระบวนการควบคุมการผลิตอาหาร ตลอดจนสถานประกอบการผลิตอาหารให้มีคุณภาพมาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค จึงทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การขออนุญาตผลิตอาหารเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน บางครั้งอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการด้านอาหารที่ไปติดต่อรับบริการ และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดขึ้นได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ จากพจนานุกรมของ คอลลินส์ คอมบิลด์ (Collins Combuid Dictionary, 1995 : 1475) ได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความชื่นชมยินดีที่รู้สึกเมื่อได้ทำหรือได้รับบางอย่างที่ต้องการจะทำหรือต้องการได้มา รวมทั้งการได้รับเงิน สิ่งของ สิ่งมีค่า หรือคำขอโทษจากผู้อื่น นอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้ดังนี้

ริชเชอร์ (Risser, 1975 : 52) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลูในสิ่งที่คาดหวัง

แมนเกลส์ดอร์ฟ (Mangelsdorff, 1979 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการหมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ป่วยที่ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ

มอร์ส (Morse, 1955 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ทำให้ความตึงเครียดของมนุษย์น้อยลง ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดการเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความตึงเครียดจะลดลงหรือหมดไปก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow, 1970 : 24-25) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation theory) ว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการอยู่เสมอ และเป็นการยากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้เพราะในธรรมชาติของมนุษย์นั้น เมื่อความปรารถนาอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะมีความปรารถนาอื่นเข้ามาแทนที่ และจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไป ลักษณะเฉพาะของชีวิตมนุษย์ก็คือการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ได้มาในสิ่งปรารถนา นั่นคือ เมื่อใดมีความปรารถนาเกิดขึ้น ก็จะมีแรงขับและการกระทำที่จะปลุกเร้า

ฮานนา และ วอซนิแอค (Hanna & Wozniak, 2004: 306-307) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือทัศนคติที่เกิดขึ้นต่อการซื้อหรือการใช้บริการ ความพึงพอใจ หรืออีกนัยหนึ่งคือความรู้สึกว่า เพียงพอหรือไม่เพียงพอ (mental state of feeling adequacy or inadequately) มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์ในอดีตจากการซื้อหรือการใช้บริการของบุคคล กับประโยชน์หรือรางวัล อันเกิดขึ้นจริงที่ผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการคาดเดาไว้ก่อนหน้านี้หรือหวังไว้ (reward that was anticipated) โดยที่ประโยชน์หรือรางวัล (reward) หมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ และหมายถึงความพึงพอใจอื่นที่ได้รับจากกระบวนการซื้อหรือใช้สินค้าหรือบริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการนั้น คือการประเมินด้วยความรู้สึกจากความคาดหวังที่ตั้งไว้ในใจก่อนหน้านี้ที่จะมีการซื้อหรือใช้บริการ มากกว่าที่จะดูสมรรถนะของสินค้าหรือบริการ หากความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือผู้ซื้อ “สูง” แต่สมรรถนะจริงของสินค้าหรือบริการนั้น “ต่ำ” กว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) ขึ้น ในทางกลับกัน หากสมรรถนะของสินค้าหรือบริการนั้น เท่ากับ หรือ เกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าหรือผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจขึ้น

ฮานนา และ วอซนิแอค ยังค้นพบอีกว่า การให้ข้อมูลหรือการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่สูงเกินจริง ย่อมทำให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการคาดหวังสูงขึ้นด้วย หากทำไม่ได้ตามที่เผยแพร่

ข้อมูลออกไปแล้ว จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ “มากกว่า” ที่จะไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลอีกด้วยซ้ำไป นั่นคือ หากเผยแพร่โฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือให้ความมั่นสัญญา (service agreement & commitment) ของสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้าแล้วทำไม่ได้ตามที่กล่าวไว้ จะเกิดความไม่พึงพอใจ “มากกว่า” การให้ข้อมูลลูกค้าที่ “ต่ำกว่า” หรือ “เป็นจริง” ตามสภาพสินค้าหรือบริการ (Hanna Nessim & Wozniak Richard, 2004 : 96-97)

