

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ระบบราชการของประเทศไทยนับแต่อดีตเปรียบได้กับ “เลือนอนกิน” ทั้งนี้เพราะรูปแบบการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชในอดีต ได้ปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกให้แก่ตัวข้าราชการว่าเป็นเจ้านายมิใช่ผู้รับใช้ประชาชน อีกทั้งผลประโยชน์ทั้งหลายจากการทำงานก็ตกเป็นของรัฐเพราะรัฐเป็นผู้ผูกขาดแต่เพียงรายเดียว การบริหารบ้านเมืองจะเป็นเช่นใดก็ได้เพราะเป็นเรื่องยากที่ประชาชนจะลุกฮือขึ้นมาต่อต้าน ประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่ใช่ข้าราชการหรือตัวแทนของรัฐจึงต้องดำเนินชีวิตภายใต้ระบอบหรือสมมุติฐานที่ว่ารัฐคือผู้คุ้มครองดูแลประชาชน รัฐเท่านั้นที่มีความพร้อมในการดำเนินการ รัฐเท่านั้นที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและประชาชน และรัฐเท่านั้นที่เข้าใจปัญหาเกี่ยวกับประชาชน (คณะกรรมการบริหารราชการและการยุติธรรมวุฒิสภา, 2540 : 9-11) จนกระทั่งปี พ.ศ.2475 ประเทศไทยเปลี่ยนระบอบการปกครองเป็นประชาธิปไตย มีการเปิดรับความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเทคโนโลยีและวิถีชีวิตแบบชาติตะวันตก ภายใต้ระบบความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจตามแบบประชาธิปไตยทำให้กิจการของรัฐในหลายๆ ด้านถูกถ่ายเทให้ภาคเอกชนหรือประชาชนดำเนินการ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในระดับโลก จึงส่งผลกระทบต่อความเป็นไปของประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น พฤติกรรมของคนไทยถูกกำหนดให้เป็นคนกล้าแสดงออกมากขึ้นทั้งโดยความตั้งใจจริงและกลุ่มที่จัดตั้งขึ้นมา การแสดงความคิดเห็นหรือวิพากษ์วิจารณ์ความเป็นไปของบ้านเมือง ตลอดจนการดำเนินงานของภาครัฐจึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้บ่อยผ่านทางสื่อในหลายๆ รูปแบบ

ในยุคโลกาภิวัตน์ภาครัฐของไทยจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ รวมถึงสามารถแข่งขันในการให้บริการประชาชนพร้อมๆ ไปด้วยภาคธุรกิจเอกชน องค์การพัฒนาเอกชนหรือบริษัทข้ามชาติ ทั้งนี้เพราะกติกาของการทำงานในสหัสวรรษใหม่ (ค.ศ.2000) เป็นกติกาเดียวกันทั้งโลก นั่นคือกติกาแห่งคุณภาพของการบริการ (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2539 : 7) โดยเน้นที่การแข่งขันด้านคุณภาพ (quality) ของสินค้าและบริการ การแข่งขันด้านต้นทุน (cost) ด้วยการสร้างประสิทธิภาพการผลิตสินค้าและบริการ การแข่งขันในเรื่องเวลาหรือความไว (speed) ด้วยการบริการที่ทำได้ครบวงจรในจุดเดียว (one stop service) และการแข่งขันด้านการสร้างคุณค่า (value) ด้วยการสร้างคุณสมบัติพิเศษแก่สินค้าและบริการให้สามารถสร้างคุณประโยชน์หรือก่อคุณค่าหรือสร้างความพอใจของลูกค้าหรือประชาชนได้มากกว่าคู่แข่ง (ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : 46-47) จิตสำนึกนับตั้งแต่อดีตของข้าราชการว่าเป็นนายประชาชนจะต้องถูกเปลี่ยนไปเป็นข้าราชการคือผู้รับใช้ประชาชน บทบาทและหน้าที่ของข้าราชการในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมและการบริหารอาจลดลง แต่จะเน้นที่การให้บริการและการจัดระเบียบโดยเฉพาะการจัดการจัดการทรัพยากรมากกว่าการปกครอง ข้าราชการจะต้องเปลี่ยนทัศน

คติในบทบาทและหน้าที่ของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องตระหนักถึงข้อเท็จจริงที่ว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ได้นำไปสู่ความเป็นพหุนิยมของสังคม (ลิขิต ธีรเวคิน, 2539 : 23-24) ข้าราชการจึงไม่ใช่กลุ่มพลังอำนาจโดดเด่นเพียงกลุ่มเดียวเหมือนในอดีต หากแต่เป็นเพียงกลุ่มพลังกลุ่มหนึ่งในหลายๆ กลุ่มของสังคม ความรู้ความชำนาญของข้าราชการเป็นเรื่องที่กลุ่มอื่นๆ ก็สามารถแสวงหาได้ ข้าราชการจะต้องพร้อมที่จะแข่งขันการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในระบบอบประชาธิปไตย สังเกตได้จากมติของคณะรัฐมนตรีที่ได้กำหนดให้ปี พ.ศ.2539 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ (สมาน รังสิโยภุชฎ, 2543 : 95) เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐได้ปรับปรุงการบริหารและการจัดการ โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนและสื่อมวลชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลในงานที่ให้บริการของรัฐแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง สมประโยชน์ และเล็งเห็นการทำงานของระบบราชการที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใสและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันมากยิ่งขึ้น (โภคิน พลกุล, 2540 : 8-13) และต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ขยายปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐอีก 3 ครั้ง คือ 1) ขยายไป 2 ปี (พ.ศ.2540-2541) 2) ขยายไปอีก 3 ปี (พ.ศ.2542-2544) และ 3) ขยายไปอีก 2 ปี (พ.ศ.2545-2546)

