

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาล บี เอ็น เอช ซึ่งเป็นการศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการภายในที่ใช้บริการของแผนกซ่อมบำรุง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อดังนี้

1. ภาระงานของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ภาระงานของพนักงานซ่อมบำรุง

แผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช มีหน้าที่ในการดำเนินการให้บริการดังต่อไปนี้

- 1.บริการบำรุงรักษา ระบบประกอบอาคารทั้งหมดภายในโรงพยาบาล อันประกอบด้วย
 - 1.1 ระบบไฟฟ้าและไฟฟ้าสำรอง
 - 1.2 ระบบสุขาภิบาล
 - 1.3 ระบบปรับอากาศ
 - 1.4 ระบบบำบัดน้ำเสีย
 - 1.5 ระบบผลิตน้ำร้อน
 - 1.6 ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย
 - 1.7 ระบบโสตทัศนศึกษา
 - 1.8 ระบบลิฟท์ และบันไดเลื่อน
 - 1.9 ระบบท่อลมส่งเอกสาร
- 2.บริการซ่อมแซมติดตั้งเพิ่มเติมอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า งานไม้
- 3.งานติดต่อประสานงาน ให้คำปรึกษา ควบคุมงานการปรับปรุงพื้นที่ภายในโรงพยาบาล
- 4.งานกิจกรรมออกบูธนอกสถานที่

ส่วนงานของโรงพยาบาล บี เอ็น เอช ประกอบด้วยแผนกต่างๆเช่น หอผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยใน คลินิกเฉพาะทาง หน่วยงานสนับสนุนด้านการตลาด การบริการทำความสะอาด รักษาความ

ปลอดภัย คอมพิวเตอร์ บัญชีการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาบุคลากร บริการจอตรด และแผนก
ซ่อมบำรุง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนพึงปรารถนา ความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจาก
ปัจจัยต่างๆ หลายด้านความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุจากสิ่งเร้าต่างๆ สิ่งเร้าอาจหมายถึงบริการที่
ได้รับการส่งเสริมกับสิ่งต่างๆ ก็ได้ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตน
ปรารถนาหรืออยากอยู่ใกล้ชิด ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรม และกระบวนการในการลดความ
ตึงเครียดความสำคัญทางทฤษฎีของความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการกับคุณภาพของบริการ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการเป็นจำนวนมากที่ใช้ความพึงพอใจเป็น
เกณฑ์ในการวัดคุณภาพของบริการ

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน(2525,หน้า 577) ได้ให้ความหมาย
คำว่า “พอใจ” หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ

ทิวฟิน และ แม็คคอคอมิค (Tiffin & McCormick, 1965 อ้างอิงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า
5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs)
มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยง สิ่ง
ที่ไม่ต้องการ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างอิงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 6) กล่าวว่า ทัศนคติและความ
พอใจในส่วนหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมี
ส่วนร่วมแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เวลเลสติน (Wallestin,1971 อ้างอิงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 6) กล่าวว่าความ
พอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย
(end state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Wolman,1973 อ้างอิงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ
หมายถึง ความรู้สึก(felling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goal) ความ
ต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

ดิเรก ฤกษ์สาหรัย (2515 อ้างอิงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ
หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจ
ในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 อ้างถึงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือไม่พอใจมีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

วิมลสิทธิ์ หรยงกูร (2526 อ้างถึงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์ของโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรีณี เดชจินดา (2530 อ้างถึงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533 อ้างถึงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 7) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการ (needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่จะแสดงออกมาจะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 อ้างถึงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 6-7) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนั้นผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

อัจฉรา โทบุญ (2534 อ้างถึงใน สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 7) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

สุจินดา เหมเวช (2545, หน้า 7) ได้สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ

ชัยนันท์ เรื่องสุวรรณ (2544:24) ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินว่าดีหรือเลว โดยต้องมีลักษณะที่เป็นทิศทางว่าชอบ หรือไม่ชอบ ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้จะเกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแนบแน่นแยกไม่ออก

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544, หน้า 17) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าเป็นการคาดหวังของบุคคลถึงผลที่จะเกิดขึ้น หากเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ระดับความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่เกิดขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นพอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการที่บุคคลคาดหวังไว้ได้

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติคือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

ความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการซึ่งกำหนดซึ่งเป้าหมายของการศึกษาของสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นเป็นกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วยซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างที่จะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในส่วนขององค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

องค์ประกอบด้านความคิด (cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางความคิด ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดหรือไม่ดี

องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) เป็นความที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (stimulant) ที่แสดงผลออกมา (yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ (non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้ (สุจินดา เหมเวช, 2545, หน้า 8)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการ

อัจฉรา โทบุญ (2534, หน้า 9) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนว่าที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่างๆดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. ความสะดวกของอาคารสถานที่
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความถูกต้องของเอกสาร
5. วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่
6. ความสะดวกของระบบงานทะเบียนราษฎร

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552-553 อ้างถึงใน พรพรรณ เกิดในมงคล, 2542, หน้า 25-26) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับการตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับการมาใช้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2538, หน้า 52) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้ รับความพึงพอใจและประทับใจ อยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. ให้บริการลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำงาน ต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้า หรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและลูกค้านัดปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลมากที่สุด
9. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สุทธิ ปันมา (2535, หน้า 9) ได้อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาภาพยนตร์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ
5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

เลิศสิน จีงจรัสทรัพย์ (2535) ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของสุขาภิบาลหนองเรือ คอนโมง และหนองแก อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พิจารณาได้จากคุณลักษณะของบริการ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความเสมอภาค
2. ด้านทันเวลา
3. ด้านความเพียงพอ
4. ด้านความต่อเนื่อง

5. ด้านความก้าวหน้า

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 428 อ้างถึงใน กสิทร์ พรหมาสา, 2544, หน้า 37) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าหมายถึง การกระทำหรือสมรรถนะที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

กรอนรอส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน กสิทร์ พรหมาสา, 2544, หน้า 37) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่มีก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

เว็บบอร์ (Weber, 1996 อ้างถึงใน จามจรี จันทรัตน, 2543, หน้า 21) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน จามจรี จันทรัตน, 2543, หน้า 21) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่าง บริการ ที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้สะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accomodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่มีผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

มิลเลต (Millett, 1954 อ้างถึงใน จามจรี จันทรัตน, 2543, หน้า 22) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable services) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely services) ในการบริการจะมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the geographical) มิลเลต (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการสร้างประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 อ้างถึงใน จามจรี จันทรटना, 2543, หน้า 20) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพา
2. การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี
3. ความสามารถ (competence)
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) ได้แก่
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพ อ่อนโยน (courtesy) ได้แก่
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางคุณภาพ เช่น เครื่องมือ
9. อุปกรณ์
10. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่
 - 10.1 การเรียนรู้ผู้บริการ
 - 10.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ
 - 10.3 การให้ความสนใจต่อผู้บริการ
11. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 11.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 11.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่อความสะดวกแก่ผู้บริการ
 - 11.3 การจัดสถานที่ให้บริการ สะอาด

ลักษณะสำคัญของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2534, หน้า 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการ

ก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงคุณภาพงานบริการว่า มีปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ ซึ่งวัดโดยผู้บริกรมี 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ หมายถึงชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้เป็นอย่างดีจนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นกรวัดในเรื่องเวลาว่าไม่เสียเวลามากนัก

2. การตอบสนองต่อความต้องการ (responsiveness) หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า โสภเคราะห์เสียใจ ผิดหวังหดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นเรื่องใด

3. มีความสามารถมีสมรรถนะ (competence) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญรู้งานจริง

4. การเข้าถึงง่าย (access) การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง

5. มีความสุภาพ เคารพบน้อม อ่อนน้อม ให้เกียรติ (courtesy) มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ

6. มีความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (communication) ทำให้ประชาชน ทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจ

ต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

7. ความเชื่อถือได้ (credibility) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ

8. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ผู้ใช้บริการมีความอบอุ่นใจ สบายใจ ในขณะที่รับบริการ

9. ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (customer understanding)

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (tangibles) รับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการเช่น สถานที่ของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ฯลฯ

จะเห็นว่าคุณภาพของการบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิด ภาวลักษณ์ในอดีตและความสัมผัส การรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กิริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2539, หน้า 19-20) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการเรื่องคุณภาพให้บริการจะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาสะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ความมาอยู่ยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้น เข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่าย ไม่สลับซับซ้อน

3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy)

4. การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness)

5. การให้บริการที่ปลอดภัย (safety)

นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการ ยังครอบคลุมถึงเรื่องกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้บริการ กลไกการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ กำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

