

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) แก่นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมตำรา เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่

1. การศึกษาทางไกล
2. ความหมายและรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ
3. รูปแบบและกระบวนการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง
5. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ และ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การศึกษาทางไกล

1.1 ความหมายของการศึกษาทางไกล

ได้มีผู้ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลไว้หลายท่าน ทั้งในและต่างประเทศ ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างบางท่าน เช่น

บอร์ก โทมเปิร์ก (1986) ได้ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่า เป็นการเรียนการสอนที่ผู้เรียนไม่ได้มาพบกับครูโดยตรง ไม่ได้มีครูมาดูแลผู้เรียนอยู่ตลอดเวลาเหมือนการเรียนในห้องเรียน แต่ผู้เรียนจะเรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการวางแผนและเตรียมตัวมาอย่างดี โดยจะมีการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง

วิจิตร ศรีสอาน (2529:5-7) ได้ให้ความหมายของการศึกษาทางไกลว่าเป็นระบบการเรียนการสอนที่ไม่มีชั้นเรียน แต่อาศัยสื่อประสม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และการสอนเสริม รวมทั้งศูนย์บริการการศึกษา โดยมุ่งให้ผู้เรียนเรียนได้ด้วยตนเองอยู่กับบ้าน ไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียนตามปกติ

สุมาลี สังข์ศรี (2549) ได้สรุปความหมายของการศึกษาทางไกลว่า เป็นวิธีการจัดการศึกษาที่ผู้เรียนผู้สอนไม่ได้พบกันโดยตรงเป็นส่วนใหญ่ แต่ผู้สอนจะถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ ผ่านทางสื่อ เช่น วิทยุ เทปเสียง โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ หรืออื่น ๆ โดยผู้เรียนไม่ต้องเข้ามาเรียนยังสถานศึกษา แต่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองที่บ้าน หรือที่ทำงาน และผู้เรียนสามารถกำหนดสถานที่ เวลา และบริหารการเรียนด้วยตนเอง

จากคำนิยามที่นำเสนอมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการศึกษาทางไกลได้ว่า เป็นวิธีการจัดการความรู้ผ่านสื่อผสมต่าง ๆ ที่มีการเตรียมไว้เป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ได้ด้วยตนเองที่บ้านหรือที่ทำงาน โดยไม่ต้องมาเข้าเรียนในชั้นเรียน ผู้เรียนไม่ต้องมาเผชิญหน้าโดยตรงกับผู้สอน แต่สามารถสามารถปรึกษาหรือรับคำแนะนำจากผู้สอนได้โดยผ่านสื่อ เช่น Internet เป็นต้น

1.2 ความหมายและประเภทของการบริการการศึกษาทางไกล

ธีรยุทธ์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา (2534: 531-532) ได้ให้ความหมาย ของการบริการ การศึกษาทางไกลว่า หมายถึง การปฏิบัติหรือกิจกรรมที่สถาบันการศึกษาทางไกลจัดขึ้น เพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียน ในระบบการศึกษาทางไกลให้สามารถศึกษาด้วยตนเองได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และ เพื่อให้การให้บริการการศึกษาทางไกลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพผู้บริการจะต้อง ทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกว่ามี การบริการอยู่ใกล้ตัวผู้เรียนมากที่สุด พยายามให้ผู้เรียนรับภาระ ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมได้บ้างโดยมีการติดต่อสองทางและทำให้ผู้เรียน เกิดความรู้สึกพึงพอใจ มีรูปแบบและวิธีการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับสภาพและ ความต้องการของผู้เรียน ครอบคลุมทุกระบบของการสอนทางไกล ในส่วนผู้ให้บริการเองต้องมี จิตสำนึกในการบริการ มีความรู้ความเข้าใจ และต้องให้ความช่วยเหลือและบริการแก่ผู้เรียนอย่าง ดีที่สุด ให้บริการด้วยไมตรีจิตด้วยความเป็นมิตรและสุจริตใจ คำนึงตนอยู่เสมอว่าเป็นตัวแทนของ สถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย

จากความหมายดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า การบริการการศึกษาทางไกลนั้นเป็นการ ปฏิบัติหรือกิจกรรมที่สถาบันการศึกษาจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนในระบบการศึกษา ทางไกลด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยยึดหลักการบริการหลายอย่างประกอบกัน

นอกจากนี้ ธีรยุทธ์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา (2534: 531-532) ได้สรุป ประเภทของ การบริการการศึกษาทางไกลที่มหาวิทยาลัยควรจัดเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียนทางไกล เป็น 8 ประเภท ดังนี้

- 1) บริการรับสมัครเข้าศึกษาและลงทะเบียน
- 2) บริการการศึกษาทางไปรษณีย์
- 3) บริการเสริมการศึกษา
- 4) บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
- 5) บริการสอนทางวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์
- 6) บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา
- 7) บริการจัดสอบและการสำเร็จการศึกษา
- 8) บริการข้อมูลข่าวสาร

1.3 การบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การให้บริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา ถือได้ว่าเป็นภารกิจสำคัญที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้มอบให้กับศูนย์วิทย์พัฒนาทั้ง 10 แห่ง ซึ่งรวมถึงศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายกด้วย โดยได้กำหนดภาระหน้าที่ของงานส่งเสริมและบริการ การศึกษาให้มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการการศึกษาตามแผนแม่บทศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ ฉบับที่ 1 (2540 – 2544) และศูนย์วิทย์พัฒนายังเป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค ที่ต้องทำ หน้าที่ให้บริการครบวงจร เริ่มตั้งแต่ การรณรงค์รับสมัครนักศึกษาใหม่ การรองรับจัดกิจกรรมการ เรียนการสอน การจัดส่งวัสดุการศึกษาถึงตัวนักศึกษา การบริการสื่อการศึกษา การแนะแนว การศึกษา การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน การ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น และเป็นแหล่งวิจัยของคณาจารย์และนักวิชาการของมหาวิทยาลัย และเนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นสถาบันที่ให้การศึกษผ่านระบบการศึกษาทางไกล

มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญแก่การจัดบริการที่มีคุณภาพสูง เพื่อสามารถแข่งขันกับสถาบันการศึกษาอื่นได้ โดยยึดหลักทางการศึกษาหลายประการ คือ มุ่งให้เกิดการผสมผสานระหว่างบริการที่ประทับใจกับคุณภาพทางวิชาการหรือคุณภาพของเนื้อหาสาระในการเรียนการสอนและการอบรม และหนึ่งในภารกิจที่สำคัญเพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายของการบริการ คือ การพัฒนาการบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนาให้เป็นศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งถือเป็นงานใหม่สำหรับศูนย์วิทย์พัฒนาทุกแห่งทั่วประเทศ ดังนั้นการดำเนินงานจึงยังอยู่ในช่วงการจัดตั้งและปรับปรุง จึงเป็นเหตุผลสำคัญในการทำการศึกษาค้นคว้าขั้นที่ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ความหมายและรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services)

2.1 ความหมายของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services)

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ให้ความหมายของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ว่าคือ การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือจุดให้บริการเดียว เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, www.drmanage.com)

จากความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คือ หน่วยงานศูนย์กลางที่ตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษา ประชาชนผู้มาติดต่อกับมหาวิทยาลัยให้สามารถรับบริการจากศูนย์บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์วิทย์พัฒนาได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหลายแห่งหรือหลายหน่วยงาน ทั้งนี้มีกรรมถึงการให้บริการนักศึกษา ประชาชนผ่านทางระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้บางเรื่อง โดยที่นักศึกษา ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทุกเวลาทุกสถานที่ (Non Stop Service) โดยไม่ต้องเดินทางมายังศูนย์วิทย์พัฒนา หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยอีกต่อไป

ข้อดีของการให้บริการการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ คือ ทำให้นักศึกษา ประชาชน ผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของนักศึกษาและประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยเอง เนื่องจากสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

2.2 รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จสามารถแบ่งได้เป็นหลายรูปแบบ ตามเกณฑ์ในการแบ่ง ดังนี้

