

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 2) ศูนย์บริการการศึกษา
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และ
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบการศึกษาทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใช้ระบบการศึกษาที่เอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาว่างศึกษาด้วยตัวเองโดยไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียนตามปกติ เป็นวิธีการศึกษาด้วยระบบการศึกษาที่เรียกว่า “ระบบการศึกษาทางไกล”

ระบบการศึกษาทางไกลเป็นระบบการศึกษาที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาที่อยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ สามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตามความพร้อม ความสะดวก และความสนใจของตนเอง จากสื่อประสมประเภทสิ่งพิมพ์ในรูปแบบของเอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ ซีดีเสียงประกอบ ชุดวิชา และหนังสืออ่านประกอบต่าง ๆ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ และการสอนเสริมตามศูนย์บริการการศึกษา

การจัดหลักสูตรในมหาวิทยาลัยใช้หลักการบูรณาการเนื้อหาเข้าด้วยกันในรูปแบบของชุดการสอนเรียกว่า “ชุดวิชา” ชุดวิชาแต่ละชุดแบ่งหน่วยการสอนออกเป็น 15 หน่วย ซึ่งแต่ละหน่วยใช้เวลาศึกษาประมาณ 12 ชั่วโมง

มหาวิทยาลัยจัดการศึกษาเป็นระบบทวิภาค ปีการศึกษาหนึ่งมี 2 ภาคการศึกษาตามปกติ แต่ละภาคการศึกษาปกติ มีระยะเวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์

เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นน้อยที่สุด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใช้ระบบการถ่ายทอดความรู้เนื้อหาสาระ ประสบการณ์ รวมทั้งการประเมินผลการศึกษา ดังนี้

การศึกษาจากวัสดุการศึกษาที่ส่งให้ทางไปรษณีย์

1. **เอกสารการสอนประจำชุดวิชา** ประกอบด้วย คำอธิบายชุดวิชา วัตถุประสงค์ของชุดวิชา รายชื่อหน่วยการสอน วิธีการศึกษา ตลอดจนแผนการสอนของหน่วยต่าง ๆ เนื้อหาสาระในเอกสารการสอนจัดอยู่ในรูปแบบเรียนแบบโปรแกรม ซึ่งนักศึกษาจะต้องศึกษาเอกสารการสอนทุกหน่วยอย่างละเอียดพร้อมทั้งทำกิจกรรมตามที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละหน่วย
 2. **แบบฝึกปฏิบัติประจำชุดวิชา** ประกอบด้วย คำชี้แจงในการใช้แบบฝึกปฏิบัติ รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยการสอน แบบประเมินผลตนเองก่อนและหลังเรียน ที่ว่างสำหรับบันทึกสาระสำคัญ ทำกิจกรรมและทำรายงาน รวมทั้งแบบทดสอบประจำหน่วย
 3. **ซีดีเสียงประจำชุดวิชา** มหาวิทยาลัยได้ผลิตซีดีเสียงประจำชุดวิชา ใช้คู่กับเอกสารการสอนซึ่งเป็นคำบรรยายเพื่อขยาย เสริม หรือสรุปเนื้อหาสาระของเอกสารการสอนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจัดส่งให้นักศึกษาพร้อมเอกสารการสอน โดยปกติกำหนดปริมาณไม่เกิน 4 แผ่นต่อชุดวิชา ความยาวแผ่นละ 60 นาที
 4. **วีซีดีประจำชุดวิชา** บางชุดวิชาที่ต้องการขยายความเข้าใจในเนื้อหาสาระเอกสารการสอนประจำชุดวิชาด้วยเสียงและภาพเคลื่อนไหว มหาวิทยาลัยได้ผลิตวีซีดีประจำชุดวิชาขึ้น เพื่อเสนอเรื่องราวที่สอดคล้อง เสริม เต็มเต็มเนื้อหาสาระของชุดวิชา ปกติกำหนดปริมาณไม่เกิน 2 แผ่นต่อชุดวิชา ความยาวแผ่นละ 60 นาที
 5. **ซีดีรอมประจำชุดวิชา** มหาวิทยาลัยได้ผลิตชุดการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ประจำชุดวิชาใช้คู่กับเอกสารการสอน มีรูปแบบการนำเสนอลักษณะมัลติมีเดียเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่จำเป็นในเอกสารการสอนที่แสดงกระบวนการ สาธิต ทดลองหรือการเสนอเรื่องราวเป็นกรณีในลักษณะของสื่อประสมที่เน้นปฏิสัมพันธ์ ปกติกำหนดปริมาณไม่เกิน 2 แผ่นต่อชุดวิชา
- นอกจากการศึกษาจากวัสดุการศึกษาที่ส่งให้ทางไปรษณีย์แล้ว มหาวิทยาลัยยังให้บริการสื่อการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับนักศึกษาและผู้สนใจในการศึกษาด้วยระบบการเรียนการสอนทางไกลที่หลากหลายมากขึ้น ได้แก่ ซีดีรอม ประกอบชุดวิชา รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ และรายการ On Demand ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

การศึกษาจากรายการสอนทางวิทยุกระจายเสียง

มหาวิทยาลัยจัดให้มีรายการวิทยุกระจายเสียงประกอบชุดวิชาในชุดวิชาศึกษาทั่วไป ชุดวิชาแกน หรือชุดวิชาเฉพาะบางชุดวิชา ชุดวิชาละ 10 – 12 รายการ ความยาวรายการละ 20 นาที เพื่อเสริมเนื้อหาเป็นการขยายโลกทัศน์ให้กับนักศึกษา จากข้อมูลและวิทยากรผู้มีประสบการณ์ นักศึกษาสามารถรับฟังรายการดังกล่าวได้ตามตารางออกอากาศรายการวิทยุกระจายเสียงที่มหาวิทยาลัยจะจัดส่งให้กับนักศึกษาทุกท่านล่วงหน้า โดยแนบไปกับข่าว มสธ. หรือติดตามรับฟังวิทยุอินเทอร์เน็ตได้ที่ www.stou.ac.th คลิกที่ webcasting และคลิกไปที่ Live Video Webcast

การศึกษาจากรายการสอนทางวิทยุโทรทัศน์

มหาวิทยาลัยจัดให้มีรายการวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อเสริมในชุดวิชาศึกษาทั่วไป ชุดวิชาแกน หรือชุดวิชาเฉพาะบางชุดวิชา ชุดวิชาละ 3 – 5 รายการ ความยาวรายการละ 20 – 30 นาที มุ่งขยายเนื้อหาที่เข้าใจยากด้วยการแสดงเสียงและภาพเคลื่อนไหวที่สมจริง ถ่ายทอดทัศนะของวิทยากรในแง่มุมต่าง ๆ โดยมหาวิทยาลัยจะจัดส่งตารางออกอากาศรายการวิทยุโทรทัศน์แต่ละภาคการศึกษาให้นักศึกษาทุกคนล่วงหน้าในข่าว มสธ. หรือติดตามชมรายการวิทยุโทรทัศน์อินเทอร์เน็ตได้ที่ www.stou.ac.th คลิกที่ Webcasting และคลิกที่ STOU 1

การศึกษาจากรายการ On Demand ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

เพื่อเพิ่มอีกช่องทางในการเรียนของนักศึกษาในรายการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยได้จัดทำฐานข้อมูลรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการวิทยุโทรทัศน์เป็นรายการ On Demand ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ทำให้นักศึกษาสามารถเลือกรับฟัง – รับชมรายการย้อนหลังได้ตามต้องการ โดยเข้ามาที่ www.stou.ac.th คลิกที่ webcasting และคลิกที่ Media On Demand เพื่อสืบค้นหารายการย้อนหลังที่ต้องการ

การศึกษาจากสื่อคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยได้ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นสื่อเสริมสำหรับนักศึกษาอีกชนิดหนึ่ง เรียกว่า ชุด e – Learning แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบออนไลน์ (On – line) และ 2) รูปแบบออฟไลน์ (Off – line)

การบริการด้านการสอนเสริม

การสอนเสริมเป็นบริการทางวิชาการที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่นักศึกษาในบางชุดวิชาที่มีเนื้อหายากและนักศึกษาสอบไม่ผ่านเป็นจำนวนมาก โดยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้เสริมความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของชุดวิชาที่นักศึกษาเรียนด้วยตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความกระฉับด้วยการตอบปัญหาข้อสงสัยของนักศึกษาเกี่ยวกับเอกสารการสอนที่ศึกษาการบริการสอนเสริมดังกล่าวให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

การศึกษาจากสื่อสอนเสริม

1. เอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม

เอกสารโสตทัศนเป็นเอกสารสรุปเนื้อหาสาระของแต่ละชุดวิชา และรวบรวมประเด็นสำคัญเพื่อประกอบการสอนเสริม และจะแจกให้กับนักศึกษาทุกคนที่เข้ารับการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

2. VCD เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน หรือ VCD สอนเสริม

VCD ดังกล่าวเป็นวัสดุการศึกษาอีกประเภทหนึ่งที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นเพื่อจำหน่ายให้กับนักศึกษาที่สนใจโดยจะรวบรวมเนื้อหาที่สำคัญในเอกสารการสอน ประกอบด้วยภาพและเสียง สำหรับรายชื่อชุดวิชาที่มีการผลิต VCD สอนเสริมรายละเอียดในการเผยแพร่วัสดุการศึกษาในรูปแบบ VCD โปรดติดตามจาก “ข่าว มสธ.” และตารางสอนเสริมประจำภาคการศึกษา