ภาครัฐในปัจจุบันได้ปรับตัวต่อการแข่งขันในการให้บริการประชาชนด้วยการปรับปรุงระบบการบริหารงาน มีการนำยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่ใช้ในภาคเอกชนมาใช้ เช่น ISO, TQM, 5ส, CPI, SWOT เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐขึ้นมาใช้เอง (วรเดช จันทรศร, 2544 : 12-33) นอกจากนี้ยังพยายามสร้างค่านิยมใหม่ว่าประชาชนผู้มารับบริการเปรียบเสมือนลูกค้า งานราชการจะอยู่ได้ด้วยภาษีของประชาชน หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เปรียบได้กับภาคเอกชนที่พยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า ยกย่องลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชาเพราะลูกค้าเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้ เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้และเจริญเติบโต (จินตนา บุญบงการ, 2539 : 12) โดยเป็นที่น่าสังเกตว่าในทุกๆ ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ต้องเริ่มจากการวิเคราะห์หรือประเมินองค์กรในภาพรวม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป การวิเคราะห์หรือประเมินองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่ค่อยเกิดขึ้นกับระบบราชการไทย ระบบราชการและตัวข้าราชการจึงต้องเปิดใจให้พร้อมต่อการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนทั้งในประเด็นที่ว่าประชาชนพอใจบริการที่ได้รับหรือไม่ เพียงใด ประชาชนประสบปัญหาได้บ้างในการรับบริการ ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงบริการอย่างไรบ้าง และประชาชนพึงพอใจบริการเจ้าหน้าที่บริการผู้ใดหรือมักประสบปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ใด (ปรัชญา เวสารัชช, 2540 : 56) แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อไป

บริการภาครัฐในด้านการให้การศึกษาโดยเฉพาะการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกลุ่มบริการประเภทหนึ่งนอกเหนือไปจากบริการอีก 7 กลุ่ม อันได้แก่ 1) กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข 2) กลุ่ม

บริการด้านสวัสดิการสังคม 3)กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ 4)กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย 5)กลุ่มบริการด้านสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ 6)กลุ่มบริการด้านการรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 7)กลุ่มบริการเชิงบังคับ (จรัส สุวรรณมาลา, 2539 : 10) ปัจจุบันปรากฏแนวโน้มค่อนข้างสูงว่าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องแข่งกันเองและแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในการให้บริการทางการศึกษา ลังเกตได้จากจำนวนสถาบันอุดมศึกษาที่มีมากถึง 769 แห่ง อันได้แก่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 24 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาเอกชน 50 แห่ง สถาบันราชภัฏ 41 แห่ง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 49 แห่ง วิทยาลัยพลศึกษา 17 แห่ง วิทยาลัยนาฏศิลป์ ช่างศิลป์ และสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 14 แห่ง มหาวิทยาลัยสงฆ์ 2 แห่ง วิทยาลัยพยาบาลและสาธารณสุข 42 แห่ง สถาบันทหาร 8 แห่ง สถาบันการศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา 213 แห่ง โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน 279 แห่ง และสถาบันอื่นๆ 9 แห่ง (พรชูลี อาชวามารุง, 2543 : 2/1) ซึ่งในปัจจุบันคนไทยหันมาส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมากยิ่งขึ้นแม้ว่าค่าใช้จ่ายจะยังคงสูงก็ตาม ด้วยเหตุนี้ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐจึงต้องพยายามยกระดับให้มีมาตรฐานสูงขึ้นทั้งในด้านความเป็นเลิศทางวิชาการและการบริหารจัดการไปพร้อมๆ กัน (สุวรรณณี แสงมหาชัย, 2541 : 98)

สถาบันราชภัฏสงขลาเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งต้องเข้าสู่ระบบการแข่งขันในการให้บริการทางการศึกษาเช่นเดียวกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ สถาบันราชภัฏสงขลาจึงต้องสร้างความพร้อมต่อการแข่งขันดังกล่าว ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของสถาบันราชภัฏสงขลาและดำเนินการวิจัยทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์จึงต้องการทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้รับบริการแสดงออกต่อคุณภาพของการให้บริการทางการศึกษา (service quality) ซึ่งเป็นการวิจัยที่สอดคล้องกับขอบข่ายในทศวรรษใหม่ของการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ในประเด็นของทางเลือกสาธารณะ (public choice) ที่เน้นความสนใจไปที่ประสิทธิผลของการให้บริการโดยพยายามมองว่ามีปัจจัยใดบ้างที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้บริโภคเริ่มแสดงความไม่พอใจต่อการให้บริการของรัฐ (วรเดช จันทรศร, 2541 : 35-36) ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยจะมีประโยชน์อย่างมากต่อการวางแผนปรับปรุงการให้บริการทางการศึกษาแก่ประชาชนในอนาคต

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดทฤษฎีในเรื่องของคุณภาพการให้บริการนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นในการนำเสนอออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดทฤษฎี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วยเรื่องของการบริการ คุณภาพการบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา และข้อบังคับสภาการฝึกหัดครูว่าด้วยการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ดังนี้

การบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ราชมานซ์ (Rachman, 1994 : 296-297) ให้ความหมายการบริการ (service) ว่าเป็นกิจกรรมใดๆ ในเชิงเศรษฐกิจที่บุคคลหรือองค์กรหนึ่งเสนอให้แก่บุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ในรูปแบบที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของใดๆ แต่จะปรากฏในรูปของความทรงจำ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการแข่งขันในทางการตลาด การปรับปรุงเทคโนโลยี และกระแสโลกาภิวัตน์

โคทเลอร์ (Kotler, 2000 : 428) กล่าวว่า บริการเป็นการปฏิบัติหรือพฤติกรรมใดๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ ในลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ใดๆ ทั้งนี้การปฏิบัติหรือพฤติกรรมดังกล่าวอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับผลผลิตใดๆ ที่จับต้องได้ ซึ่งในปัจจุบันอาจปรากฏบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในลักษณะ “ผู้ช่วยเสมือนจริง” (virtual assistants) คอยให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์หรือโดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

รัสส์และเคริกพาทริก (Russ and Kirkpatrick, 1982 : 481) กล่าวถึงการบริการว่าเป็นการจัดหาผลผลิตให้แก่ผู้รับบริการแบบชั่วคราว (temporary provision of a product) หรือเป็นกิจกรรมการปฏิบัติใดๆ ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นหลัก (intended to satisfy certain needs of buyers) โดยอาจไม่จำเป็นว่าจะต้องเสียค่าบริการโดยตรงเสมอไป ตัวอย่างเช่น การให้เช่ารถยนต์ เช่าห้องพักโรงแรม การให้การศึกษา การจับกุมผู้ต้องหา เป็นต้น

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42) กล่าวว่า บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในลักษณะของการอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สมิต ลัทธกร (2542 : 13) กล่าวว่า บริการเป็นการกระทำที่เอื้อมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541 : 202) กล่าวว่า การบริการหมายถึงสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก

2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลย คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ปรัชญา เวลส์ (2540 : 6) ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

2. ประเภทของการบริการ

อีแวนส์และเบอร์แมน (Evans and Berman, 1992 : 644-646) จำแนกประเภทของการให้บริการออกเป็นระบบออกได้ 7 กลุ่ม ดังนี้

1. จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการหรือส่วนแบ่งทางการตลาด (segment market)
 - 1.1 การให้บริการแก่บุคคล เช่น สอนพิเศษ ล้างรถ ประกันชีวิต ฯลฯ
 - 1.2 การให้บริการแก่องค์กร เช่น ทำบัญชี ให้คำปรึกษากฎหมาย ฯลฯ
2. จำแนกตามระดับความเป็นวัตถุวิสัยของการบริการ (degree of tangibility)
 - 2.1 บริการประเภทเช่า เช่น รถยนต์ เรือ ห้องพักรวมโรงแรม อุปกรณ์ต่างๆ ฯลฯ
 - 2.2 บริการประเภทกรรมสิทธิ์ เช่น ซ่อมโทรทัศน์ ซ่อมนาฬิกา ฯลฯ
 - 2.3 บริการประเภทจับต้องไม่ได้ เช่น ให้การศึกษา ให้คำปรึกษากฎหมาย ฯลฯ
3. จำแนกตามทักษะของผู้ให้บริการ (skill of service provider)
 - 3.1 บริการมืออาชีพ เช่น ให้คำปรึกษากฎหมาย บริการทางการแพทย์ ฯลฯ
 - 3.2 บริการมือสมัครเล่น เช่น ขับรถรับจ้าง ยามรักษาความปลอดภัย ฯลฯ
4. จำแนกตามเป้าหมายของการให้บริการ (goal of service provider)
 - 4.1 แสวงหากำไร เช่น บริษัทรับประกันภัย สายการบิน ฯลฯ
 - 4.2 ไม่แสวงหากำไร เช่น สถาบันการศึกษาของรัฐ ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ ฯลฯ
5. จำแนกตามระดับความเป็นทางการ (degree of regulation)
 - 5.1 เป็นทางการ เช่น โรงพยาบาล ประกันภัย ฯลฯ
 - 5.2 ไม่เป็นทางการ เช่น ทาสีบ้าน ซ่อมบ้าน เช่าชั่วโมงใช้คอมพิวเตอร์ ฯลฯ
6. จำแนกตามระดับความเข้มของกำลังแรงงาน (degree of labour intensiveness)
 - 6.1 เน้นเครื่องมือ เช่น ล้างรถอัตโนมัติ เช่าชั่วโมงใช้คอมพิวเตอร์ ฯลฯ
 - 6.2 เน้นแรงงาน เช่น สอนพิเศษ ยามรักษาความปลอดภัย ฯลฯ

7. จำแนกตามระดับของการติดต่อผู้รับบริการ (degree of customer contact)

7.1 ติดต่อบ่อย เช่น สถาบันการศึกษา การท่องเที่ยว โรงแรม ฯลฯ

7.2 ติดต่อเป็นบางครั้ง เช่น ทำความสะอาด ซ่อมเครื่องมือ ฯลฯ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 9-10) กล่าวถึงประเภทของการบริการโดยรัฐว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของหน่วยราชการและองค์กรในภาครัฐในประเทศไทยมีหน้าที่ในการจัดบริการให้แก่ประชาชน บริการสาธารณะที่หน่วยราชการและองค์กรในภาครัฐจัดให้มีขึ้นเพื่อบริการประชาชนนั้นมีขอบเขตกว้างขวางจนไม่อาจนำมากล่าวไว้ให้ครบถ้วนในที่นี้ได้ แต่อาจประมวลตัวอย่างกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวันได้ดังนี้

1. กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นต้น

2. กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่างๆ ให้การสงเคราะห์ผู้ที่ควรช่วยเหลือเกื้อกูล บริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สถานกีฬา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิธภัณฑสถานของชุมชน เป็นต้น

3. กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการเกษตร เป็นต้น

4. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน สาธิต ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่างๆ เป็นต้น

5. กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดการกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง และพิจารณาคดีความ และข้อพิพาทต่างๆ การควบคุม คุมขังบุคคล การกล่อมเกลาคความประพฤติของบุคคล เป็นต้น

6. กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคและการเกษตร ไฟฟ้า และการพลังงาน โทรศัพท์และระบบการสื่อสารทางไกลต่างๆ ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม เป็นต้น

7. กลุ่มบริการด้านการรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการเก็บขนและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น

8. กลุ่มบริการเชิงบังคับ ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้รัฐสามารถกำกับดูแล ควบคุมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่นบริการทะเบียนราษฎร บริการเกี่ยวกับทะเบียนการค้าของสถานประกอบการ บริการเกี่ยวกับการ

ออกหนังสือเดินทาง บริการออกเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน การออกใบอนุญาตต่างๆ บริการที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีอากร เป็นต้น

3. องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการได้แก่ เวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา และแรงงานมนุษย์ ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2544 : 58-59)

1. เวลา (time) ผู้ให้บริการจะต้องใช้เวลาในขณะที่ให้บริการนั้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขั้นตอนและกระบวนการในการบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของบริการนั้นๆ

2. สถานที่ (place) จะต้องมีส่วนที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปแล้วสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการ แบ่งออกเป็นสามลักษณะ ได้แก่

2.1 สถานที่ของผู้ให้บริการ (service provider place) เป็นสถานที่ที่องค์กรบริการนั้นๆ จัดสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการต้องการบริการเมื่อใดจะต้องเดินทางไปใช้บริการยังสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ เช่น บริการห้องพักของโรงแรม บริการให้การศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

2.2 สถานที่ของผู้รับบริการ (customer's place) เป็นสถานที่ที่ผู้รับบริการเป็นเจ้าของและต้องการให้ผู้ให้บริการไปบริการ ณ สถานที่ของตนเอง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ของโรงแรม บริการจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ของที่ว่าการอำเภอต่างๆ เป็นต้น

2.3 สถานที่ที่ไม่ใช่ทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (meeting place) เป็นสถานที่อื่นๆ ที่ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการไม่ได้เป็นเจ้าของ แต่อาจกำหนดสถานที่ใดสถานที่หนึ่งซึ่งทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการรู้จักและสามารถไปพบกันเพื่อให้บริการและรับบริการกันได้ เช่น บริการหน่วยเคลื่อนที่ของเทศบาล บริการซ่อมรถนอกสถานที่ของศูนย์บริการบริษัทรถยนต์ต่างๆ เป็นต้น

3. รูปแบบ (form of service) รูปแบบของการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามขั้นตอนในการสร้างให้เกิดการบริการ โดยอาจแบ่งเป็นสองลักษณะ ได้แก่