2.2.1 รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ แบ่งตามเทคนิควิธีดำเนินการ เป็น 4 รูปแบบที่สำคัญ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, www.drmanage.com) ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การนำงานจากหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงาน มารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน หรือการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้

การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที่ ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง เนื่องจากช่วยลดเวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงาน

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ในขณะที่รูปแบบแรกมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานมาให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ แต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้ นำแนวคิดการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) และแนวคิดการรี้อปรับระบบ (Reengineering) โดยใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) เก้าหรือการสร้างใหม่ (Redesign) รูปแบบนี้แตกต่างจากสองรูปแบบแรก คือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ แต่รูปแบบนี้จะค้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการ แบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

รูปแบบที่ 4 การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

3. รูปแบบและกระบวนการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540: 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

พิศเพลิน สงวนพงศ์ (2547: 22) ได้ให้ความหมาย การบริการว่าเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องเป็นตัวสินค้าได้ แต่เป็นกิจกรรมหรือประโยชน์ หรือความพอใจที่บุคคลหรือองค์การได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง หรือเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกันกับการจำหน่ายสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น การบริการของโรงเรียน มหาวิทยาลัย ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

ศรินวล กลิ่นหอม (2548: 13) ได้ให้ความหมายว่าหมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมและความพยายามต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคล และสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง

พัฒนางานให้ตรงตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การบริการเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการโดยเฉพาะในการบริหารงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการอำนวยความสะดวก เป็นขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว

จากความหมายของการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการ คือ การกระทำหรือกิจกรรมที่ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องเป็นตัวสินค้าได้ แต่ก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้รับบริการ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการจำหน่ายสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนางานหรือการกระทำให้ตรงตามความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการ พึงพอใจกับการบริการที่ได้รับมากที่สุด

3.2 องค์ประกอบของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540: 29-35) ได้กล่าวถึงระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพในด้านของผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) และในด้านการบริการเสริมการขายผลิตภัณฑ์ (Product Support Service) ว่า จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการบริการที่เป็นส่วนสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าถือว่าเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงทำให้ ลูกค้าจะมองเห็นภาพพจน์ของกิจการบริการนั้นได้อย่างดี 3) องค์การบริการ เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของการธุรกิจบริการ การบริหารงานบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดี โดยผู้บริหารการบริการในองค์การบริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ นโยบายการบริการ การบริหารการบริการ วัฒนธรรมการบริการ รูปแบบของการบริการ และคุณภาพของการบริการ 4) ผลิตภัณฑ์บริการ ถือเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าโดยองค์กรจะต้องมีการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่เขาต้องการและสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการดังกล่าว และ 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งองค์กรต้องคำนึงถึง 2 อย่าง ได้แก่ *สภาพแวดล้อมภายนอก* หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งและบริเวณขนาดและรูปร่างของอาคาร วัสดุที่ใช้ตกแต่งอาคารสถานที่ ประตูทางเข้า-ออก สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่างๆ ที่จอดรถ โคมไฟให้แสงสว่างด้านนอก เป็นต้น และ *สภาพแวดล้อมภายใน* หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร เช่น การวางผังบริเวณต่างๆ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ วัสดุสำนักงาน การติดตั้งไฟฟ้า โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังที่มีการกล่าวถึงและได้รับการยอมรับมาก คือ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom หรือ VIE Theory (Vroom, 1964) ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า การที่บุคคลใดจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะมีความคาดหวังว่าจะประสบความสำเร็จเป็นผลตอบแทนการกระทำ ความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่เกิดก่อนการกระทำ และเป็นเหตุของการกระทำ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับผลสำเร็จจากการกระทำนั้น โดยองค์ประกอบของความคาดหวัง ได้แก่

$V = \text{Valance}$ หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล หรือความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำ

I = Instrumentality หมายถึง วิธีการที่มนุษย์เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจและสามารถนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

E = Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง และการที่บุคคลจะกระทำการใดขึ้นกับตัวแปร 4 อย่างได้แก่