กิจกรรมภาคปฏิบัติเสริมประสบการณ์

ในชุดวิชาบางชุดนักศึกษาต้องเข้ารับการฝึกภาคปฏิบัติเสริมประสบการณ์โดยใช้เวลาศึกษาประมาณสัปดาห์ละ 2 ชั่วโมงต่อ 1 ชุดวิชา มหาวิทยาลัยจะจัดแหล่งฝึกงานหรือฝึกปฏิบัติโดยมีกิจกรรมที่นักศึกษาต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. **การปฏิบัติการในห้องทดลอง** ชุดวิชาบางชุด นักศึกษาจะได้รับมอบหมายให้เข้าห้องปฏิบัติการของสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงาน เช่น วิทยาลัย โรงงาน เป็นต้น โดยมหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งบุคลากรในหน่วยงานนั้นเป็นผู้นิเทศและประเมินผลการปฏิบัติการของนักศึกษาตามความเหมาะสม

2. **การฝึกงาน** ชุดวิชาบางชุดมีลักษณะเนื้อหาที่นักศึกษาจะต้องฝึกงาน และดูงานในสถาบันวิชาการและวิชาชีพต่าง ๆ โดยนักศึกษาต้องทำรายงานส่งให้มหาวิทยาลัยเพื่อประกอบการประเมินผลทุกครั้ง

3. การเข้าร่วมประชุมสัมมนา ในบางชุดวิชานักศึกษาจะต้องเข้าร่วมประชุม และสัมมนาทางวิชาการตามเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับชุดวิชา

4. การเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง ชุดวิชาบางชุดวิชา เช่น ชุดวิชาใน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ นักศึกษาจะต้องเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง เพื่อฝึกทักษะความชำนาญในการแก้ปัญหาและการดำเนินงานด้วย

ศูนย์บริการการศึกษา

การศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้กำหนดประเด็นในการศึกษาไว้ดังนี้ คือ ความเป็นมาของการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา ประเภทของศูนย์บริการการศึกษา และกิจกรรมทางวิชาการของศูนย์บริการการศึกษา

1. ความเป็นมาของการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา การจัดตั้งศูนย์บริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อเป็นสถานที่ให้บริการทางวิชาการของ มหาวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ใช้เป็นสถานที่จัดสอบ สอนเสริม ปฐมนิเทศนักศึกษา และบริการการศึกษาอื่น ๆ การที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาขึ้นทั่วประเทศนี้ สืบเนื่อง จากมหาวิทยาลัยได้ตราพระราชบัญญัติให้มหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษาแบบไม่มีชั้นเรียนของตนเอง (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2521 มาตรา 5) จึงจำเป็นต้องขอความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ ให้จัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษาประจำ ท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนอย่างทั่วถึง

ในปี พ.ศ. 2523 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัย ในส่วนภูมิภาคและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

- 1) ศูนย์บริการการศึกษาภาคกลาง 2 (มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์)
- 2) ศูนย์บริการการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (มหาวิทยาลัยบูรพา)
- 3) ศูนย์บริการการศึกษาภาคเหนือ 1 (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- 4) ศูนย์บริการการศึกษาภาคเหนือ 2 (มหาวิทยาลัยนเรศวร)
- 5) ศูนย์บริการการศึกษาภาคใต้ 2 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี)
- 6) ศูนย์บริการการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 (มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- 7) ศูนย์บริการการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)

ให้ใช้เป็นที่ตั้งศูนย์บริการการศึกษาภาค ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการจัดหาอาจารย์สอนเสริม จัดบริการ การสอนเสริมให้แก่นักศึกษา จัดบริการทางวิชาการอื่น ๆ จัดสนามสอบ ให้คำปรึกษา และแนะแนว แก่นักศึกษา รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ทั้งด้านอาคารสถานที่ บุคลากร และการร่วม กิจกรรม ทำให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

สำหรับความร่วมมือกับกระทรวงศึกษาธิการนั้น มหาวิทยาลัยได้ขอความร่วมมือกับ กรมการฝึกหัดครู กรมการศึกษานอกโรงเรียน และกรมสามัญศึกษา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา- ธิราช, 2531 : 214) กล่าวคือจากกรมการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากวิทยาลัยครู ทั่วประเทศ 36 แห่ง (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ) เชื้อเพื่อสถานที่และบุคลากรในการ จัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาประจำท้องถิ่นในวิทยาลัยครู ซึ่งมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมการ เรียนการสอน การบริการห้องสมุด และการสอบของมหาวิทยาลัย ต่อมาได้พัฒนาเป็นศูนย์บริการ การศึกษาจังหวัด และย้ายจากวิทยาลัยครูมาจัดตั้งในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ความร่วมมือ กับกรมการศึกษานอกโรงเรียน มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. ขึ้น ในเดือนมีนาคม 2525 เป็นต้นมา โดยจัดในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดทุกแห่งทั่วประเทศ บทบาทหน้าที่ของ มุม มสธ. จะเป็นแหล่งให้บริการห้องสมุดและสื่อสารศึกษาแก่นักศึกษาและ ประชาชนในท้องถิ่น สำหรับความร่วมมือกับกรมสามัญศึกษานั้น มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งเป็น ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดขึ้น ในปีการศึกษา 2524 ในโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดทั่ว ประเทศ ยกเว้นบางจังหวัดที่มีศูนย์บริการการศึกษาภาคอยู่แล้ว ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดมี บทบาทหน้าที่เป็นสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เช่น การสอนเสริม การแนะแนว กิจกรรมเสริมการศึกษาอื่น ๆ เป็นแหล่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ในระดับท้องถิ่น และเป็นหน่วย ประสานงานในการติดต่อระหว่างนักศึกษา กับมหาวิทยาลัย ในกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้โดยตรง

2. ประเภทของศูนย์บริการการศึกษา จากการทดลองจัดกิจกรรมการสอนเสริม ของมหาวิทยาลัยในระยะแรก ปรากฏว่านักศึกษาได้รับประโยชน์และให้ความสนใจที่จะเข้ารับ การสอนเสริมเป็นจำนวนมาก ทำให้สถานที่จัดสอนเสริมในวิทยาลัยครูทั่วประเทศและมหาวิทยาลัย ในต่างจังหวัดหลายแห่งไม่สามารถสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับมี นักศึกษาแสดงความประสงค์ที่จะให้จัดสอนเสริมในทุกจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้การจัดกิจกรรม สอนเสริมเกิดประโยชน์แก่นักศึกษามากที่สุด และให้สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มจำนวน มากขึ้นทุกปี จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงานบริการการศึกษาให้มีลักษณะที่ชัดเจน โดยแบ่ง ศูนย์บริการการศึกษาออกเป็น 3 ประเภท (เอกสารประกอบวาระการประชุมคณะกรรมการสอนเสริม

ครั้งที่ 3/2524 วันที่ 18 ธันวาคม 2524) ดังนี้ คือ ศูนย์บริการการศึกษาภาค ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด และศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ การดำเนินการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาดังกล่าว มีลักษณะดำเนินงานที่ต่างกัน คือ

2.1 ศูนย์บริการการศึกษาภาค ในปีการศึกษา 2524 มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช ได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคและวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง ให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาภาค... (ตามด้วยชื่อภาค) เป็นหน่วยงานกลางประสานงานกับสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ให้ทำหน้าที่ในการจัดเตรียมสถานที่สำหรับสอนเสริม จัดอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยนั้น ๆ ของภูมิภาคนั้น ๆ บทบาทและหน้าที่หลักของศูนย์บริการการศึกษาภาคได้กำหนดไว้ดังนี้

2.1.1 จัดบริการการสอนเสริมและช่วยสรรหาบุคลากรในท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่สอนเสริมเฉพาะในภาคที่รับผิดชอบ

2.1.2 จัดสนามสอบให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

2.1.3 ให้คำปรึกษาและแนะแนวการศึกษาแก่นักศึกษา

2.1.4 ประชาสัมพันธ์และการบริการข่าวสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

2.2 ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด ในปีการศึกษา 2524 – 2525

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้รับความร่วมมือจากกรมสามัญศึกษา (ปัจจุบันเป็นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน) กระทรวงศึกษาธิการ ให้จัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด... (ตามด้วยชื่อจังหวัด) ขึ้นในโรงเรียนมัธยมประจำจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นบางจังหวัดที่เป็นที่ตั้งของศูนย์บริการการศึกษาภาค เป็นหน่วยงานที่จัดเตรียมสถานที่ และใส่ทัศนูปกรณ์สำหรับการสอนเสริม และร่วมจัดกิจกรรมอื่นที่มหาวิทยาลัยขอความร่วมมือ โดยกิจกรรมเหล่านั้นไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติราชการปกติ มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

2.2.1 เป็นสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางวิชาการของมหาวิทยาลัย เช่น การสอนเสริม การแนะแนวการศึกษา และกิจกรรมเสริมการศึกษาอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่าเหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา

2.2.2 เป็นแหล่งบริการข่าวสารและหน่วยประชาสัมพันธ์ในระดับท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษา รวมทั้งเป็นหน่วยประสานงานในการติดต่อระหว่างนักศึกษา กับมหาวิทยาลัยในกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้โดยตรง