3.1 เน้นที่ผลิตภัณฑ์ (product) คือการผลิตผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพโดยไม่ค่อยคำนึงถึงวิธีการในการให้บริการมากนัก ผลิตภัณฑ์ในที่นี้คือสินค้าที่ขายควบคู่ไปกับการบริการ ซึ่งอาจมีการบริการน้อยมาก

3.2 เน้นที่กระบวนการในการให้บริการ (process) มีการจัดแบ่งหน้าที่งานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4. ลักษณะทางจิตวิทยา (psychological) คือมีการดึงดูดความสนใจ เป็นมิตร และทำให้

ผู้รับบริการอยากเข้าไปใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่สร้างได้ยากเพราะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดรูปแบบทางจิตวิทยาที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

5. แรงงานมนุษย์ (manpower) การบริการทุกอย่างต้องอาศัยแรงงานมนุษย์เป็นหลักและใช้สินค้าหรือเครื่องจักร เครื่องมือต่างๆ ช่วยเสริมให้บริการนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ปรัชญา เวลาร์ช (2540 : 6-7) กล่าวถึงองค์ประกอบหรือลักษณะการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าเป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชากรเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการผ่านพิธีการศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่าชิปปิงเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ ในขณะที่การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป

ศุภชัย ยาวะประภาส (2539 : 15-16) กล่าวว่า ประเภทของผู้รับบริการในอีกมุมมองหนึ่ง อาจแบ่งออกสองประเภท คือ

(1) ผู้รับบริการภายใน อาจเป็นบุคลากร แพทย์ ฝ้าย กองที่รับผลลัพธ์จากผู้ผลิตหน่วยงานอื่นภายในองค์กรเดียวกัน โดยทั่วไปหน่วยปฏิบัติการ (line operation) มักเป็นผู้รับบริการหรือลูกค้าภายในของหน่วยงานสนับสนุน (support staff) ตัวอย่างเช่น ข้าราชการในส่วนราชการต่างๆ จะเป็นลูกค้าของกองคลัง เนื่องจากอย่างน้อยที่สุดทุกคนต้องไปเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ อาทิ เงินเดือน เงินค่าเล่าเรียนบุตร เงินค่ารักษาพยาบาล และอื่นๆ จากหน่วยงานของกองคลังนั่นเอง

(2) ผู้รับบริการภายนอก หมายถึงประชาชนที่มาติดต่อของรับบริการจากที่ว่าการอำเภอ หรือสถานีอนามัย หรือหน่วยราชการอื่นๆ เนื่องจากไม่ได้ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ข้าราชการที่เจ็บป่วยแล้วไปปรึกษาแพทย์ที่สถานีอนามัย ก็ถือว่าเป็นผู้รับบริการภายนอกของสถานีอนามัย ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ไปติดต่อแจ้งความถือว่าเป็นผู้รับบริการภายนอกของสถานีตำรวจ เป็นต้น

สมาน อัครภูมิ (2542 : 25-26) กล่าวเน้นเฉพาะผู้รับบริการทางการศึกษาว่าเป็นลูกค้าหรือประชาชน ผู้รับประโยชน์จากการให้บริการทางการศึกษา โดยแยกเป็นสามประเภท คือ

(1) ลูกค้าปฐมภูมิ หมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการทางการศึกษาโดยตรง ได้แก่ นักศึกษา หรือผู้เรียน

(2) ลูกค้าทุติยภูมิ หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากลูกค้าปฐมภูมิ ได้แก่ ผู้ปกครอง ผู้ว่าราชการจังหวัด และนายจ้างของศิษย์เก่าของสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

(3) ลูกค้าตติยภูมิ หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยอ้อมจากการให้บริการทางการศึกษา ได้แก่ นายจ้างของนักศึกษาหรือผู้เรียนในอนาคต ตลาดแรงงาน รัฐบาล และสังคมโดยรวม

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

4. มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆ ของรัฐ คือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

4. ปัญหาการบริการ

คณะกรรมการการบริการและการยุติธรรมวุฒิสภา (2540 : 7-9) กล่าวว่า โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยในปัจจุบันยังมิได้มีการวัดหรือประเมินผลอย่างจริงจัง กล่าวคือยังมิได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แม้แต่ในแง่ของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก็มีการดำเนินการบ้างเพียงบางครั้งคราว หรือจัดให้ประชาชนแสดงความเห็นในกล่องแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร นอกจากนี้การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการบริการโดยมีเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ชัดเจนยังเป็นไปอย่างจำกัด

จากการศึกษาของคณะกรรมการพบว่ายังมีปัญหาหลายประการในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

4.1 สภาพปัญหา ถึงแม้รัฐบาลจะเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทในการบริการประชาชนดูแลปรับปรุงบริการของตน และได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 และคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐได้มีบทบาทส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ก็ยังคงมีเสียงวิจารณ์ทั้งจากประชาชนและสื่อมวลชนว่าการบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดี มีปัญหาตกค้างสำหรับบางหน่วยงานพอสมควร ดังนี้

4.1.1 การเรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ มีการเรียกร้องหรือแสดงท่าทีหรือประวิงเวลาเพื่อเรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนเพื่อมาติดต่อดำเนินการต่างๆ หากไม่ได้ตามที่ต้องการข้าราชการบางคนก็ใช้วิธีการกลั่นแกล้ง เช่น เรียกร้องเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม จับผิดข้อบกพร่องเล็กๆ น้อยๆ ตั้งข้อกล่าวหาดำเนินคดี ถ่วงเรื่อง หนัดให้มาใหม่ต่างๆ ที่มีเจตนาจะไม่ให้บริการตามนัด เป็นต้น การ

เรียกร้องเหล่านี้ อาจเป็นการเรียกร้องโดยตรงหรือเป็นที่รับรู้ในบรรดาประชาชนผู้มาติดต่อว่าต้องมีค่าใช้จ่ายจำนวนเท่าใดสำหรับข้าราชการนอกเหนือจากที่รัฐกำหนดไว้ตามปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีผู้ติดต่อเป็นผู้ประกอบการซึ่งมีธุรกิจติดต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เป็นประจำก็มักไม่ต้องการร้องเรียนหรือนำเสนอหลักฐานดำเนินการกับเจ้าหน้าที่เหล่านั้น เพราะเกรงว่าจะกระทบกระเทือนกับการประกอบธุรกิจของตน ประชาชนโดยทั่วไปก็ไม่ต้องการมีปัญหากับเจ้าหน้าที่ซึ่งจะทำให้ตนเองเสียเวลาหรือเสียประโยชน์โดยใช้เหตุ การที่ประชาชนหรือผู้ติดต่อไม่ต้องการมีปัญหากับเจ้าหน้าที่ และการที่ไม่ปรากฏหลักฐานการเรียกร้องหรือการรับเงินอย่างชัดเจน จึงเป็นเรื่องที่ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้หรือใช้เป็นข้ออ้างที่จะไม่ดำเนินการกับผู้ใต้บังคับบัญชาของตน