ความสำคัญของการบริการที่ดี

เนื่องจากการบริการลูกค้านับว่าเป็นกิจกรรมหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่ธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจขนาดใดก็ตาม จะต้องกำหนดให้มีขึ้นในกิจการของตน ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการในธุรกิจ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าที่จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการขายให้ได้มากขึ้น เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า และลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง ยิ่งการดำเนินธุรกิจในภาวะที่มีการ แข่งขันมากยิ่งขึ้น การบริการลูกค้าก็จะมีบทบาทมากยิ่งขึ้น จากการสำรวจพบว่า ลูกค้าอาจจะ เปลี่ยนแปลงการติดต่อทันที เมื่อพบว่าการบริการลูกค้าไม่เป็นที่พอใจ และไม่แสวงหากิจการที่ให้ บริการที่ดีกว่า (เดอะมอลต์, 2538, หน้า 2)

งานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า และผู้มาติดต่อการให้ การบริการที่ดีย่อมมีผล โดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน

ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ให้ดี ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อ”

ดังนั้น การที่จะให้งานบริการมีคุณภาพหรือไม่เกิดปัญหาแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ นอกจากข้าราชการจะมีหัตถการให้บริการข้างต้นแล้ว ควรจะรู้ว่าประชาชนต้องการอะไรเพื่อที่จะ ตอบสนองความต้องการ ได้อย่างถูกต้องและเกิดความพึงพอใจ

คุณสมบัติของการเป็นพนักงานผู้ให้บริการที่ดี

1. จะต้องเป็นผู้ริเริ่มสร้างความพอใจให้กับลูกค้าหากพนักงานผู้ใดสามารถที่จะบริการให้ ลูกค้าพอใจ ขณะเดียวกันตนเองก็รู้สึกสบายใจที่ได้เห็นความพอใจของผู้อื่น พนักงานผู้นั้นย่อมจะ สามารถพัฒนาตนเองเหนือผู้อื่น พนักงานผู้ให้บริการหากมีแต่ความซึมเซา ไม่กระปรี้กระเปร่า ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับผลกระทบจากบรรยากาศดังกล่าว นอกจากนั้นก็ยิ่งติดเอาภาพพจน์ไม่ดีเหล่านี้ ต่อไป ตรงข้ามกับผู้ที่มิคุณลักษณะเปิดเผยร่าเริงย่อมจะส่งผลให้เกิดความแจ่มใสเบิกบานแก่ผู้อยู่ รอบข้าง ดังนั้น การที่จะบริการลูกค้าให้ดีมีคุณภาพ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องสร้างภาวะจิตใจ ของตนเองให้เป็นคนรู้จักให้บริการอย่างเป็นฝ่ายกระทำและเกิดความสุขใจที่ได้เห็นลูกค้าพอใจด้วย
2. ต้องรู้จักควบคุมตนเอง หากต้องพบกับลูกค้าที่สร้างความยุ่งยากหรือสร้างปัญหาให้ ย่อมเป็นการยากที่ผู้ทำงานด้วยบริการจะหลีกเลี่ยงจากอารมณ์ขุ่นมัวของลูกค้าได้ ดังนั้น การรู้จัก ควบคุมตนเองจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับพนักงานบริการแต่ละคน ผู้ให้บริการจะต้องสร้างพื้นฐาน อารมณ์ที่แจ่มใสให้กับตนเองไว้ก่อนเสมอ อย่าให้เกิดสภาพที่ไม่สบาย สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่จะทำให้

เรายิ้ม ไม่ออกต้อนรับลูกค้าอย่างฝืนใจ

3. สร้างภาพพจน์ภายนอกของพนักงานผู้ให้บริการให้สมกับที่เป็นพนักงานที่ให้บริการของธนาคารในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการแต่งกายที่สุภาพและด้านกิริยามารยาทที่ดีเป็นต้น

4. พยายามเข้าใจถึงจิตใจลูกค้า ลูกค้าทุกคนล้วนอยากจะให้ตนเองได้รับการบริการที่ดีที่สุดและมากที่สุด และก็ไม่อยากให้ตนเองต้องประสบกับการที่ “ไม่ยุติธรรม” ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าจะทำอย่างไรให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ยุติธรรม ทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่มองแล้วเหนือกว่าคนอื่นบรรลุซึ่งความพอใจแก่ลูกค้าเต็มๆ นี่เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องพยายาม เป็นต้นว่าการสนใจเอาใจใส่ลูกค้าที่มาฝากถอนเงินด้วยความเสมอภาค ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และขณะเดียวกันก็จะมีการทักทายกับลูกค้าที่มีความคุ้นเคยหรือกับลูกค้ารายใหม่ด้วยอัธยาศัยที่ดีและยกย่องตลอดเวลา แต่ลักษณะของการกล่าวทักทายหรือการพูดคุยกับลูกค้าแต่ละรายจะต่างกัน เหล่านี้ขึ้นอยู่กับความคุ้นเคยระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าจะมากหรือน้อยเพียงไร