2.2.3 เป็นสถานที่แจกจ่ายเอกสารการสอนให้กับนักศึกษา ในกรณีที่มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายการแจกจ่ายเอกสารขึ้นในท้องถิ่นนั้น ๆ

2.3 ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยตามโครงการใดโครงการหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น การจัดบริการเอกสารค้นคว้า บริการสื่อการสอนประเภทโสตทัศนวัสดุหรือโสตทัศนอุปกรณ์ โดยร่วมมือกับห้องสมุดประชาชนจังหวัดต่าง ๆ ในสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน และศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจที่เสริมประสบการณ์วิชาชีพเฉพาะสาขาวิชา มี 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจแต่ละประเภทจะมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.3.1 ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. เป็นศูนย์บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย จะให้บริการสื่อการศึกษาสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยตลอดจนประชาชนผู้สนใจทั่วไปในส่วนภูมิภาค โดยได้รับความร่วมมือจากกรมการศึกษานอกโรงเรียนให้จัดตั้งมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนจังหวัดทั่วประเทศ และห้องสมุดของกรุงเทพมหานคร โดยมอบหมายบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ให้บริการสื่อพิมพ์ ได้แก่ เอกสารการสอนชุดวิชา หนังสืออ้างอิง หนังสืออ่านประกอบชุดวิชา หลักสูตรและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ โดยให้บริการอ่านและศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด และบริการให้ยืมออกนอกห้องสมุด

2) ให้บริการสื่อโสตทัศน ได้แก่ เทปเสียงประจำชุดวิชา (เฉพาะชุดวิชาที่มีการจัดทำ) เทปเสียงประกอบชุดวิชา เทปเสียงรายการวิทยุกระจายเสียง เทปเสียงการสอนเสริม และเทปเสียงแนะนำแนวการศึกษา โดยให้บริการใช้ภายในห้องสมุด และให้ยืมออกนอกห้องสมุดได้เช่นเดียวกัน

การให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. จะบริการตามวันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดประชาชนจังหวัดแต่ละแห่ง โดยทั่วไปจะเปิดทำการทุกวันระหว่างเวลา 09.00 – 17.00 น. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการกับห้องสมุดได้โดยตรง

2.3.2 ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในปี พ.ศ. 2528 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ขอความร่วมมือจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพขึ้นในหน่วยงานที่บริการด้านสุขภาพอนามัย เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานบริการสาธารณสุข เป็นต้น โดยระยะแรกจัดตั้งจำนวน 22 ศูนย์ ปัจจุบันมีศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 65 แห่ง โดยมีบทบาทและหน้าที่ในการให้การศึกษาให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการ เสริมความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ การฝึกงาน ฝึกปฏิบัติในห้องทดลอง ปฏิบัติงานในภาคสนามเฉพาะสาขาวิชาแก่นักศึกษา

2.3.3 ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ ในปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในสถาบันหรือหน่วยงานที่สามารถให้ความร่วมมือได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 7 แห่ง ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจนี้ มีบทบาทเป็นสถานที่บริการการสอนเสริมแก่นักศึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำในการศึกษาปัญหาพิเศษ และเป็นสถานที่สำหรับนักศึกษาได้ศึกษาแปลงทดลองและเทคนิคใหม่ ๆ ทางเกษตรและสหกรณ์ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้การศึกษาให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการ เสริมความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ การฝึกงาน ฝึกปฏิบัติในห้องทดลอง ปฏิบัติงานภาคสนามในชุดวิชาแก่นักศึกษาตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

3. กิจกรรมวิชาการของศูนย์บริการการศึกษา การจัดกิจกรรมทางวิชาการของศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้โรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดทั่วประเทศ เป็นศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดทั่วประเทศ เป็นศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยขอใช้สถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

3.1 กิจกรรมการสอนเสริม การสอนเสริมเป็นบริการทางวิชาการอย่างหนึ่งที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่ศึกษาในลักษณะของชั้นเรียน เป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้พบปะกับคณาจารย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ในแต่ละสาขาวิชา เพื่อเสริมความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาให้แก่ศึกษา รวมทั้งเป็นการสร้างความกระจ่างในปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับเอกสารการสอนที่ศึกษาอยู่ นอกจากนี้ยังให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือนักศึกษา เพื่อให้สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองจนสำเร็จการศึกษา โดยกำหนดจัดสอนเสริมในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ณ ศูนย์บริการการศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยจะแจ้งตารางการสอนเสริมและกำหนดการสอนเสริมให้นักศึกษาทราบทางไปรษณีย์

การเข้ารับการสอนเสริมของนักศึกษาจะได้รับแจกเอกสารใส่ตลับ ซึ่งเป็นการสอนที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น และกำหนดให้ใช้ประกอบการสอนเสริม เพื่อให้นักศึกษาและอาจารย์สอนเสริมใช้เป็นกรอบหรือแนวทางการสอนเสริม ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

3.2 กิจกรรมการสอบ เมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนและได้ศึกษาด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ ภายในภาคการศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยจะจัดให้มีการวัดและประเมินความรู้ของนักศึกษาโดยการทดสอบ เพื่อให้นักศึกษาแสดงความรู้โดยผ่านการทำข้อสอบให้ถูกต้องมากกว่าร้อยละหกสิบคะแนนในทุกชุดวิชาที่สอบ

กิจกรรมการสอบของมหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากโรงเรียนมัธยมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั่วประเทศเป็นสถานที่สอบ โดยกำหนดจัดสอบ

ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ภาคการศึกษาละ 2 วัน โดยมหาวิทยาลัยจะแจ้งสถานที่สอบและห้องสอบให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนสอบ 1 สัปดาห์ นักศึกษาต้องเข้าสอบตามสถานที่ที่มหาวิทยาลัยกำหนด หากมีเหตุจำเป็นต้องย้ายสนามสอบต้องแจ้งมหาวิทยาลัย โดยยื่นคำร้องก่อนสอบ 45 วัน

ในการจัดสอบทุกครั้งมหาวิทยาลัยได้ขอความร่วมมือขอใช้สถานที่ อาจารย์คุมสอบ และบริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากโรงเรียนมัธยมศึกษาที่เป็นสนามสอบ สำหรับในวันสอบมหาวิทยาลัยได้จัดคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยประจำกองอำนวยความสะดวกเพื่อให้คำแนะนำและช่วยเหลือนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการสอบและปัญหาอื่น ๆ

3.3 กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อให้ นักศึกษาใหม่ได้รับทราบข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในมหาวิทยาลัย เข้าใจวิธีการศึกษาด้วยตนเองในระบบการสอนทางไกล และสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องสอดคล้องกับระบบระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น การรู้จักมหาวิทยาลัย วิธีการเรียนการศึกษา เอกสารการสอน และการรับบริการทางวิชาการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้การวางแผนการศึกษาและการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย กิจกรรมดังกล่าวมหาวิทยาลัยกำหนดให้จัดพร้อมกันทั่วประเทศ ในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนมิถุนายน โดยวันเสาร์จะจัดที่ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดทั่วประเทศ และวันอาทิตย์จัดที่กรุงเทพมหานคร

3.4 กิจกรรมแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เป็นงานบริการทาง

วิชาการที่มุ่งให้นักศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักปรับตัวเข้ากับระบบการเรียนการสอนทางไกล โดยมหาวิทยาลัยได้จัดบริการด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพให้นักศึกษา ตั้งแต่เริ่มสมัครเป็นนักศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

3.4.1 งานวิชาการและบริการสื่อแนะแนว ในรูปการบริการ และการจัดทำสื่อแนะแนวการศึกษา ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุโทรทัศน์ วีดิทัศน์ และการผลิต Multimedia เพื่อการแนะแนวการศึกษา

3.4.2 งานแนะแนวการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย โดยการให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อในสถานศึกษาต่าง ๆ และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน อีกทั้งให้บริการแนะแนวการศึกษาพร้อมกับหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เช่น กิจกรรมนิทรรศการเคลื่อนที่ งานกาชาด รถบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น

3.4.3 งานบริการแนะแนวการศึกษา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้จัดแนะแนวการศึกษาในรูปการประสานงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ประสานงานการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทั่วประเทศ
- 2) จัดทำและประสานงานการผลิตสื่อเพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ

นักศึกษาใหม่ และการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

3) ตอบปัญหาและให้คำปรึกษาทางจดหมาย โทรศัพท์ หรือการขอคำปรึกษารายบุคคล

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้จัดตั้งชมรมนักศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแหล่งกลางของนักศึกษาทุกสาขาวิชา โดยการรวมกลุ่มของนักศึกษาจังหวัดละ 1 แห่ง ให้ นักศึกษามารวมกันทำกิจกรรมเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของนักศึกษาเอง กิจกรรมที่จัด ได้แก่

- 1) กิจกรรมทางวิชาการ
- 2) กิจกรรมแนะแนวการศึกษา
- 3) กิจกรรมแนะแนวและเสริมทักษะการทำงานและอาชีพ
- 4) กิจกรรมส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างสมาชิกชมรมนักศึกษากับ