- (1) ผลตอบแทนที่จะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่ครอบครองอยู่เพียงใด
- (2) ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่จะได้รับ
- (3) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว บุคคลนั้นเชื่อว่า เขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลอัน

นั้น และ

- (4) เขามีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

โดยความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้ จะเพิ่มขึ้นถ้าได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น แต่จะลดลงถ้าได้รับผลตอบแทนลดลง แต่ถ้าบุคคลนั้นไม่สนใจต่อผลตอบแทนต่าง ๆ ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไป

5. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์การใช้บริการหนึ่ง ๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

5.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's Need Hierarchy Theory) และทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's Acquired - Needs Theory)

5.1.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และนิยมใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค ตลอดจนนำมาประยุกต์ใช้ในด้านการตลาด การผลิตสินค้าและบริการที่สนองความต้องการในแต่ละระดับ (พูนศิริ วัจนะภูมิ, 2540: 178) เช่น แต่ละบุคคลซื้อบ้าน อาหาร และเสื้อผ้าเพื่อความพึงพอใจในด้านความต้องการทางด้านกายภาพ การฝากเงินกับธนาคารหรือซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือใช้ยางรถยนต์ชั้นดี ก็เพื่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งความต้องการแต่ละระดับขั้นนี้ นักการตลาดสามารถนำไปจัดทำโฆษณาและองค์ประกอบของการตลาดการบริการในด้านต่างๆที่เหมาะสมกับสินค้าหรือบริการ เพื่อดึงดูดหรือจูงใจให้มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการ โดยทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์นี้ เป็นแนวคิดที่ว่าความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น ซึ่งเรียกว่า Hierarchy of Needs (อ้างใน กานดา จันทร์แย้ม, 2546: 61) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้

(1) *ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)* เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

(2) *ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)* เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อมา คือ ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งทำให้มนุษย์ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ อันได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย การมีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากการกลัวความสูญเสีย และภัยอันตรายทั้งปวง

(3) *ความต้องการทางด้านสังคมและการยอมรับ (Belonging or Social Needs)* เป็นความต้องการในการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นมีความรู้สึกที่ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

(4) *ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs)* เป็นความต้องการในระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง เรื่องความรู้ความสามารถ

(5) *ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)* เป็นความต้องการที่จะพิจารณาถึงสมรรถนะของตนเอง การบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าเป็นอย่างไร บุคคลผู้นั้นก็จะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุด ตามที่คาดหวังไว้

5.1.2 *ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Acquired-Needs Theory)*

ทฤษฎีของ แมคคลีแลนด์ (อ้างใน พูนศิริ วัจนะภูมิ 2540: 154) ได้ศึกษาไว้ว่าความต้องการเป็นสิ่งที่แต่ละคนจะต้องเรียนรู้ และแต่ละคนจะมีความต้องการที่แตกต่างกันโดยได้เน้นถึงความต้องการ 3 ประการ คือ

(1) *ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement)* คนที่ต้องการความสำเร็จจะมีคุณลักษณะที่ชอบสิ่งท้าทาย มีการแข่งขัน มีผลงานเป็นของตัวเอง ต้องการข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานที่ตนทำ มีการวางแผนการดำเนินงานในระยะยาว และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ

(2) *ความต้องการความผูกพัน (the need for affiliation)* เป็นความต้องการการยอมรับเป็นพวก ความผูกพันกับกลุ่มคนในสังคม มีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นอย่างเป็นมิตร

(3) *ความต้องการอำนาจ (the need for power)* เป็นความต้องการที่จะใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและครอบงำผู้อื่น การมีอำนาจเกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำ ที่จะมีผลในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่นเกี่ยวข้องกับการกระทำต่าง ๆ หรือการตัดสินใจในหน่วยงาน

ซึ่งความต้องการตามทฤษฎีของแมคคลีแลนด์นั้น แต่ละอย่างมีความสัมพันธ์กับการจูงใจผู้บริโภค (พูนศิริ วัจนะภูมิ 2540: 178) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลหรือวัตถุ และการแสดงตัวตน จะนำประเด็นนี้มากระตุ้นผู้ซื้อ เช่น การโฆษณาที่จะใช้ราคาแพงยี่ห้อดังมีความเร็วสูงและมีความปลอดภัยสูงมาให้บริการแขกที่มาพักห้องที่แพงที่สุดของโรงแรม เป็นต้น ทั้งๆที่ไม่สามารถจะขับรถได้