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen อ้างใน พงษ์ ปิติชัยชาญ, 2545 : 7) ให้ความหมายของความ พึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจจะมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

คอตเลอร์ ฟิลิป (Kotler Philip, 2000 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือระดับความรู้สึก ของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตามที่เห็น หรือเข้าใจ (product's perceived performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (perceived performance) และความคาดหวัง (expectations) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายใดรายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับ ความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะพอใจมากยิ่งขึ้น

วิภาวดี สายนำทาน (2542 : 18) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการเมื่อเขาได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง

ฐิตินันท์ เดชะคุปต์ (2544 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

เพชขอม เพชรบูรณิน (2544 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการที่ได้รับการบริการและมีการประเมินผลการบริการนั้น ๆ ให้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการนั้น ๆ ได้

พจน์ ปิติชัยชาญ (2545 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรลุนสิ่งที่เขาคาดหวัง

ชมภูนุช กาศสกุล (2546 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ

มรกต ชินประหัชฐ (2546 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่เกิดจากการทำงานของหน่วยงานที่ตนใช้บริการอยู่ รวมถึงความคาดหวังในการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานที่ตนไปใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการของตน

ชมชนม์ อยู่เพชร (2547 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับความยินดีหรือความผิดหวัง ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงของสินค้า (บริการ) มีความสัมพันธ์ต่อสิ่งที่คาดหวังไว้

โดยสรุป จะเห็นได้ว่าความหมายของความพึงพอใจนั้น เป็นผลลัพธ์ระหว่างคุณภาพหรือบริการที่มีอยู่จริง และความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการ

วิธีการที่เราจะทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เราสามารถใช้เครื่องมือในการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (tool for tracking and measuring customer satisfaction) ซึ่งเป็นวิธีการที่ติดตาม วัดและค้นหาความต้องการของลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ เก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งวิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถทำได้โดยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 : 93)

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (complaint and suggestion system) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท
2. การสำรวจความพึงใจของลูกค้า (customer satisfaction survey) จะเป็นการสำรวจความพึงใจของลูกค้า เครื่องมือที่ใช้มากคือการวิจัย เป็นวิธีการออกแบบสอบถาม
3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มเป้าหมาย (ghost shopping) โดยจะเชิญบุคคลที่คาดว่า จะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่งพร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (lost customer analysis) จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น

นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวถึงวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ว่ามีอยู่หลายวิธี เช่น (Osborne David and Gaebler Ted, 1993 : 177-180)

1. การสำรวจลูกค้า หรือผู้รับบริการ (Customer Surveys)
2. การติดตามสำรวจลูกค้าในระยะยาว เช่น 6 เดือน หรือ 1 ปี หลังจากที่ได้รับบริการไปแล้วว่ามีความพึงพอใจเพียงใด (customer follow - up)
3. การสำรวจชุมชนในภาพรวม (customer surveys)
4. ถามจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง (customer contact)
5. รายงานจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้า (customer contact report)
6. สอบถามจากองค์กรประชาชน กลุ่ม สมาคม หรือสมาพันธ์ (customer councils)
7. สอบถามจากกลุ่มเฉพาะกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้นๆ โดยตรง (focus groups)
8. สำรวจผ่านทางอินเทอร์เน็ตและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail)
9. การวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนจากลูกค้า หรือผู้รับบริการในระบบคอมพิวเตอร์ (complaint tracking system)
10. การวิเคราะห์ข้อมูลจากกล่องรับความคิดเห็น จดหมายร้องเรียนหรือจดหมายแนะนำบริการ โทรศัพท์สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน ฯลฯ (suggestion boxes or forms & 800 numbers)

ประโยชน์ของการประเมินความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบราชการ

การประเมินความพึงพอใจนับว่ามีประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนางาน เพราะเป็นการรับข้อมูลจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจในแง่ใดมากน้อยเพียงใด และกระบวนการใดเป็นสิ่งที่จำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนางาน นับเป็นการบริหารราชการแนวใหม่ที่ใช้แนวคิดคล้ายการบริหารธุรกิจที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า ซึ่งข้อดีของการมุ่งเน้นไปที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นมีประโยชน์ คือ (Osborne David and Gaebler Ted, 1993 : 180-186)