มหาวิทยาลัย

5) นักศึกษาสามารถพบปะกับชมรมนักศึกษาได้ในวันปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่ หรือสอบถามรายละเอียดที่งานกิจกรรมนักศึกษา ฝ่ายแนะแนวการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.5 บริการความรู้และข่าวสารประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยจัดบริการ

ความรู้และข่าวสารข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการศึกษาในระบบ การสอนทางไกล ช่วยให้นักศึกษาในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้แก่ ชาว มสธ. รายการเวลา มสธ. และรายการ เพื่อบริการสังคม เป็นต้น โดยจัดส่งให้นักศึกษาทางไปรษณีย์เป็นประจำ รวมทั้งให้บริการ ณ ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดทั่วประเทศ

3.6 บริการตอบคำถามทางวิชาการ มหาวิทยาลัยได้ผนวกกิจกรรม

บริการตอบคำถามทางวิชาการแก่นักศึกษาไว้กับกิจกรรมสอนเสริม โดยกำหนดเวลา 08.30 – 09.00 น. ก่อนที่นักศึกษาจะเข้ารับการสอนเสริม นักศึกษาจะมีโอกาสพบปะกับคณาจารย์ เพื่อ ปรึกษา หรือ ขอคำแนะนำในประเด็นปัญหาของนักศึกษาเฉพาะศูนย์ฯ ที่มีอาจารย์สอนเสริมของ มหาวิทยาลัยไปสอนเท่านั้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและศึกษาต่อจนสำเร็จการศึกษาได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับศูนย์บริการการศึกษาดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจำเป็นต้องขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น เพื่อช่วยสนับสนุนด้าน วิชาการและงานบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ได้ โดยบทบาท หน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษาแต่ละประเภท จะปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับ ภารกิจที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ อย่างไรก็ตาม ศูนย์บริการการศึกษาจึงเปรียบเสมือนตัวแทน มหาวิทยาลัยที่กระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความเหมาะสม และลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประวิทย์ จงวิศาลและคณะ (2526 : 167) ได้กล่าวถึงคุณภาพไว้ในมุมมองกว้างว่า คุณภาพ คือ ลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ หรือทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ดวงใจ ทิพย์ปรีชา (2533 : 5-21) ได้ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง เป็นลักษณะที่แสดงถึงผลการกระทำ หรือผลของกระบวนการประกอบกิจกรรมที่ได้ผลดีเลิศ ความเป็นเลิศของการกระทำนั้น ๆ วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพในการทำงานมี 2 ชนิด

1. คุณภาพในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนตามงานที่ได้รับมอบหมาย
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนตามงานที่ได้รับมอบหมาย

และเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

จุฑามาศ คุประตกุล (2544 : 61) คุณภาพ หมายถึง การทำหน้าที่ถูกต้อง มีการปฏิบัติงานที่มีผลดี สะดวกง่ายต่อการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพ มีภาพพจน์ที่ดี ทันทสมัย ระยะเวลาเหมาะสมเชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณค่าในสังคม และรักษาสภาพของสิ่งแวดล้อม

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546 : 18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง ความเป็นเลิศ คือ สิ่งที่ดีที่สุดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สุขสันต์ บุญยากร (2548 : 2) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้ ในมุมมองของผู้ประกอบอาชีพ คุณภาพ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ในมุมมองของผู้ประกอบอาชีพ คุณภาพ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับผลงาน และปัจจุบันหมายความเลยไปถึงว่าคุณภาพ คือ การทำใหเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับผลงาน

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549 : 2) ได้ให้ความหมาย ของคำว่า คุณภาพ (quality) ไว้ดังนี้

ในอดีต คุณภาพ (quality) หมายถึง ประโยชน์การใช้สอย ความคงทน รูปลักษณะ สินค้า ราคาที่สมเหตุสมผล หรือเป็นการวัดคุณภาพด้วยนิยามด้านหยาบ (hard Side)

ในปัจจุบัน คุณภาพ (quality) หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อใช้สินค้าและบริการ และยังรวมหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า (customer loyalty)

Martin K. Starr (1971 : 23-25) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพเอาไว้ว่า คุณภาพในความหมายทางการจัดการ คือ การรักษามาตรฐานของตัวแปรด้านต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ไม่ใช่เพียงเบนคลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ (tolerance limits) ตามที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ (specification) นี้เป็นเรื่องในทางปฏิบัติที่แน่นอนเป็นวิทยาศาสตร์หรือวัตถุวิสัย (objective) ไม่ใช่เรื่องอัตวิสัย (subjective) จึงจำเป็นจะต้องระบุนิยามต่าง ๆ ของคุณภาพออกมาในเชิงปริมาณที่วัดได้

พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมชาย กิจยรรยง (2546 : 9) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตามหน้าที่การงานของตนเพื่อผู้อื่น โดยมีการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549 : 12) กล่าวว่า บริการหมายความว่า การบริการจะต้องสร้างความแตกต่างในทางที่ดีกับงานบริการในกลุ่มเดียวกัน โดยการทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ปฐม มณีโรจน์ (2529 : อ้างถึงในประเทืองทิพย์ ธีรเวชเจริญชัย : 2548 : 18) ได้ให้ความหมายของการใช้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Stanton and Futrell (1987 : 441) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

The American Marketing Association: AMA (1998: อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ : 2541 : 121) บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้สินค้าหรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบ ก็จะไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ใช้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2539 : 14-16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการ บำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542 : อ้างถึงในสมบัติ สาลีเสาร์ : 2545 : 21) กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

สุขสันต์ บุญยากร (2549 : 2) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพอาจมี 2 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (must-be quality) หรือคุณภาพที่รับผลงานคาดหวัง (expected quality)
2. คุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) ซึ่งเกิดจากความชื่นชมของผู้รับผลงาน มีความประทับใจ ผู้คนที่ใช้บริการให้คำชมเชย (มักจะได้รับเมื่อได้รับบริการเกินกว่าที่คาดหวังไว้)

Lanning and G.Connor (1980: อ้างถึงในชัยสมพล ชาวประเสริฐ : 2548 : 141) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยความต้องการและระสนิยมของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการนั้นจะกำหนดได้เพียงมาตรฐานทางเทคนิคเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ตัววัดคุณภาพของบริการทั้งหมด

Garvin (1988: อ้างถึงในสมบัติ สาลีเสาร์ : 2545 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง มีความหมายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ให้ความหมาย เช่น ถ้ายึดเอาลูกค้าเป็นหลัก คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

Gronroos (1990: อ้างถึงในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ : 2539 : 6) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ เป็นเรื่องยากที่จะประเมินว่าบริการที่มีคุณภาพคืออะไร เนื่องจากคุณลักษณะของบริการที่ไม่มีตัวตน ซึ่งการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าจะเป็นผลมาเปรียบเทียบกับกระบวนการให้บริการที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง

Lloyd-Walker&Cheung (1998: อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ : 2548 : 141) คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (customer loyalty)

Robert Spector and Patrick McCarty (2005 : 50) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมี การบริการที่เป็นเลิศ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติและการปฏิบัติที่นอกเหนือหน้าที่ หรือที่ เรียกว่าความกล้า (heroics) ดังนี้

1. สร้างวัฒนธรรมในการเป็นเจ้าของกิจการ
2. เจตคติที่ดีในการทำอะไรรู้ก็ได้ให้กับลูกค้า
3. มีบุคลิกภาพในเชิงบวก
4. มีความทนทานต่อการทำงานหนัก
5. มีจิตใจที่ดีงาม
6. มีแรงจูงใจในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีสิ่งพนักงานสามารถดำเนินการได้ เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการดังนี้

1. สร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นระหว่างพนักงานกับลูกค้า
2. การฟังลูกค้า โดยเป็นการฟังแล้วสังเกตคำพูดถึงความต้องการของลูกค้า

หรือสังเกตการกระทำเพื่อแปรเป็นความต้องการของลูกค้า แล้วปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความจงรักภักดี เป็นการปฏิบัติอย่างเฉพาะเจาะจงเพื่อให้ลูกค้าออกไปพร้อมกับความพึงพอใจ

3. พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการเนื่องจากลูกค้า

คาดหวังที่จะได้ข้อมูลของสินค้าหรือบริการจากพนักงาน

4. พนักงานจะต้องมีความซื่อสัตย์และความจริงใจต่อลูกค้า
5. มีความคิดในเชิงบวกเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามขั้นที่เรียบง่ายที่ก่อให้เกิด

ผลลัพธ์ที่ต้องการ

จากความหมายของคุณภาพการบริการ ซึ่งหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวัง ของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการบริการจะมีความหมาย เหมือนกับคำว่า “การบริการที่มีคุณภาพ” ซึ่งนักวิชาการต่างแปลมาจากคำว่า “Service Quality” เหมือนกัน

ส่วนลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีตัวตน เป็นกิจกรรมระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ แต่ไม่สามารถ จับต้องได้

แนวคิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยจะได้กล่าวถึงองค์ประกอบของงานบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 76) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี จะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จิตสำนึก อุदारการณ์และทัศนคติต่องานบริการของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกันและตระหนักถึงภารกิจอันสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ตลอดเวลาว่าความผิดพลาดบกพร่องใด ๆ ย่อมมีผลต่อลูกค้าและเป็นการทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน

2. หน่วยงานที่ให้บริการมีการจัดทำมาตรฐานของการบริการ ในทางปฏิบัติมาตรฐานของการบริการจะเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานบริการให้เป็นที่รับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า ผลการให้บริการต้องเป็นอย่างไร จึงจะยอมรับของผู้เกี่ยวข้องและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมาตรฐานของงานบริการจะต้องมีลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ มีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจ

สมิต สัจฉกร (2542 : 83) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

1. อธิษาศัยดี
2. มีมิตรไมตรี
3. เอาใจใส่สนใจในงาน
4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
6. วาจาสุภาพ
7. น้ำเสียงไพเราะ
8. ควบคุมอารมณ์ไม่ดี
9. รับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา
10. กระตือรือร้น
11. มีวินัย
12. ซื่อสัตย์

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2545: อ้างถึงในชมบงกช มาลีหวล : 2545 : 13) การให้บริการของรัฐโดยใช้หลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก เพื่อให้การให้บริการได้รับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ยึดการสนองตอบความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตนเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากผ่านการตัดสินใจหลายชั้นตอนเกินความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรได้แย้ง

2. ความเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสิ่งที่มีเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เหมาะสม

3. การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ในครั้งเดียวของระบบราชการ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะป็นใครก็ตาม

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่ได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) กล่าวถึงความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการว่าเป็นความรู้สึกที่นำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ เกิดความตั้งใจต้องการใช้บริการนั้นตราบ นานเท่าานที่ยังคงความพอใจนั้นอยู่ หรือที่เรียกว่า ความจงรักภักดี (customer loyalty)

วิทยา ด้านธำรงกุล (2548 : 7-9) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพการบริการใน ส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรอบรู้
2. มีทัศนคติที่ดี
3. มีความชำนาญ
4. มีวินัย ในที่นี้ หมายถึง ความคงเส้นคงวา ควบคุมสติอารมณ์ ช่วยเหลือ เกื้อกูลไม่เกี่ยงงานกัน

ดวงกมล พรธานี (2549: 7) กล่าวถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ให้ความสะดวกแก่ประชาชนเมื่อมาพบ
2. ให้ความสบายเมื่อมาหา
3. ให้ความจริงใจเมื่อเจรจา
4. ให้การต้อนรับด้วยความอ่อนน้อม
5. ให้ความเป็นธรรมและให้เกียรติแก่ประชาชน
6. ให้การช่วยเหลือ โดยไม่รังเกียจเด็ดฉันท
7. มีความพร้อมในการช่วยแก้ปัญหาแก่ประชาชน

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549) กล่าวว่า แนวทางการสร้างชัยชนะในการบริการ เช่น ความห่วงใยถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการลูกค้า (know why caring is important) เมื่อ ลูกค้าเกิดปัญหาในการใช้สินค้าและบริการ พนักงานควรแสดงออกถึงความกระตือรือร้นและความ ตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าและบริการ พนักงานควรแสดงออกถึงความกระตือรือร้นและความ

ตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างเร่งด่วน และมีการตรวจสอบอีกครั้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วหรือยัง เรียบร้อยหรือไม่

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2549 : 15) กล่าวว่า ในการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพ มีเกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการดังนี้

1. ความถูกต้อง (accuracy) เป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า มีแนวทางที่ช่วยในการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องดังนี้

- 1.1 ตั้งใจฟังข้อมูลหรือคำถามของลูกค้า เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า
- 1.2 ถามกลับต่อหัวข้อคำถาม เพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าต้องการ
- 1.3 ให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. เวลา (time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 เวลาให้บริการคือเวลาที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายตามที่สัญญาไว้ เรียกว่า SLA (Service Level Agreement)

2.2 เวลารอคอย คือเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ

3. สม่าเสมอ (consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานตลอดเวลา

ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย (2542) ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Management and Outcomes หรือ P.S.O.) ได้กำหนดมาตรฐานด้านการบริการ ได้แก่ ระบบมาตรฐาน P.S.O. 1175: ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน โดยมี เกณฑ์มาตรฐาน ตัวอย่างตัวชี้วัด ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ – แผนงานบริการ
 - ความถูกต้อง ครบถ้วน
2. คุณภาพ – ความสะดวก รวดเร็ว
 - มาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. ความทั่วถึง
 - กลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ
4. ความเสมอภาค – การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
 - การไม่เลือกปฏิบัติ
5. ความเป็นธรรม
 - โอกาสที่ผู้ใช้บริการสามารถร้องทุกข์หรือแจ้งปัญหาต่าง ๆ

6. สมองตอบความต้องการ
 - การสำรวจความต้องการ
7. สมองตอบความพึงพอใจ
 - การสำรวจความพึงพอใจ
8. ความต่อเนื่อง
 - การติดตามผลการดำเนินงาน
 - ระยะเวลาการให้บริการ
9. ความสะดวกสบาย
 - การนำคอมพิวเตอร์มาให้บริการ
 - การอำนวยความสะดวกและการจัดสถานที่
10. ความพร้อมให้บริการ
 - ความพร้อมของบุคลากร
 - งบประมาณ
 - เครื่องมือ อุปกรณ์
 - สถานที่

Parasuraman Zeithaml and Berry (1985 : 44) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ ต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 สม่ำเสมอ
 - 1.2 พึ่งพาได้
2. ตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

เกินไป

อุปกรณ์

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อน
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ต่อมา Parasuraman Zeithaml and Berry (1989: อ้างถึงในประเทืองทิพย์ ธีรเวชเจริญชัย : 2548 : 22) ได้ปรับปรุงมิติคุณภาพ หรือองค์ประกอบที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจใหม่ มี 5 ประการ เรียกว่า SERVQUAL Model มีรายละเอียด ดังนี้

1. Tangibles หมายถึง เป็นบริการที่จับต้องได้ มีตัวตน บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม เช่น คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงความพยายามทำให้งานบริการเป็นสิ่งจับต้องได้หรือสัมผัสได้
2. Reliability หมายถึง การให้บริการคงเส้นคงวา น่าเชื่อถือ บริการที่ไว้วางใจได้ มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ไม่ว่าจะมาใช้บริการเมื่อไหร่
3. Responsiveness หมายถึง การให้บริการสามารถตอบสนองได้ตามที่ใจต้องการ ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการและพร้อมให้บริการเสมอ
4. Assurance หมายถึง พนักงานมีความรู้ในงานและคอยเอาใจใส่ พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญ และมีมารยาท สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ
5. Empathy หมายถึง มีความเข้าใจในลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ลูกค้า สามารถดูแลลูกค้าแต่ละบุคคลที่มีความต้องการต่างกันได้อย่างเหมาะสม

Berry Zeithaml and Bitner (1996 : 215-225) กล่าวว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (tangibles) สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคอร์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งการของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์นั้นภายในเวลาที่เหมาะสม
3. ความรวดเร็ว (responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (assurance) การรับประกัน เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่จะให้บริการมีความรู้ ความสามารถและมีคุณภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (empathy) เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

Kennedy and Young (1998 : อ้างถึงใน พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล : 2549 : 31) ได้ศึกษาพบว่ามิติคุณภาพที่ลูกค้าภายในมักให้ความสำคัญประกอบด้วย

1. Availability of support หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
2. Responsiveness of support หมายถึง การตอบสนองอย่างรวดเร็วของผู้ให้บริการ
3. Timeliness of support หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และผลงานในกรอบระยะเวลาที่กำหนด
4. Completeness of support หมายถึง บริการที่ส่งมอบครบถ้วน
5. Pleasantness of support หมายถึง การให้บริการอย่างมีอาชีพและสร้างความประทับใจ

Love Lock (1969 : 9) ได้อธิบายถึงทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (discrepancy theory) โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หรือความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้น คือ ระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขา ลูกค้าจะเกิดความพอใจ เมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการต่อเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการและถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พอใจก็จะมากขึ้นตามลำดับ

John D. Millet (1954 : 147) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐที่ให้บริการ (satisfactory service) ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวไกล

Philip Kotler (1997 : 36) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) ต้องอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เช่น เวลา สถานที่

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (courtesy)

5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองของลูกค้า (responsiveness) ต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (security)

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักลูกค้า (tangible)

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowing customer)

จากแนวคิดความพึงพอใจการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจ หน่วยงานจะต้องมีนโยบายด้านการให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ด้านการบริการจะต้องมีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

สุขสันต์ บุญยากร (2548: 3) กล่าวว่า การบริการเป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกันทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และต้องมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ผู้นำ (leadership support) ผู้มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

2. ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงานคุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสาน ความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของจนมาใช้อย่างเต็มที่

3. มุ่งเน้นกระบวนการ (process focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพการบริการคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุมง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้ดีที่สุด

4. จุดความฝันร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์สมาชิก มีส่วนในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมาย

5. ทำดีไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

สุขสันต์ บุญยากร ยังกล่าวว่า เงื่อนไขการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกันทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และต้องมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบคุณภาพให้บริการ ดังนี้

1. เปลี่ยนจากการมุ่งหาปัญหาหรือตั้งรับ ไปสู่การพยายามปรับปรุงหรือออกแบบเพื่อป้องกันปัญหาในทุกส่วน

2. ปรับกระบวนการการทำงานเป็นเชิงบวกมากขึ้น

ทวี นริสศิริกุล (2548 : 41-44) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีองค์ประกอบในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ดังนี้