4.1.2 การบริการยังด้อยคุณภาพ ถึงแม้หลายหน่วยงานได้เร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของตนแล้วก็ตาม แต่บริการหลายเรื่องที่หน่วยงานของรัฐจัดให้กับเอกชนยังมีความล่าช้า มีหลายขั้นตอน มีเงื่อนไขต้องปฏิบัติยุ่งยาก มีการเรียกร้องเอกสารมากมาย แบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนดไม่เหมาะสมก่อให้เกิดความยุ่งยากในการกรอกและการเตรียมตัวสำหรับประชาชนในการติดต่อบริการ การบริการมีความผิดพลาดต้องติดต่อหลายครั้งผ่านหลายโต๊ะหลายขั้นตอน ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน

4.1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เหมาะสม ในการขอรับบริการประชาชนยังได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ไม่เสมอภาค ไม่คงเส้นคงวา ปล่อยให้มีการลัดคิว ช่วยเหลือพรรคพวกของเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่ให้ผลประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ก่อน คุณภาพที่ได้รับบริการของประชาชนแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่บางคนใช้กริยาทำทางและวาจาไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติ ไม่เต็มใจบริการ ทำงานผิดพลาด ช่มชู้ ไม่ตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะราย ไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ปิดความรับผิดชอบ

4.1.4 ผู้รับบริการไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอ ประชาชนยังประสบปัญหาการได้รับรู้รับทราบข้อมูลในการรับบริการไม่เพียงพอ ไม่ทราบว่าต้องเตรียมตัวอย่างไร เจ้าหน้าที่ไม่ให้ข้อมูลหรือให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่มีการอธิบายหรือให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ราชการไม่สามารถจัดบริการให้ได้ตามที่ร้องขอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ไม่ทราบเงื่อนไขหรือขั้นตอน ไม่ทราบกฎระเบียบ กฎระเบียบและขั้นตอนมีความยุ่งยากสับสน ประชาชนไม่เข้าใจคำแนะนำหรือข้อกำหนด ภาษาทางราชการเข้าใจยาก

4.2 สาเหตุของปัญหา

ในทางปฏิบัติ จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นเกิดจากสาเหตุที่สำคัญหลายประการ ได้แก่

4.2.1 บทบาทของรัฐ สาเหตุของปัญหาในการจัดบริการที่มีคุณภาพประการสำคัญเกิดจากวิวัฒนาการทางประวัติศาสตร์ซึ่งสืบทอดจากอดีตมาจนถึงปัจจุบันยังไม่มีมีการปรับปรุงแก้ไข นั่นคือบทบาทของรัฐซึ่งระบบราชการเป็นกลไกดำเนินการ บทบาทของรัฐที่เป็นอยู่ขึ้นอยู่กับสมมติฐานที่ว่ารัฐเป็นผู้ต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกประเภทในสังคม ดังนั้นในประเทศไทยระบบราชการจึงมีบทบาทกว้างขวางและครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกำหนดบริการประเภทต่างๆ ในลักษณะที่ปราศจากการแข่งขัน

4.2.2 กฎระเบียบ สภาพบริการที่เป็นปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากกฎระเบียบขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐกำหนดยุ่งยาก ลำสมัย ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และสภาพปัญหาเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละรายไม่ชัดเจน ไม่ยืดหยุ่น เจ้าหน้าที่ใช้กฎหมายตีตีดัดกับรูปแบบและถ้อยคำอย่างเคร่งครัดโดยไม่คำนึงถึงเจตนารมณ์ของการกำหนดกฎระเบียบ

4.2.3 ระบบงาน สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งของการบริการที่ย่อหย่อนเกิดจากลักษณะขององค์กรและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐเอง องค์กรของรัฐที่เป็นอยู่ยังเป็นองค์กรที่รวมอำนาจ มีสายการบังคับบัญชายาว มีความไม่ชัดเจนในแง่ขอบเขตภารกิจและความรับผิดชอบ มีความซ้ำซ้อนของอำนาจหน้าที่ มีระบบงานที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องมากมาย การกำหนดผู้รับผิดชอบไม่เหมาะสม ขาดการประสานงาน ระบบข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ไม่เหมาะสม สภาพเหล่านี้ทำให้หน่วยงานของรัฐมีข้อจำกัดในการจัดบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

4.2.4 ผู้ให้บริการ การที่มีการเผชิญหน้าโดยตรงระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อให้เกิดปัญหาบริการได้เช่นกัน ปัญหาดังกล่าวอาจพิจารณาจากสาเหตุของพฤติกรรมและปัญหาส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอง และยังเกิดจากสาเหตุของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ การขาดจิตสำนึกต่อการบริการ ความกลัวผิดพลาด การดูแลบังคับบัญชาไม่ทั่วถึง การเล่นพรรคเล่นพวก การปกป้องผู้กระทำผิด การแสวงประโยชน์โดยมิชอบ การตรวจสอบควบคุมที่ย่อหย่อน

4.2.5 ทรัพยากรสนับสนุน จากการที่ผู้รับบริการมีเพิ่มมากขึ้น การบริการที่เน้นตัวเจ้าหน้าที่อย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนในด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ ความจำกัดของทรัพยากรสนับสนุนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพจึงจัดเป็นสาเหตุประการหนึ่งซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการคุณภาพแก่ประชาชน ทรัพยากรที่กล่าวนี้หมายรวมไปถึงอาคารสถานที่ กำลังคนที่มีคุณภาพ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยี ซึ่งหากเทคโนโลยีไม่ทันสมัย หน่วยงานมีงบประมาณจำกัด ฐานข้อมูลไม่เพียงพอ สถานที่และสภาพแวดล้อมไม่ดี ผลประโยชน์ตอบแทนและแรงจูงใจไม่เพียงพอ หรือขาดแคลนกำลังคนที่มีคุณภาพ การบริการของหน่วยงานนั้นย่อมขาดประสิทธิภาพเป็นธรรมดา