เร็วกว่ากฎหมายกำหนด แต่สำหรับคนที่มีความต้องการมีอำนาจจะพอใจและอาจเลือกใช้บริการ เนื่องจากตอบสนองความต้องการด้านนี้ของเขาได้

ด้านความต้องการมีความผูกพันกับผู้อื่นและต้องการความยอมรับนั้น ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการมักที่จะต้องการคำปรึกษาขอความเห็นชอบยอมรับจากกลุ่มสังคมของตน เช่น ญาติกลุ่มเพื่อน หรือแม้กระทั่งผู้ชายหรือผู้ให้บริการเอง ดังนั้นสินค้าประเภทตามแฟชั่น ตามกระแสสังคม หรือมีความทันสมัยไม่ตกยุค นักการตลาดจึงต้องพิจารณาในการโฆษณาตัวสินค้าและการให้บริการที่เหมาะสมโดยเน้นจุดสำคัญนี้เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและตัดสินใจมาซื้อใช้สินค้าหรือบริการ

ส่วนในด้านความต้องการความสำเร็จ นั่นคือ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ จะถูกดึงดูดด้วยสิ่งสอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ชอบสิ่งที่ทำให้มีผลงานหรือผลตอบแทนเป็นเงินจากการได้ทำกิจกรรมด้วยตนเองเพื่อเป็นการประเมินผลสำเร็จจากงานที่ทำ นักการตลาดก็จะจูงใจด้วยสินค้าหรือบริการที่มีวิวัฒนาการใหม่ๆที่มีกิจกรรมที่ทำด้วยความสามารถของตนเอง เช่น การโฆษณาร่วมลงทุนในหุ้นของบริษัท การลงทุนผ่านธนาคาร เป็นต้น

ดังนั้นจากการศึกษาความต้องการในด้านต่าง ๆ ตามทฤษฎีที่กล่าวมาของผู้รับบริการ สามารถนำมาสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งอาจทำได้โดยวิธีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สร้างกระบวนการและรูปแบบการให้บริการให้ถูกต้องเหมาะสมตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปปรับปรุงในการบริการซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์การรวมถึงความก้าวหน้าขององค์การนั่นเอง

5.2 องค์ประกอบเพื่อสร้างความพึงพอใจของการบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. (2550:6-12) ในการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานในภาครัฐ ได้เสนอองค์ประกอบของการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการไว้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ให้บริการ (People) สถานที่และสภาพแวดล้อม (Place) และกระบวนการ (Process) ดังนี้

(1) *บุคลากรผู้ให้บริการ (People)* เป็นส่วนสำคัญที่สุดในการส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการบริการ เพราะผู้ให้บริการ เป็นผู้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

(2) *สถานที่และสภาพแวดล้อม (Place)* การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น โดยการจัดสถานที่และภูมิทัศน์ควรให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีสิ่งต่าง ๆ อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการขณะรอ เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ ที่ทิ้งขยะ พัดลมไฟฟ้า มีที่จอดรถอย่างเพียงพอและสะดวกและแยกเป็นสัดส่วนจากเจ้าหน้าที่ และควรจัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆทั้งส่วนของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการและให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาให้สามารถให้บริการได้รวดเร็ว

(3) กระบวนการ (Process) เป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าม้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้หลายด้าน คือ

6.1 การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประเมินผลความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น

วัชระ ตาสอน (2548) ได้ศึกษาให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดและเพื่อนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาเป็นแนวทางการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