1. องค์ประกอบภายนอก เป็นองค์ประกอบที่จับต้องได้ ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่ตั้งอาคาร ภูมิทัศน์ภายนอก ภายในสำนักงาน การวางผังสถานที่ให้บริการให้มีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อยให้บริการได้สะดวก

2. องค์ประกอบเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ลูกค้า โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ การวางระบบฐานข้อมูลลูกค้า การปรับปรุง กำหนดกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติให้เหมาะสม

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคติของพนักงาน ได้แก่ การปรับปรุงบุคลิกภาพ การปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมของพนักงานให้มีจิตใ้รักบริการ มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่และต่อลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ

จากทั้งสามองค์ประกอบ องค์ประกอบภายนอกที่จับต้องได้เป็นองค์ประกอบที่ง่ายที่สุดในการปรับปรุง โดยอาศัยงบประมาณที่มีอยู่ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เพียงผิวเผินเท่านั้น ในขณะที่องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคติ เป็นองค์ประกอบที่ยากที่สุดในการปรับปรุง แต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คุณภาพการบริการขององค์การในภาพรวมดีขึ้น

ดวงกมล พรธานี (2548 : 9) ยังกล่าวถึงองค์ประกอบอื่นที่มีผลต่อคุณภาพให้บริการ ดังนี้

1. นโยบาย หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องมีนโยบายหรือสร้างนโยบายเสียก่อน การสร้างนโยบายด้านบริการจะต้องสมดุลระหว่างบริการที่ต้องการให้ กับทรัพยากรที่มีอยู่ว่าสามารถตอบสนองบริการต่าง ๆ ที่ต้องการให้มันได้หรือไม่ ต้องพัฒนา ปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง นโยบายด้านบริการนี้จะเป็นบรรทัดฐานของการให้บริการของหน่วยงาน

2. สร้างบริการและวิธีปฏิบัติเพื่อให้บริการตามนโยบาย เมื่อหน่วยงานหรือรัฐบาลได้ตัดสินใจและกำหนดนโยบายเรื่องบริการแล้ว บริการและการปฏิบัติเพื่อให้บริการต้องดำเนินไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย เนื่องจากว่าผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐจะคาดหวังจากบริการของรัฐตามนโยบายที่แจ้งให้ประชาชนทราบ ดังนั้นประชาชนผู้รับบริการจะพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการตามที่รัฐประกาศว่าจะให้ นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะได้รับการปฏิบัติเมื่อรับบริการนั้น ๆ จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี

3. สร้างวิธีการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการเป็นหลัก ขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 146) องค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ มีหลายองค์ประกอบ ดังนี้

1. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ผู้บริหาร ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับ กระบวนการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

1.2 พนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง พนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้งานบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

2. กระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นส่วนที่ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้

3. สิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ

3.2 สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ได้แก่ นโยบายหน่วยงาน วัฒนธรรมการทำงาน ปรัชญาการทำงานของหน่วยงาน วิสัยทัศน์

Robert Spector and Patrick McCartby (2005 : 10) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีบริการที่เป็นเลิศจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. วิสัยทัศน์ขององค์กร หรือนโยบายที่เป็นมิตรกับผู้ให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางหรือทิศทางขององค์กร อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร
2. ผู้นำ มีคุณสมบัติดังนี้
 - 2.1 ผู้นำจะต้องแสดงตนให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงานผู้ให้บริการ
 - 2.2 ผู้นำจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน ให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า มีเกียรติ มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้สึกและมีวิถุญญาของความเป็นเจ้าของกิจการ
 - 2.3 สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร
 - 2.4 จัดหาหรือจ้างพนักงานที่เหมาะสมกับงานบริการ และรักษาพนักงานที่ดีไว้ในองค์กร
 - 2.5 มอบอำนาจการตัดสินใจในการให้บริการ และส่งเสริมให้พนักงานมีความกล้าในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ
 - 2.6 จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ
 - 2.7 มีการกล่าวชมเชยแก่พนักงานที่ให้บริการดีเด่นและมอบรางวัล
- 2.8 ลดกฎเกณฑ์ที่จะเป็นอุปสรรคในการให้บริการ การกำหนดกฎเกณฑ์ง่าย ๆ ในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ

ดิสพงค์ พรชนกนาถ (2550) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. การนำองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า เชื่อมมั่นในคุณค่าของการมุ่งเน้นลูกค้า ให้มากกว่าที่ผู้อื่นคาดหวังจะได้รับ พร้อมเสมอที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า สร้างความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจต่อองค์กร เป็นคนที่สามารถขอความช่วยเหลือได้และเสมอต้นเสมอปลาย สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม ให้อำนาจในการตัดสินใจและแบ่งหน้าที่อย่างเหมาะสม

2. การทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ สร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ยกย่องและให้เกียรติ ยอมรับความแตกต่างของบุคคล สร้างทัศนคติที่ดีในการมองคน

3. ผู้นำในการบริการ สร้างบรรยากาศที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีมและสร้างจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา หลีกเลี่ยงการทำตัวหยิ่งยโส ใจร้อน หงุดหงิด และจงเกลียดจงชัง พยายามปรับตัวให้เข้ากับทีมงานทุกคน กำหนดเป้าหมายและประเมินความคืบหน้าเป็นระยะ ๆ เพื่อที่จะสามารถจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา และภารกิจต่าง ๆ ที่ทำอยู่

บทบาทของผู้นำในการบริการ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา สิ่งที่กำลังทำอยู่ เป็นสิ่งที่ดีที่สุดในงานนั้นใหม่ เป็นคำถามที่ดีเพื่อใช้สำหรับตรวจสอบและประเมินผลปฏิบัติการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย การมีจรรยาบรรณ ความริเริ่ม จินตนาการ และไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก คือ คุณสมบัติที่ควรแสดงให้เห็น มีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานและในองค์กร

4. ความพึงพอใจของลูกค้า การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง กับมุมมองของลูกค้าจากการได้รับบริการ หรือได้สัมผัสกับผลิตภัณฑ์

สรุปองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการ ผู้นำขององค์กร สภาพแวดล้อมและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

Katez and Daner (1973 : 10) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง ลักษณะของวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นสภาพแวดล้อม ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
2. องค์ประกอบภายในองค์กร หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติ ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ
3. องค์ประกอบสถานการณ์ หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อปฏิสัมพันธ์ เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นการส่วนตัว

Boom and Britner (1984 : อ้างถึงในพิมพ์ประไพ สุวงศ์สินธุ์ : 2548 : 19) กล่าวถึงองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการ ประกอบด้วย 6 Ps ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ ได้แก่ มีความถูกต้อง รวดเร็ว การสร้างความมั่นใจ และเชื่อถือได้ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

2. สถานที่ให้บริการ (Place) หมายถึง การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการรวมถึงทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการได้ทั่วถึง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

3. การส่งเสริมแนะนำบริการ (Promotion) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกยินดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมา

4. ผู้ให้บริการ (Personal) หมายถึง ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและ ผู้ปฏิบัติงานการบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การอบรม การจูงใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่ มีกริยามารยาทเรียบร้อย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำหน้าที่นั้น ๆ

5. สภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Physical Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสถานที่ให้บริการ

6. กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้เข้ารับบริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

Parasuraman (1985 : 41-50) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ โดยกล่าวว่า ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1. สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น สำนักงานต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

2. บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

3. เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

5. สัญลักษณ์ (symbols) ก็คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

6. ราคา (price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการประกอบด้วย ผู้นำของหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องสนับสนุนการบริการมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องสะอาดสวยงามมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและนโยบายของรัฐบาล วิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ให้บริการและกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการ

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริการ ได้มีนักวิชาการ และผู้รอบรู้ด้านการให้บริการ ได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

รีน ช่างสาร (2543 : 2-7) ได้กล่าวถึงปัญหาในการให้บริการ มีดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่

1.1 ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและไม่มีอัธยาศัยไมตรีอันดีกับประชาชนที่มาติดต่อ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ตั้งใจทำงาน ทำงานล่าช้า

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดคุณภาพ คุณธรรมและขาดจิตสำนึกในการให้บริการ

ประชาชน

1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดและไม่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชน

อย่างเร่งด่วน

1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบในหน้าที่

1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์

1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญในหน้าที่

1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่กล้าตัดสินใจเพราะกลัวความผิดพลาดแล้วตนเองต้องรับผิดชอบ

1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเคร่งครัดต่อกฎระเบียบมากเกินไป

1.10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งอุปกรณ์ให้รวดเร็วขึ้น

1.11 ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญของงานบริการปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานแต่เพียงฝ่ายเดียว ไม่มีวิธีการแนะนำช่วยเหลือหรือกำกับดูแลเท่าที่ควร

2. ปัญหาเกิดจากผู้รับบริการ

2.1 นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากไม่มีไม่ทราบหรือไม่สนใจ

2.2 ไม่ยอมรับบริการก่อนหลัง มีการลัดคิว เพื่อต้องการได้บริการเร็วเป็นพิเศษ

2.3 ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในระบบราชการ

2.4 ใช้อภิสิทธิ์ เช่น ผ่านการสั่งการเป็นพิเศษจากหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง โดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับ

2.5 ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2.6 ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงาน

2.7 ต้องชำระค่าปรับสูง สำหรับประชาชนบางคน

2.8 ประชาชนไม่เข้าใจถึงสิทธิ หน้าที่ของตนเอง

2.9 ประชาชนไม่สนใจเอกสารของทางราชการ

2.10 มีการปกปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง

2.11 เสนอให้สินบนข้าราชการอันก่อให้เกิดปัญหาตามมา

3. ปัญหาเกิดจากกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาไว้เป็นขั้นตอน แต่การปฏิบัติในบางเรื่องเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สนใจหรือติดตามปรับปรุงแก้ไขได้ทันกับเหตุการณ์

4. ปัญหาเกิดจากสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่คับแคบ ไม่ทันสมัย ผู้มาติดต่อไม่มีที่นั่งเพียงพอ ต้องออกไปนั่งรออยู่ข้างนอกอาคาร โต๊ะ เครื่องมือสำหรับเขียนหนังสือของผู้มาติดต่อก็มีไม่พร้อม เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัยและไม่มีโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอคอย

สุชสันต์ บุญยากร (2548 : 6) ได้อธิบายถึง ทฤษฎี 3 Is ของการบริการที่ดี โดยคุณภาพ ปัญหาของการบริการ ความผิดพลาดหรืองานบริการมีปัญหาเกิดจากองค์ประกอบทางจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน 3 ประการ คือ

1. Innocence ความไร้เดียงสา ไม่ประสีประสาขาดประสบการณ์ที่ดี จึงทำผิดด้วยความไม่รู้ เกิดจากขาดความรู้ทักษะการทำงาน องค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญ หัวหน้างานก็ไม่ทำหน้าที่ที่พึงเลี้ยงหรือให้คำปรึกษาชี้แนะ นิเทศสอนงาน

2. Ignorance ความละเลย หมกมุ่น ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรทำอะไรก็ทำ เกิดจากการขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดี ขาดการควบคุมที่ดี ขาดวินัยในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ตั้งระบบงานที่มีวินัยหรือไม่ดำรงรักษาระบบที่ดีขึ้น รวมทั้งขาดการปรับปรุงระบบงานนั้น ๆ ให้ทันสมัยรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3. Intention การจงใจกระทำในสิ่งที่ไม่ดีทั้ง ๆ ที่รู้ว่าผิด แต่ทำไปด้วยเจตนาบางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการหาประโยชน์ให้ตนเองหรือเพื่อความสะใจ เกิดจากสภาพการจูงใจ หรือศีลธรรมของพนักงาน ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการขาดจริยธรรม หรือเหตุผลส่วนบุคคล การบังคับบัญชาระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ นอกจากนี้ สุชสันต์ บุญยากร ยังกล่าวอีกว่า ปัญหาที่จุดสัมผัสบริการ (service interface station) จุดสัมผัสบริการ คือ จุดที่ให้บริการส่งมอบการบริการให้ลูกค้า ขณะที่ลูกค้าได้รับบริการใน “ช่วงขณะของความเป็นจริง (Moment of Truth : MOT)” ซึ่งเป็นช่วงขณะแห่งการปรับแต่งความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ การส่งมอบบริการที่จุดสัมผัสบริการจะประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการ 2 กลุ่ม ได้แก่

1. พนักงานส่วนหน้าหรือเจ้าหน้าที่เคาเตอร์ ที่สัมผัสลูกค้า หรือผู้ขอรับบริการโดยตรง และ
2. พนักงานส่วนหลังหรือฝ่ายสนับสนุน ที่ช่วยอยู่เบื้องหลัง ปัญหาอาจเกิดขึ้นได้ใน 2 กรณี ได้แก่

2.1 F - C Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างผู้ให้บริการส่วนหน้า กับลูกค้า ซึ่งไม่ยากเพราะผู้ตัวผู้ให้บริการ รู้ปัญหาลูกค้า รู้หน้าที่ที่ควรจะทำ ซึ่งอาจแก้ไขโดยการอบรมตั้งมาตรฐาน ปลุกจิตสำนึก และใช้ Job Description เป็นหลัก

2.2 S - F Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างฝ่ายสนับสนุน กับผู้ให้บริการส่วนหน้า ซึ่งแก้ไขค่อนข้างยากเพราะเกี่ยวข้องกับหลาย ๆ คน ลูกค้าไม่กล้าโวย ฝ่ายสนับสนุนไม่คิดว่าตนเกี่ยวข้องกับการบริการหรือลูกค้าวิเคราะห์ปัญหายากแม้อบรมกันทั้งหน่วยงาน ซึ่งจะทดสอบและประเมินผลยาก ผู้เกี่ยวข้องมักอ้าง Job description ของตนว่าไม่น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้อง

ดวงกมล พรธานี (2548 : 7) กล่าวถึงลักษณะของปัญหาที่พบจากการบริการภาครัฐ มีดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เช่น มีกิริยา วาจาไม่เหมาะสม หรือแสดงกิริยา วาจาดูถูกผู้รับบริการ
2. ปัญหาที่เกิดจากการสื่อความที่ไม่ชัดเจน เช่น ความไม่เข้าใจในภาษาราชการ หรือเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. ปัญหาที่เกิดจากระเบียบ หรือนโยบายของรัฐ เช่น ระเบียบบางเรื่องอาจไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่ม หรือประชาชน

นอกจากนี้ ดวงกมล พรธานี ยังกล่าวถึงประโยชน์ของปัญหาที่เกิดจากการบริการภาครัฐ ดังนี้

1. ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ช่วยในการจัดหาวิธีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
3. ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. ช่วยทำให้รู้ว่าการผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้หาทางป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ได้ถูกต้อง
5. เป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการของรัฐ

Parasuraman (2549) ยังกล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ เมื่อได้รับบริการ

1. พนักงานไม่สุภาพ อารมณ์ฉุนเฉียว
2. พนักงานไม่เต็มใจที่จะให้บริการ
3. ต้องรอเป็นเวลานาน
4. ได้รับบริการน้อยกว่า/ด้อยกว่าที่สัญญาไว้
5. มีการโอนสายกันไปมา

Parasuraman (2549) ได้กล่าวถึง สาเหตุของการให้บริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. พนักงานที่ไม่ใส่ใจ
2. การฝึกอบรมพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ
3. ทักษะคติที่ไม่ดีของพนักงานต่อตัวลูกค้า
4. ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับกับสิ่งที่องค์กรส่งมอบ
5. องค์กรปราศจากปรัชญาของการให้บริการลูกค้า
6. การจัดการแก้ไขปัญหาล้มเหลวจากลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ

7. ไม่มีการมอบอำนาจให้กับพนักงานอย่างพอเพียงเพื่อส่งมอบบริการที่ดี
8. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เหมาะสม

จากแนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคของการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้รับบริการ ด้านสถานที่ให้บริการคับแคบ การติดต่อไม่สะดวก ด้านการให้บริการที่ล่าช้า มีกระบวนการบริการมากเกินไปจนความจำเป็น ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ขาดการประชาสัมพันธ์หรือการประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนันท์ นิลบุตรและคณะ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าศูนย์และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา จำนวน 40 คน นักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 400 คน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า นอกจากที่ศูนย์บริการการศึกษาจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดสอนเสริมและการจัดสอบแล้ว ยังให้บริการการศึกษาอื่นกับนักศึกษาอีกด้วย เช่น ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ มสธ. ให้นักศึกษาทราบ บริการให้ใช้สถานที่ในกรณีที่ชมรมนักศึกษาต้องการจัดกิจกรรม นอกจากนี้นักศึกษา มสธ.ส่วนใหญ่เห็นว่า มหาวิทยาลัยควรจัดให้ศูนย์บริการการศึกษาเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย แนะนำการเรียนและอาชีพแก่นักศึกษา เป็นแหล่งเยี่ยมวัสดุการศึกษา และแจกเอกสารต่าง ๆ ควรจัดสอนเสริมให้ครบทุกศูนย์ฯ และทุกสัปดาห์ รวมทั้งควรจัดบริการสอบถามปัญหาทางโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการการศึกษาได้ ในขณะเดียวกันผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดเจ้าหน้าที่ศูนย์สำหรับตอบปัญหานักศึกษาโดยตรง มีการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่ศูนย์ เป็นประจำ แต่งตั้งบุคลากรศูนย์เป็นอาจารย์แนะแนวแก่นักศึกษาไว้ประจำศูนย์ฯ ทุกแห่ง และควรปรับอัตราค่าตอบแทนศูนย์ฯ ให้เหมาะสมและเป็นระบบเดียวกัน

จิรัรัตน์ แยมกลินฟูง และชาติรี วงศ์มาสา (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า ภาระงานของศูนย์บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษามีภาระงานหลัก คือ การจัดกิจกรรมบริการการศึกษาให้กับนักศึกษา มสธ. ได้แก่ การจัดสอนเสริม การจัดสอบ และปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ส่วนภาระงานรอง ได้แก่ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การให้บริการแนะแนวการศึกษา และการให้บริการชมรมนักศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาประชาชน

ที่สนใจที่มีการสอบถามในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การสอบถามการเทียบโอนชุดวิชา การลงทะเบียนเรียน การสอบถามกรณีไม่มีรายชื่อเข้าห้องสอบ การสอบถามกำหนดการรับนักศึกษาใหม่/การขยายใบสมัคร การสอบถามกรณีไม่ได้รับเอกสารการสอนอื่นและการสอบถามกำหนดวันสอนเสริม เป็นต้น ส่วนปัญหาและอุปสรรคของศูนย์บริการการศึกษาที่ไม่สามารถให้บริการตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ข้อมูลในการตอบคำถามมีไม่พร้อม หรือ ไม่ครบถ้วน มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่ตลอดเวลาบุคลากรมีงานประจำมากจึงไม่มีเวลาที่จะให้บริการได้อย่างเต็มที่ บุคลากรขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านให้บริการ และขาดแรงจูงใจในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นต้น

จรีพร ชาติพิบูลย์ทรัพย์และคณะ (2542) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การสำรวจสาเหตุของปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เพชรบุรี อุบลราชธานี นครสวรรค์และสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ ทั้ง 5 จังหวัด ที่ทำการศึกษานั้น สรุปได้ดังนี้

1. การดำเนินงานตามภารกิจต่อมหาวิทยาลัย ปัญหาที่สำคัญในลำดับแรกคือ ภารกิจงานด้าน “เผยแพร่และดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการ และวิชาชีพ เพื่อกระจายความรู้และรายได้สู่ชุมชนตลอดจนสร้างบทบาทความเป็นผู้นำในชุมชนระดับอุดมศึกษา” ทั้งนี้มีปัจจัยสาเหตุจากการจัดการซึ่งศูนย์วิทย์พัฒนาบริการไม่มีอำนาจเต็มที่ในการดำเนินการและมอบหมายงานให้แก่บุคลากรยังไม่ชัดเจน

2. การดำเนินงานตามภารกิจต่อนักศึกษา ปัญหาที่สำคัญในลำดับแรกคือ ภารกิจงานด้าน “รวบรวมข้อมูลทางวิชาการและส่งเสริมสนับสนุนบริการคั่นคว้าเสริมความรู้ในระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านระบบเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการคั่นคว้าและศึกษาของนักศึกษา” ทั้งนี้ปัจจัยสาเหตุจากวัสดุอุปกรณ์ล้ำสมัยและมีไม่เพียงพอ

3. การดำเนินงานตามภารกิจต่อประชาชนและชุมชน ปัญหาที่สำคัญในลำดับแรก คือ ภารกิจงานด้าน “เป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือส่งเสริมและประสานงานในการจัดบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมเป็นประโยชน์แก่ชุมชนและท้องถิ่น” ทั้งนี้ปัจจัยสาเหตุจากการจัดการคือ ขาดการวางแผนร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ศูนย์ฯ ไม่มีอำนาจเต็มที่ในการดำเนินงาน ระบบการบริหารงานไม่คล่องตัว และขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ควรมอบนโยบายและอำนาจในการดำเนินงานที่ชัดเจนแก่ศูนย์ ตลอดจนควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทั้งนี้ศูนย์วิทย์พัฒนาบริการควรพิจารณาตนเองในเรื่องมอบหมายงานแก่

บุคลากรการวางแผน การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมบุคลากร และควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

สุมาลี สังข์ศรีและคณะ (2544 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่าง ๆ : ประสพการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนากระบวนการศึกษาทางไกลของไทยในศตวรรษที่ 21 ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยที่คัดสรรในประเทศต่าง ๆ มหาวิทยาลัยเปิดแต่ละแห่งยึดปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพแล้ว แต่ละแห่งเปิดสอนตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรไปจนถึงระดับปริญญา บางแห่งเปิดถึงปริญญาเอก มีหลักสูตรหลากหลายสาขา การเรียนการสอนใช้สื่อประสม ส่วนใหญ่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก บางแห่งใช้สื่อคอมพิวเตอร์มาก การบริการสนับสนุนการศึกษาจัดอย่างหลากหลายและทั่วถึงในระดับพื้นที่ การประเมินผลการเรียนมีทั้งระหว่างภาคและปลายภาคทุกแห่งมีการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ปัญหาการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยที่คัดสรรในประเทศต่าง ๆ ปัญหาที่พบมาก คือ ปัญหาการออกกลางคันและปัญหาการเรียนด้วยตนเองของนักศึกษา ปัญหาผู้สอนให้เวลาติดต่อกับนักศึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาทางด้านการเรียนน้อย ส่วนปัญหาด้านอื่น ๆ คือ ด้านนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอนและสื่อ ด้านการวัดและประเมินผล ด้านบริการสนับสนุนการศึกษาและด้านการประกันคุณภาพ มีปัญหาในระดับปานกลางถึงน้อย

3. การเปรียบเทียบสภาพการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยที่คัดสรรในประเทศต่าง ๆ ทั้ง 9 ด้าน พบว่าในแต่ละด้านคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ และมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดปลีกย่อย เช่น ด้านบริหารจัดการบางมหาวิทยาลัยมีหน่วยวิจัยตลาดหน่วยศึกษาความเสี่ยงด้านผู้เรียนบางมหาวิทยาลัยกำหนดอายุผู้เรียน ด้านการเรียนการสอนสื่อบางมหาวิทยาลัยใช้สื่อทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า ด้านบริการสนับสนุนการศึกษาบางมหาวิทยาลัยมีบริการมากกว่าแห่งอื่น เช่น มีบริการติดตามนักศึกษา

4. แนวทางพัฒนาการศึกษาทางไกลของไทย โดยเฉพาะสำหรับมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช มีดังนี้ ด้านนโยบาย ควรเน้นปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต และให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาส ด้านการบริหารจัดการ ควรบริหารในรูปแบบคณะกรรมการและมีหน่วยงานเฉพาะที่จำเป็นด้านหลักสูตร ควรมีหลักสูตรระยะสั้นเพื่อสนองความต้องการของตลาด แรงงานและมีหลักสูตรนานาชาติ ด้านการเรียนการสอนและสื่อ ควรใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนมากขึ้น ด้านการวัดและประเมินผลควรมีการประเมินทั้งระหว่างภาคและ

ปลายภาค ด้านบริหารสนับสนุนการศึกษา ควรมีศูนย์การเรียนรู้กระจายทุกพื้นที่ มีบริการให้นักศึกษาติดต่ออาจารย์และมหาวิทยาลัยได้สะดวกรวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีบริการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน

สุมาลี สังข์ศรีและคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ระบบการช่วยเหลือการเรียนและการคงอยู่ของนักศึกษาปริญญาตรี ปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร เสนอแนวความคิดใกล้เคียงกันต่อนโยบาย แนวทาง กระบวนการ และวิธีการ ที่มหาวิทยาลัยควรกำหนดและดำเนินการเพื่อจะช่วยให้ นักศึกษาปีที่ 1 ไม่ออกกลางคันแต่ยังคงศึกษาอยู่ต่อไปจนสำเร็จการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย การรับนักศึกษา สื่อการเรียนการสอน การติดต่อระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา บริการสนับสนุน การศึกษา การประเมินผลและการบริหารจัดการโดยทั่วไป

2. นักศึกษาที่ผ่านจากปีที่ 1 ขึ้นสู่ปีที่ 2 ระบุว่า ที่ทำให้นักศึกษาอยู่ต่อเนื่อง ได้แก่ ได้รับคำแนะนำและกำลังใจจากอาจารย์ การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย และการเริ่ม เข้าใจระบบการเรียนของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ นักศึกษายังเสนอให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงใน หลายด้าน เพื่อจะช่วยให้ นักศึกษาคงอยู่ ได้แก่ การมีระบบติดตามช่วยเหลือนักศึกษา ช่อง ทางการติดต่อกับมหาวิทยาลัย การได้รับเอกสารต่าง ๆ ทันเวลา การจัดให้มีคำแนะนำในการเรียน แต่ละสาขา การมีอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น

3. สำหรับระบบการช่วยเหลือให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ให้คงศึกษาอยู่ต่อจนสำเร็จการศึกษา ประกอบด้วยความช่วยเหลือ 3 ส่วน หรือ 3 ระยะเวลาใหญ่ ๆ ระยะเวลาที่ 3 การช่วยเหลือก่อนเข้าศึกษา ประกอบด้วย การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การให้ข้อมูลและคำแนะนำในการสมัครเข้าศึกษา การ ลงทะเบียนเรียน การรับสื่อการศึกษา และการผลิตสื่อที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระยะเวลาที่ 2 การช่วยเหลือระหว่างการศึกษา ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อกับมหาวิทยาลัย การสอนเสริม แหล่งความรู้ การติดต่อกับอาจารย์ ชมรมนักศึกษา การแนะแนว ให้คำปรึกษา และระยะเวลาที่ 3 การช่วยเหลือในส่วนการประเมินการศึกษา ประกอบด้วย การออกข้อสอบปลายภาค ที่เหมาะสม การประเมินระหว่างภาคการศึกษา ระบบการตัดเกรด และการจัด Walk – in – Exam

ข้อเสนอแนะ ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ได้ระบบช่วยเหลือให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ให้คงศึกษา อยู่ต่อจนสำเร็จการศึกษา ซึ่งระบบนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน หรือ 3 ระยะเวลา คือ การช่วยเหลือ ก่อนเข้าศึกษา การช่วยเหลือระหว่างการศึกษา และการช่วยเหลือในการประเมินผล และแต่ละ ส่วนมีรายละเอียดด้านย่อย ๆ หลายด้าน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการทุกส่วนพร้อมกันไปทั้งระบบ