คุณภาพของการบริการ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544 : 66) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (service quality) คือการส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อายากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการ หากองค์กรใดมีภาพลักษณ์การบริการดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

สุวรรณณี แสงมหาชัย (2541 : 7) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเป็นความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการหรือลูกค้าที่มีต่อผลงานหรือสินค้าและบริการ ความพึงพอใจดังกล่าวเป็นดุลพินิจของลูกค้าที่จะ ตัดสินความมีคุณภาพนั้นในขณะใดขณะหนึ่ง องค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานจะมีส่วนสัมพันธ์กับ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น ตัวแปรทุกตัวแปรไม่ว่าจะเป็นวัสดุที่ใช้ในการทำงาน กระบวนการผลิต คุณภาพของผลงาน หรือฝีมือในการผลิต จะต้องมีคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มี คุณภาพในระดับที่ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าคุณภาพของการบริการเป็น ความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือการให้บริการ ซึ่งตัดสินโดยประชาชน ความ คาดหวังและความต้องการดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้อง มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สนองตอบได้ทันกับความต้องการที่อาจเปลี่ยนแปลงไป คุณภาพ เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของผลงานและรวมถึงคำปรารภหรือข้อวิจารณ์ต่างๆ ของประชาชนที่ มีต่อสินค้าหรือการให้บริการอีกด้วย

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2541 : 34) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นความคิดเห็น ของประชาชนที่สะท้อนถึงความคาดหวังในคุณภาพบริการเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ประชาชนผู้รับ บริการต้องแบกรับ โดยแสดงออกในรูปของระดับความพึงพอใจและการยอมรับหรือคัดค้านการบริการ

โคทเลอร์ (Kotler, 2000 : 440) จำแนกปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามทัศนะของผู้รับ บริการเป็น 5 ประเภท คือ

1. พึ่งพาการบริการได้และมีความถูกต้องในการบริการ (reliability)
2. ความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการและให้บริการอยู่เสมอ (responsiveness)
3. ความรู้ความสามารถ และความจริงใจของผู้ให้บริการที่นำไปสู่ความมั่นใจในการรับบริการ (assurance)
4. การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการแต่ละราย (empathy)
5. ลักษณะทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลิกภาพ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ (tangibles)

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) กล่าวว่า ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการ บริการประชาชนในหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับ ให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัว ประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่างๆ เป็นต้นนั้น จำเป็นต้อง ควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายจึงนับเป็น เงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

2. ความเพียงพอ ในที่นี้หมายถึงบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับ บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่า

ความต้องการของประชาชน เช่นบริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของชุมชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวัน ไม่มีขยะตกค้าง ดังนี้ เป็นต้น การให้บริการที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนจึงเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพในการให้บริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคนที่อาศัยทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ ไม่ว่าจะบุคคลผู้นั้นจะอยู่ ณ ตำบลหมู่บ้านใดของประเทศ จึงนับได้ว่าเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้รับบริการจะต้องได้รับความสะดวก คือสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้รับบริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่างๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ณ ที่ว่าการอำเภอ/เขต ดังนี้ เป็นต้น นอกจากนี้ ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (one-stop service) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้ดีกว่าการให้ผู้รับบริการต้องเดินทางไปตามโต๊ะ หรือหน่วยบริการหลายๆ หน่วย เพียงเพื่อขอรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ดังนี้ เป็นต้น

ความรวดเร็ว เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ โดยนัยนี้ ประชาชนได้รับการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร เช่น เมื่อประชาชนไปรับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ เมื่อไปถึงก็สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทันที หรือเมื่อขออนุญาตดำเนินการใดๆ ก็สามารถยื่นคำร้องและได้รับการพิจารณาทันที ดังนี้ เป็นต้น

ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ บริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ คงเส้นคงวา มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ การให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการ ในกรณีดังกล่าวนี้จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียว

กัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกันเพราะราคาแพงเกินไป ไม่สามารถใช้บริการได้ อันจะทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมไม่ทั่วถึงขึ้นในการให้บริการ

ค่าบริการกับต้นทุนการให้บริการมักจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรง ทั้งนี้เพราะต้นทุนการจัดบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งของการกำหนดอัตราค่าบริการ การให้บริการที่ดีจึงต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้รับบริการ เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ โดยต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการส่วนใหญ่