6.2 งานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น

ธิติมา ธรรมมา (2550) ได้ศึกษารูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดงพวนหิน จังหวัดพิจิตร เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอดงพวนหิน จังหวัดพิจิตร และสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ และวิธีสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ปัญหาการให้บริการของโรงแรม มีอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมี 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการ ปัญหาด้านราคา และปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับรูปแบบการบริการที่ได้จากการวิจัย คือ 1) จัดทำแผ่นพับโฆษณาแสดงสถานที่ตั้งและความสวยงาม 2) จัดทำคู่มือการให้บริการของโรงแรม 3) จัดระบบโทรศัพท์ โทรทัศน์ ให้ใช้การได้ รวมถึงความเข้มงวดในการตรวจสอบรสชาติอาหาร ความสะอาดในห้องอาหารอย่างสม่ำเสมอ 4) จัดทำรูปแบบการส่งเสริมการขายและมาตรฐานในการกำหนดราคาห้องพัก ราคาอาหารที่ชัดเจน 5) จัดทำและตรวจสอบมาตรฐานของโรงแรมอยู่เสมอเพื่อความมีชื่อเสียงที่ดี และ 6) จัดทำระบบการให้บริการ โดยแบ่งหน้าที่ของพนักงานให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการพัฒนาคุณภาพการบริการของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่

นิภาพร ภาคอุทัย (2546) ได้ศึกษาการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพ การดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมทั้งศึกษาปัญหาและ ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น 0.96 และแบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ ความแปรปรวน การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ ผลการการศึกษา พบว่า สภาพการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการจำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาเกี่ยวกับการ ดำเนินงาน พบว่ามีบุคลากรไม่เพียงพอในงานส่งเสริมและบริการการศึกษา มีงบประมาณที่ใช้ในการ ประชาสัมพันธ์น้อย รวมทั้งข้อมูลข่าวสารไม่ทันสมัย และมีความล่าช้า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา คือ ควรเพิ่มบุคลากร เพิ่มงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ มีการ สนับสนุนข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยและต่อเนื่อง

สุมาลี เตชบุญพบ (2547) ได้ศึกษาการดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อศึกษาการดำเนินงานส่งเสริมและบริการ การศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามความคิดเห็นของผู้อำนวยการ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมและบริการการศึกษา ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นักศึกษา มสธ. และประชาชนทั่วไป เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษาระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ และนักศึกษา มสธ. กับประชาชนทั่วไป และรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะในการ ดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้ แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษา จำนวน 2 ชุด สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที การวิจัย ปรากฏผล ดังนี้ (1) การดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษาของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับมาก ยกเว้นด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง (2) การดำเนินงานส่งเสริมและ บริการการศึกษา ตามความคิดเห็นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในภาพรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษา มสธ. และประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหาในการดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ บทบาทของศูนย์วิทย์พัฒนาไม่ชัดเจนและอยู่ไกล ขาดการประชาสัมพันธ์ จัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา ไม่ต่อเนื่อง บริการวิชาการแก่ชุมชนมีน้อย ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์

แจ้งกำหนดการ จัดกิจกรรมล่วงหน้า จัดกิจกรรมการเรียนการสอน การฝึกอบรมให้มากขึ้น และอำนวยความสะดวก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

วรรณุช เสรีวิวัฒนา (2548) ได้ศึกษาทิศทางทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชภายใต้บทบาทของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เพื่อศึกษาทิศทาง การบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ภายใต้บทบาทของมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้นของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เกี่ยวกับทิศทางทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ ความแปรปรวน และการทดสอบรายคู่โดยวิธีของ Scheffe ผลการวิจัยพบว่า ทิศทางการบริหาร จัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในด้านภารกิจต่อมหาวิทยาลัย ด้านภารกิจ ต่อนักศึกษาและผู้เรียน และด้านภารกิจต่อประชาชนและชุมชน ได้รับการประเมินว่าเป็นภารกิจหรือ บทบาทที่ควรเน้นในระดับมากทุกรายการ ผู้บริหารระดับสูงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกับผู้บริหาร ระดับกลางและผู้บริหารระดับต้น แต่ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับต้น มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านภารกิจต่อมหาวิทยาลัย ด้านภารกิจต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย และด้านภารกิจต่อประชาชนและชุมชน ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทิศทางทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่สำคัญ ได้แก่ (1) มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจและให้ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ ศูนย์วิทย์พัฒนา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากยิ่งขึ้น (2) ศูนย์วิทย์พัฒนา ควรเป็น หน่วยงานกลางประสานความช่วยเหลือทางการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้บริการ นักศึกษาในลักษณะเบ็ดเสร็จในตัว สร้างระบบชมรมนักศึกษาและสมาคมศิษย์เก่าให้เข้มแข็ง (3) ศูนย์วิทย์พัฒนา ควรสร้างความร่วมมือกับชุมชนโดยผ่านเครือข่ายนักศึกษานับสนุนส่งเสริม ให้ประชาชนและชุมชนพึ่งตนเองได้ มีความเข้มแข็ง และให้บริการทางวิชาการตามลักษณะท้องถิ่น