การให้บริการที่ดีต้องมี 4s (ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน, ม.ม.ป., หน้า 42)

1 SMILE หมายถึง การยิ้มแย้มแจ่มใส หากยิ้มไม่เป็น ให้พูดไม่ออกเสียงว่า “14” หน้าจะยิ้มแย้ม

2. SPEED หมายถึง มีความรวดเร็วในการให้บริการ

3. SINCERITY หมายถึง มีความจริงใจต่อลูกค้า

4. SMARTNESS หมายถึง ฉลาดที่จะตอบคำถาม ไหวพริบดี แต่งตัวดี สะอาด

หลักการให้บริการและการต้อนรับลูกค้า

1. สะอาด มีความสะอาดทั้งกายใจ รวมทั้งสถานที่ที่ทำงาน

2. สะดวกมีความสะดวกในการติดต่อไม่ว่าลูกค้าจะมาติดต่อเองที่ธนาคารโดยตรง หรือโทรศัพท์มา

3. สบาย พยายามทำให้ลูกค้าสบายอกสบายใจและสบายกาย เช่น การจัดสถานที่ การจัดเก้าอี้ที่นั่งต่อ

4. สุภาพเมื่อต้องหยิบจับของสิ่งใดให้กับลูกค้าก็ทำด้วยความสุภาพ ตลอดจนการพูดจาที่สุภาพอ่อนน้อม

5. รวดเร็ว ให้คิดเสมอว่าเวลาของลูกค้ามีค่าและมีความหมาย ดังนั้นคนที่ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว ทำอย่างเกรงใจลูกค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นำพนธ์ คำพา (2518, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารงานราชการ ส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่าปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชน ในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำที่ ทักษะไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการบริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอและให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ และให้นายอำเภอสนใจเกี่ยวกับการบริการในระดับอำเภอมากขึ้น

สุดจิต จันทร์ประทีน (2524, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและการบริหารของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างต่ำ ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการ จำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอริยาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนความคิดเห็นของข้าราชการพบว่า ถ้าต้องการให้บริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้มีความร่วมมือกับทางราชการด้วย

จิราพรรณ กาญจนจิตรรา (2526, หน้า 33-34 อ้างถึงใน ศิโรรัตน์ แสเนตร, 2545, หน้า 42-43) ได้อธิบายถึงเหตุผลในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งเรียกว่าความเชื่อ หรือความไม่เชื่อ มิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง กล่าวคือ

ปัจจัยดังต่อไปนี้ให้เกิดกระทำ

1. เป้าประสงค์
2. ความเชื่อที่สืบต่อกันมา
3. ปทัสถาน
4. นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี

ปัจจัยสนับสนุนให้เกิดกระทำ

1. โอกาส

2. ความสามารถ

3. การสนับสนุน

อัจฉรา โทบุญญ (2534) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจผู้มารับการงานทะเบียนราษฎรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎรด้านความสะดวกอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านพนักงาน และการบริการ ภูมิหลังของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .001 ได้แก่ อายุ การศึกษา และอาชีพซึ่งลูกค้าที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจด้านสถานที่มากกว่าลูกค้าที่มีอายุน้อย ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำ และลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร, ค้าขาย จะมีความพึงพอใจในการให้บริการสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ และอื่นๆส่วนเรื่อง เพศ รายได้ระยะเวลาในการใช้บริการและประเภทของบริการที่ใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากการปรับโครงสร้างใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความพึงพอใจ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนคือการศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพตำแหน่งหน้าที่การงาน และลักษณะชุมชนของประชาชนโดย เพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเขตบึง

กลุ่ม มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมากคิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 27.7 ระดับความพึงพอใจน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 8.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 2.81 เมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง ส่วนปัญหาอุปสรรคของประชาชนที่มาใช้บริการพบว่า กฎ ระเบียบในการบริการมีมากเกินไป ประชาชนต้องให้เจ้าหน้าที่เซ็นหลายขั้นตอนจึงจะบริการเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อยป้ายบอกทางเข้าสำนักงานเขตไม่ชัดเจน ไม่มีตรงอาหารบริเวณสำนักงานเขต

ศิริรัตน์ แสงเนตร (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ; ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักธุรกิจสยามสแควร์ ผลการศึกษาพบว่าระดับจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจสยามสแควร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากภาพรวมในด้านต่างๆ พบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับบวก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่งระดับรายได้มีผลต่อจิตสำนึกในการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านเพศ และอายุงาน ไม่มีผลต่อจิตสำนึกในการให้บริการแต่อย่างใด