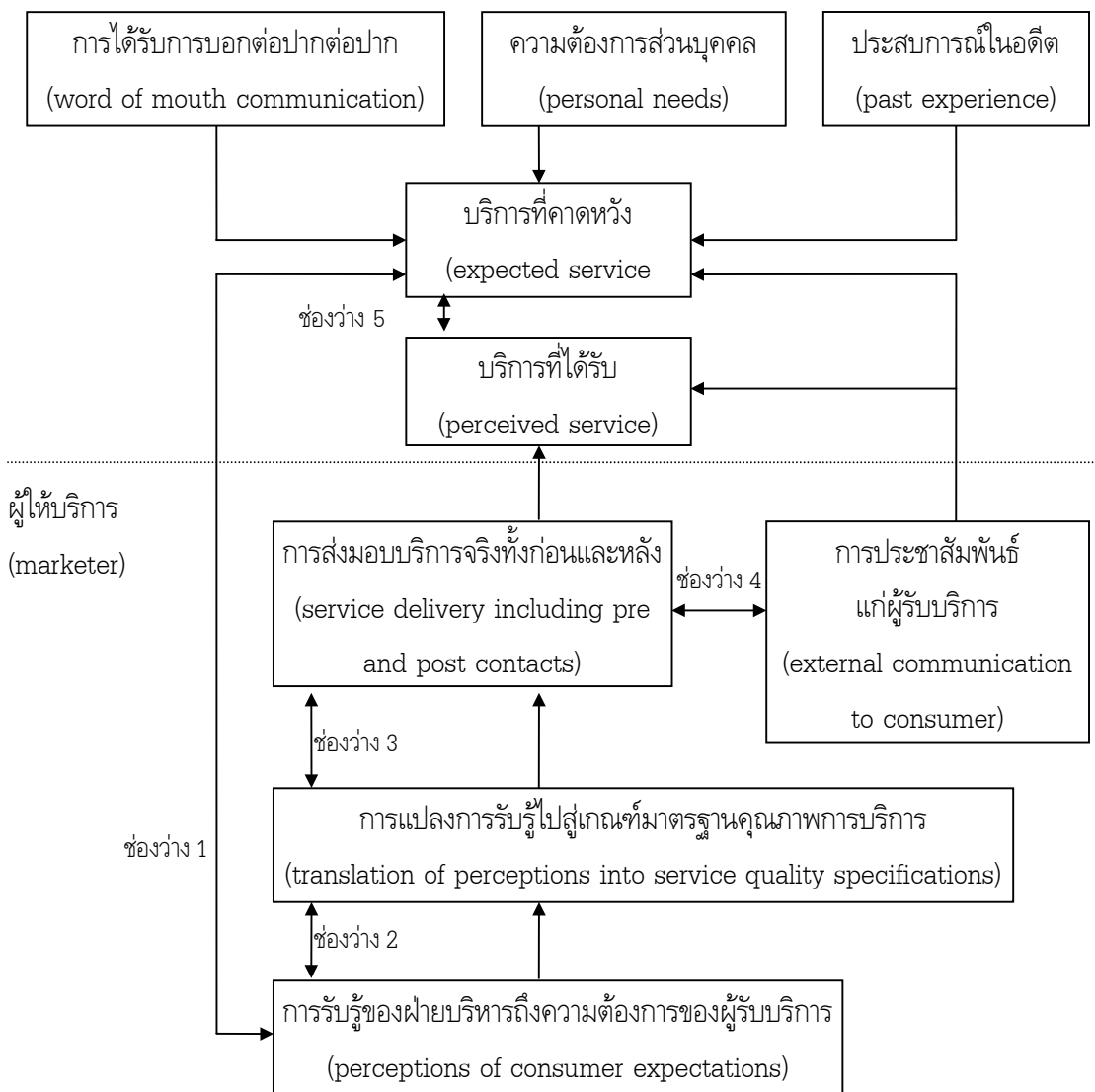
ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2539 : 18-21) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการจัดเป็นหนึ่งในหลายๆ เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารมุ่งสัมฤทธิ์ผลนอกเหนือไปจากเทคนิคการวัดผลการปฏิบัติงาน การเทียบงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลโครงการ การมอบอำนาจและให้อิสระในการทำงาน การวางแผนองค์การและแผนกลยุทธ์ และการทำสัญญาผลการปฏิบัติงาน โดยจุดเน้นของเรื่องคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการจะปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่จะมีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด นอกจากนี้เรื่องคุณภาพการให้บริการยังจะครอบคลุมถึงเรื่องกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกในการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานของการบริการ การให้รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

1. ตัวแบบคุณภาพของการบริการ

พาราซูรามาน, ซิทแฮมล์ และเบอริย์ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 : 41-50, quoted in Bateson, 1991 : 507-520) กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าเป็นความสอดคล้องระหว่างบริการที่ได้รับมากับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยสามารถแสดงตัวแบบคุณภาพของการบริการ (service quality model) ได้ดังภาพประกอบต่อไปนี้

ผู้รับบริการ (consumer)



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบคุณภาพของการบริการ

ที่มา : Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 : 41-50, quoted in Bateson, 1991 : 507-520.

ช่องว่างหรือเรียกอีกอย่างชื่อว่าเป็นความไม่สอดคล้องทั้งห้าประการที่ปรากฏในตัวแบบคุณภาพการบริการข้างต้น ปรากฏในบริบทของผู้ให้บริการเองถึงสี่ประการคือ ช่องว่างที่ 1-4 ส่วนช่องว่างประการที่ 5 ปรากฏในบริบทของผู้รับบริการ ซึ่งในแต่ละช่องว่างสามารถนำเสนอในลักษณะของประพจน์ (proposition) ได้ ดังนี้

ช่องว่างที่ 1

ประพจน์ที่ 1 : ช่องว่างหรือความไม่สอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้

ของฝ่ายบริหารถึงความต้องการของผู้รับบริการ จะมีผลกระทบต่อประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ (the gap between consumer expectations and management perceptions of those expectations will have an impact on the consumer's evaluation of service quality)

ช่องว่างที่ 2

ประพจน์ที่ 2 : ช่องว่างหรือความไม่สอดคล้องระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารถึงความต้องการของผู้รับบริการกับการแปลงการรับรู้ดังกล่าวไปสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของการบริการ จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ (the gap between management perceptions of consumer expectations and the firm's service quality specifications will affect service quality from the consumer's viewpoint)

ช่องว่างที่ 3

ประพจน์ที่ 3 : ช่องว่างหรือความไม่สอดคล้องระหว่างการแปลงการรับรู้ไปสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของการบริการกับการส่งมอบบริการจริงทั้งก่อนและหลัง จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการตามจุดยืนของผู้รับบริการ (the gap between service quality specifications and actual service delivery will affect service quality from the consumer's standpoint)

ช่องว่างที่ 4

ประพจน์ที่ 4 : ช่องว่างหรือความไม่สอดคล้องระหว่างการส่งมอบบริการจริงทั้งก่อนและหลังกับการประชาสัมพันธ์การบริการแก่ผู้รับบริการ จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการตามจุดยืนของผู้รับบริการ (the gap between actual service delivery and external communications about the service will affect service quality from a consumer's standpoint)

ช่องว่างที่ 5

ประพจน์ที่ 5 : คุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการเกิดจากช่องว่างหรือความไม่สอดคล้องทั้งขนาดและทิศทางระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง (the quality that a consumer perceives in a service is a function of the magnitude and direction of the gap between expected service and perceived service)

เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ดังนั้นการประเมินคุณภาพการบริการในทัศนะของผู้รับบริการจึงต้องอาศัยประสบการณ์ส่วนบุคคลเข้าร่วมด้วย ดังประพจน์ต่อไปนี้

ประพจน์ที่ 6 : ผู้รับบริการจะใช้ประสบการณ์ส่วนบุคคลเมื่อต้องการประเมินคุณภาพการบริการ (consumer typically rely on experience properties when evaluating service quality)