1. ทำให้หน่วยงานผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ต่อกระบวนการทำงาน และต่อหน่วยงานต้นสังกัด อันเป็นการเน้นผลลัพธ์ ของการปฏิบัติงาน
2. ทำให้เกิดการคัดสรรและปรับตัวของหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยอัตโนมัติและปราศจากการแทรกแซงจากการเมือง เนื่องจากการประเมินจากมุมมองของผู้ใช้บริการโดยตรง
3. ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ทางกาให้บริการมากขึ้น
4. ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีทางเลือกของบริการเพิ่มมากขึ้นไม่ถูกบังคับ หรือผูกขาดด้วยการบริการที่ด้อยคุณภาพหรือน้อยราย
5. เป็นการลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความไม่ตรงกันของบริการที่มีอยู่และความต้องการบริการ ทำให้ทั้งอุปสงค์และอุปทานของการบริการมีความเหมาะสม ไม่สิ้นเปลืองและสูญเปล่า

6. เป็นการกระจายอำนาจให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทำให้เกิดความผูกพันกับการบริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เนื่องจากลูกค้าหรือผู้รับบริการมีส่วนในการตัดสินใจ

3. แนวคิดด้านการให้บริการ

การบริการ (services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 334)

การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/หรือกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้าและ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง (Gronross Christain, 1990, 27)

การบริการ คือ กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ก็ตาม ที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นที่ที่ไม่อาจจับต้องได้ และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้อาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Kotler Philip, 1988 : 477)

การบริการ คือ การกระทำ กระบวนการ และผลการปฏิบัติงาน (Zeithaml Valarie A and Bitner Mary Jo, 2000 : 2)

ลักษณะและคุณสมบัติของการบริการ คุณสมบัติของการบริการ มี 4 ประการ คือ

1. ความไม่สามารถจับต้องได้ของบริการ (service intangibility) หมายความว่า การบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ชิมรสไม่ได้ รู้สึกสัมผัสไม่ได้ หรือไม่สามารถดมกลิ่น ก่อนที่จะซื้อได้ ผู้ซื้อจึงต้องสังเกต “สัญญาณ (signal)” ของคุณภาพของบริการ โดยอาจสรุปได้จากสถานที่ บุคคล ราคา อุปกรณ์ และการติดต่อสื่อสาร

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ของบริการ (service inseparability) หมายความว่า ลูกค้าไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิต ไม่ว่าผู้ผลิตจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักร ถ้าบุคคลเป็นผู้จัดหาบริการ หมายความว่า บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ และเนื่องจากลูกค้าจะต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่ผลิตบริการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดหาและลูกค้า ทำให้ทั้งลูกค้าและผู้ผลิตมีผลต่อผลผลิตบริการ

3. ความแตกต่างกันของบริการ (service variability) หมายความว่า คุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับว่า ใครเป็นผู้ให้บริการ ให้เมื่อไร ให้บริการที่ไหน และให้บริการอย่างไร

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (service perishability) หมายความว่า กิจกรรมไม่สามารถเก็บบริการไว้เพื่อขายหรือใช้งานในภายหลังได้ เช่น แพทย์บางคนคิดเงินกับคนไข้ที่ผิคนัด

เนื่องจากคุณค่าของบริการจะคงอยู่เมื่อเวลานัด และหมดเวลาไปเมื่อคนไข้ไม่มาตามที่นัดหมายไว้ ซึ่งความไม่สามารถเก็บได้จะไม่เป็นปัญหา หากความต้องการซื้อของลูกค้าคงที่แต่เมื่อความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงได้ กิจกรรมจะพบกับปัญหา (ชมชนม์ อยู่เพชร, 2547 : 34-35)

การบริการในรูปของกระบวนการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุรุทยา, 2545 : 15-17)

เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะประการหนึ่งที่แตกต่างจากสินค้าโดยทั่วไปคือ บริการเป็นกระบวนการ (process) ซึ่งโดยทั่วไปกระบวนการจะต้องประกอบด้วย ปัจจัยการผลิต (input) และผลผลิต (output)

ปัจจัยการผลิตในกระบวนการของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. กระบวนการเกี่ยวกับคน (people processing) หมายถึง การที่ลูกค้าที่เป็นผู้รับบริการ โดยตรงด้วยตนเอง เช่น การตัดผม เป็นต้น
2. กระบวนการเกี่ยวกับสิ่งที่เราเป็นเจ้าของ (possession processing) หมายถึง การที่ลูกค้าขอให้หน่วยงานที่ให้บริการ (service organization) ให้บริการบางอย่างแก่วัตถุหรือสิ่งของที่เขาเป็นเจ้าของ เช่น การนำรถยนต์เข้าศูนย์บริการ เป็นต้น
3. กระบวนการเกี่ยวกับข้อมูล (information processing) หมายถึง ข่าวสารข้อมูลที่ลูกค้าได้รับผ่านสมองของบุคคลหรือกระบวนการทางคอมพิวเตอร์

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ หน่วยที่ 8-15. 2542 : 19)

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนตัดสินใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ

ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง ตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงาน) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอัน จะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี

เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ

งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าใน ชีวิต การงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ รวมทั้งทำให้ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจและใช้บริการต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพ

ขออบการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่ง

ที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542 : 25-26)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการผลิตภัณฑบริการ

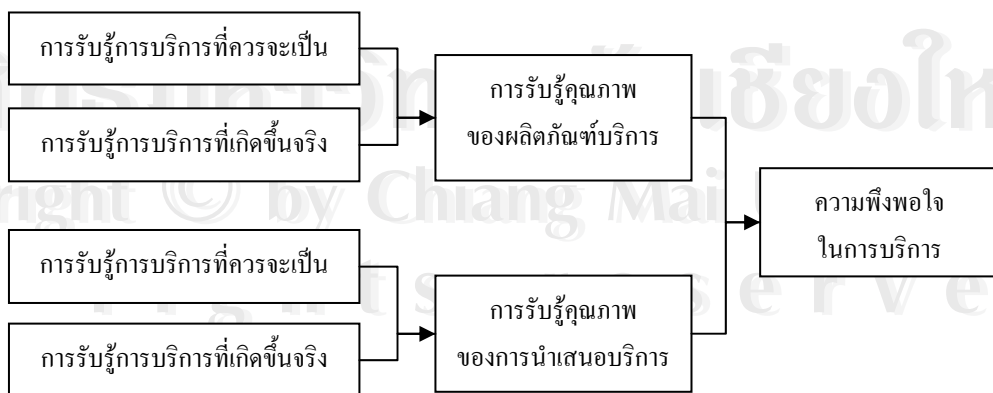
ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพการผลิตภัณฑบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด โดยที่ผลิตภัณฑบริการที่ผู้รับบริการได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เช่น ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ สามารถแสดงได้ดังภาพ

ภาพที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ



ที่มา : เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ หน่วยที่ 8 เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542 : 26

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542 : 27-28)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือ พนักงานบริการที่ต้องตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนอง บริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมของการและบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และ การให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของ ผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้ รับบริการตรงกับความคาดหวัง

การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954 : 397-400) ชี้ให้เห็นความสำคัญของการบริการ คือ การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equity service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการและใช้มาตรฐานในบริการเดียวกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการตรงต่อเวลา (timely) คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ การบริการอย่างเพียงพอในลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีผลเลย หากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือยุติบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การบริการที่มีการพัฒนาการบริการ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้า กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อดีย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen อ้างใน พจนี ปิติชัยชาญ, 2545 : 9) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความไม่สะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ โดยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากบริการ มี 6 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แยกออกเป็น
 - ก. การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - ข. การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - ค. ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แยกออกเป็น
 - ก. ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
 - ข. แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกาย และจิตใจ
 - ค. แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับการ แยกออกเป็น
 - ก. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย
 - ข. ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันมีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งไปติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (มปป.) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เคยไปติดต่อกับกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั่วประเทศ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ 73 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70 มีจำนวน 28 จังหวัด หรือร้อยละ 50 โดยจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 จังหวัดแรก คือ ระนอง อุทัยธานี และมุกดาหาร โดยที่ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่จะสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ผู้รับบริการได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงการทำงานในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การเพิ่มความรู้อันเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้ วิชาการ การมีข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ทันสมัย การประชาสัมพันธ์ และการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ

สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ที่ไปติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ โดยแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจเฉยๆ พอใจ และพอใจอย่างยิ่ง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ไปติดต่อมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพอใจ โดยความเชื่อศรัทธาสุจริตของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ด้านความสะดวกในการติดต่ออยู่ในระดับพอใจ โดยความสะอาดของสถานที่ที่ไปติดต่อ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ด้านความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับเฉยๆ โดยความชัดเจนในการให้ข้อมูล และการตอบปัญหาามีค่าเฉลี่ยระดับ

ความพึงพอใจสูงสุด สำหรับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่าผู้ไปติดต่อมีความพึงพอใจในระดับพอใจ

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานของ อย. ผู้ไปติดต่อเสนอให้มีการปรับปรุงในประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ การลดกฎระเบียบและปรับปรุงให้ชัดเจน การพัฒนาระบบการพิจารณาให้เร็วขึ้น รวมทั้งการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้ประกอบการ

ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเทศบาลเมืองลพบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 ราย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการไปรับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ไปรับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุดเขต พัฒโนทัย (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสุ่มตัวอย่างผู้ที่ไปใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงินสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน และเรื่องคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน

ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องของระบบแถวคอย (คิว) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน จากระบบ manual มาเป็นระบบอัตโนมัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.67 จากจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด และผลการแสดงความคิดเห็นเรื่องความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ โดยให้กลุ่มตัวอย่างจัดลำดับความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานการให้บริการมาเป็นอันดับที่ 1 คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 36.77 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

มรกต ชินประหัชฐ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศาลปกครอง เชียงใหม่ และความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากศาลปกครองเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการศาล

ปกครองเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการศาลปกครองเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของศาลปกครอง นอกจากนี้สถานภาพส่วนบุคคลที่ต่างกััน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการศาลปกครอง

สุธีรา ตะริโย (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ โดยการใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มาใช้บริการที่ศูนย์แสดงสินค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยภาพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้ามีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลขณะเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้า มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยความมีกริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการในด้านความสุภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด และปัจจัยที่มีผลหลังเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือกับความคาดหวังของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ปัญหาที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจประสบในการใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ อันดับหนึ่ง คือ ปัญหาความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือปัญหาความสะดวกสบายขณะใช้บริการ และปัญหาการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

จิระศักดิ์ เสงวิจิตร (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประปาเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้น้ำประปามีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปา โดยพบว่าด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก และไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่าโดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ

ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

ศุรชัย รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดินฯ และทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักที่ดิน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้และค่าธรรมเนียมในการชำระ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังและความรวดเร็วในการให้บริการ ความตั้งใจในการทำงานและความสามารถในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ส่วนด้านอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ขาดแคลนและล้าสมัย ทางเจ้าหน้าที่ของสำนักที่ดินฯ ได้เสนอแนะให้เพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ การอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งต่าง ๆ รวมทั้งเทคนิคการดำเนินการบริการประชาชน การจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการทำงาน ตลอดจนการลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ

ปัญญา ภมรพล (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของไปรษณีย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจด้วยค่าเฉลี่ย 3.68 โดยที่ความพึงพอใจด้านอาคารที่ทำการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.62 ด้านการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65 และด้านภาพลักษณ์ของกิจการไปรษณีย์ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65

กจิวิธี รัตนแก้ว (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการของสำนักที่ดินโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดี ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ

ในการพุดจามรยาทตลอดจนการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดี ส่วนความพึงพอใจในการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านการศึกษาและกองคลัง สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่างประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงาน ยกเว้นงานด้านพัฒนาชุมชนและงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่าประชาชนความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงานด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จำนวน 4 หน่วยงาน ประกอบด้วย ที่ทำการปกครองอำเภอเมือง สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมือง และสำนักที่ดินอำเภอเมือง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานทั้งสี่หน่วยงาน ร้อยละ 43.8 ไม่พึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ประชาชนร้อยละ 56.3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้เสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่สถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และกฎระเบียบต่าง

นิตยา ชะนะญาติ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการกลาง คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรและนักศึกษาที่ใช้บริการจากห้องปฏิบัติการกลาง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องปฏิบัติการกลาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ

ห้องปฏิบัติการกลางและด้านความสะดวกในการขอใช้ห้องปฏิบัติการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.26 และ 4.22 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนนตามลำดับ รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวกของผู้ปฏิบัติการและความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.18 และ 4.11 ตามลำดับ ส่วนการบริการของห้องปฏิบัติการกลางที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ในด้านจำนวนโต๊ะเก้าอี้และจำนวนห้องปฏิบัติการซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.46 และ 3.43 ตามลำดับ

ศิริพร ศรีนวล (2543) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประมวลผลภาพเอกสารของหอสมุดรัฐสภา โดยการใช้อยู่แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการบริการของหอสมุดรัฐสภา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบการประมวลผลภาพเอกสารในระดับมาก ในด้านผลการค้นคืน ด้านรูปแบบการแสดงผล และการนำผลการค้นคืนไปใช้ประโยชน์

วิจิตร จิตราวสินกุล (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้อยู่แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทุกปัจจัย และปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านราคา อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม และปัจจัยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

สุทธานี พรวัฒนานนท์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้อยู่แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างเพศชายและเพศหญิงต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้และการแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึก ในเทศกาลสำคัญ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และความพึงพอใจของลูกค้าอาชีพต่างๆ ต่อการให้บริการของธนาคารในด้านสถานที่และด้านพนักงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 ส่วนด้านเทคโนโลยีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

กนกอร จิระสวัสดิ์พงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่โรงพยาบาล ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชาทั้งโดยรวม และแต่ละรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์

รายด้านพบว่าผู้รับบริการเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมสูงกว่าผู้รับบริการเพศชาย

วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง และศึกษาถึงประเภทของบริการและรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนปรุง โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการงานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลสวนปรุงอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และความพึงพอใจในภาพรวม เมื่อพิจารณา ถึงประเภทของบริการที่ใช้พบว่าผู้ให้บริการจิตเวชมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้ให้บริการสุขภาพจิต ในด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเมื่อจำแนกผู้ให้บริการตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้สูงในทุกด้านส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้ปานกลางมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความสะดวกและความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้สูง

ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ศึกษา เป็นผู้ให้บริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคที่ไปใช้บริการที่ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการสุขภาพโดยรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านอภัยภัยและความสนใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก

ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยที่มีความพึงพอใจในองค์ประกอบของบริการ รายด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการทางกายภาพ และด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โดยที่ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

พวงทอง ตั้งธิติกุล (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพ โดยความสนใจ ต่อการบริการของสถานีนอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการบัตรประกันสุขภาพของสถานีนอนามัย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในบริการสถานีนอนามัยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านอรรถศาสตร์ ความสนใจ แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านความสะดวกและด้านค่าใช้จ่าย ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันตามเพศ อาชีพ และเวลาในการเดินทางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ และเวลาในการรับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

พบว่าปัญหาเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพมากที่สุด (การออกบัตรล่าช้า) ร้อยละ 31.58 รองลงมาการบริการของสถานีนอนามัย ร้อยละ 14.21 ข้อเสนอแนะควรปรับปรุงการออกบัตรประกันสุขภาพให้เร็วขึ้น ลดขั้นตอนและข้อกวนของการใช้บริการให้น้อยลง

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรายละเอียดของงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้พิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการด้านอาหาร ดังนี้

ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