วีระพันธ์ พานิชย์ (2548) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานปฏิบัติการเทคโนโลยี ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี เพื่อพัฒนาระบบงานปฏิบัติการเทคโนโลยี ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี และประเมินระบบงานศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี โดยใช้แบบสอบถาม และแบบประเมินรับรองระบบงาน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ระบบ งานปฏิบัติการเทคโนโลยีของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี เป็นระบบ งานที่สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลผ่านระบบการประชุมทางไกล Video Conference สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม สนับสนุนการเรียนการสอนผ่านเครือข่าย คอมพิวเตอร์ Web-Based Instruction มีบุคลากร 4 คน ได้แก่ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา 1 คน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 1 คน นักวิชาการช่างศิลป์ 1 คน นายช่างอิเล็กทรอนิกส์ 1 คน มีหน้าที่ผลิต และบริการสื่อเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และมีการปรับปรุงโครงสร้างอาคารเพิ่มเติม 5 ห้อง ได้แก่ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ห้องสืบค้นสารสนเทศสำหรับนักศึกษา ห้องประชุมทางไกล ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ และห้องผลิตสื่อมัลติมีเดีย

ประนอม ปุวิเส (2550) ได้ศึกษาแบบจำลองหน่วยแนะแนวสำหรับ ศูนย์วิทย์พัฒนาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อสร้างแบบจำลองหน่วยแนะแนวสำหรับ

ศูนย์วิทย์พัฒนาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถาม ความคิดเห็นสำหรับผู้เชี่ยวชาญโดยใช้เทคนิคเดลฟาย และแบบประเมินและรับรองสำหรับกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับงานแนะแนว สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และค่าดัชนีความสอดคล้อง ผลการวิจัย พบว่าแบบจำลองหน่วยแนะแนวสำหรับศูนย์วิทย์พัฒนาซึ่งตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ทั่วประเทศของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีลักษณะเด่นที่สำคัญ ได้แก่ ปรึชญามุ่งเน้นการให้บริการอย่างเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้นักศึกษาพึ่งตนเองและสามารถพัฒนาตนเองได้ในการศึกษาทางไกล ภาณิธานเป็นหน่วยแนะแนวที่ให้บริการสนเทศอย่างมีคุณภาพเกี่ยวกับการศึกษาทางไกล แก่กลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง เป้าหมายมุ่งเน้นการให้บริการแนะแนวด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านส่วนตัว-สังคม แก่กลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ด้วยสื่อที่ผู้รับบริการสะดวก ส่วนภารกิจการแนะแนวด้านการบริหาร ด้านการบริการ และด้านวิชาการ มีลักษณะเด่นที่สำคัญ คือ มีหัวหน้าหน่วยแนะแนวที่สำเร็จการศึกษาอย่างน้อยในระดับปริญญาโททางการแนะแนว มีการสร้างเครือข่ายการแนะแนวกับชุมชน มีข้อเสนอเทศที่หลากหลาย ทันสมัย พร้อมให้บริการ มีห้องให้การปรึกษาที่เป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ จำนวน 1 ห้อง มีนักแนะแนวมืออาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้การปรึกษา มีฐานข้อมูลของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย และเป็นแหล่งเผยแพร่ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทางการแนะแนวกับเครือข่ายการแนะแนว