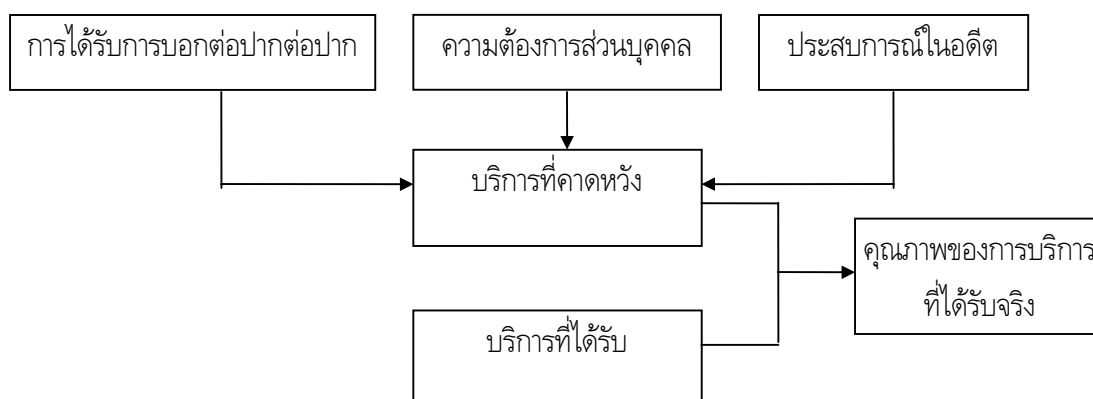
ส่วนคุณภาพการบริการจะมีขนาดและทิศทางเช่นใดขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างบริการที่คาดหวัง (ES) และบริการที่ได้รับ (PS) ดังประพจน์ต่อไปนี้

ประพจน์ที่ 7 : (ก) เมื่อบริการที่คาดหวังสูงกว่าบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการจะต่ำ และมีแนวโน้มว่าจะไม่ยอมรับในคุณภาพของการบริการหากความไม่สอดคล้องระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้นทุกขณะ (when $ES > PS$, perceived quality is less than satisfactory and will tend toward totally unacceptable quality, with increased discrepancy between ES and PS)

(ข) เมื่อบริการที่คาดหวังเท่ากับบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการจะสมดุล (when $ES = PS$, perceived quality is satisfactory)

(ค) เมื่อบริการที่คาดหวังต่ำกว่าบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการจะสูง และมีแนวโน้มว่าคุณภาพของการบริการจะเข้าสู่ระดับอุดมคติ หากบริการที่ได้รับสูงกว่าบริการที่คาดหวังมากขึ้นทุกขณะ (when $ES < PS$, perceived quality is more than satisfactory and will tend toward ideal quality, with increased discrepancy between ES and PS)

ประพจน์ที่ 7 สามารถนำเสนอในลักษณะของภาพประกอบได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ตัวแบบคุณภาพของการบริการที่ได้รับจริง

ที่มา : Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 : 41-50, quoted in Bateson, 1991 : 507-520.

2. ทฤษฎี 3 ไอ

ทฤษฎี 3 ไอ (theory of triple I) กล่าวถึงปัจจัย 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของบริการ โดยสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของบุคลากรต่างๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุที่สำคัญทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน 3 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543 : 56-59)

2.1 ความไร้เดียงสา (innocence) หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่าเป็นการขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน (lack of skills) คือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2.2 ความละเลย (ignorance) หรือความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการนั่นเอง หมายความว่า รู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทุกอย่างที่รู้ ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริงๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างการทอดทิ้งงาน (negligence) ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาระบุให้ต้องกระทำ แต่ก็ละเลยไม่กระทำ ก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

2.3 ความจงใจกระทำ (intention) อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็นการกระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ (malicious act) แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สะสมเอาความแค้นใจไว้มากๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป

การที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่ไม่ดีนั้น มีสาเหตุมาจาก 3 ไอ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม แต่ต้นตอของการเกิด 3 ไอ น่าจะเป็นเรื่องสำคัญ จากการศึกษาพบว่ามีหลายสาเหตุที่ทำให้บุคลากรที่ทำหน้าที่บริการทำการผิดพลาดไปจนต้องเสียหายแก่องค์กรจำนวนไม่น้อย สาเหตุสำคัญ ๆ เกิดจากสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

ตาราง 1 สาเหตุของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของการบริการ

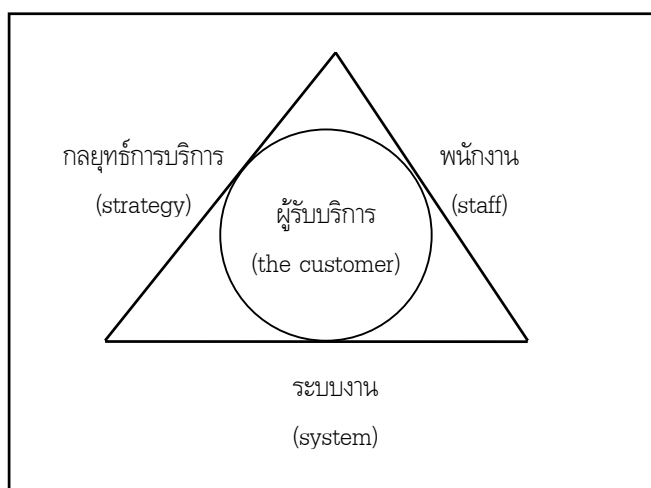
พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสียต่องานบริการ	สาเหตุที่เป็นต้นตอของพฤติกรรมนี้
1. กระทบไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์	การขาดการฝึกอบรมที่ดีพอ เพราะฝ่ายบริหารมองข้ามหรือละเลย ไม่ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมบุคลากรของตนและระดับหัวหน้างานในแต่ละสายงานก็ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงหรือโค้ชให้กับลูกทีมของตนเอง
2. กระทบไปโดยความละเลย มั่งงาย ไม่ใส่ใจเท่าที่ควร	ขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดีและขาดการควบคุมที่ดี ตนเองขาดวินัยในการทำงาน อาจเป็นการขาดวินัยชนิดตั้งแต่เริ่มแรก ไม่เคยมีวินัยกำหนดเอาไว้เลย หรือเคยมีวินัยที่ดีอยู่แล้ว แต่เมื่อทำงานไปนานๆ ก็ลดความเข้มงวด และหย่อนยานลงไป บวกกับความไม่เอาใจใส่มากนักจากหัวหน้างานของตน ก็เลยเป็นผลให้ผลการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมตกต่ำลงไป จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บังคับบัญชาระดับกลางในอันที่จะต้องจัดตั้งระบบการทำงานที่มีวินัยและถูกต้อง จากนั้นจะต้องธำรงรักษาระบบที่ดีนั้นให้คงอยู่ตลอดไป พร้อมๆ กับคิดหาทางปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัย และรวดเร็วมีประสิทธิภาพดียิ่งๆ ขึ้นไป
3. ความจงใจกระทำในสิ่งที่ไม่ควร หรือจงใจละเว้นไม่กระทำในสิ่งที่ดี	สาเหตุมาจากสภาพความจงใจของพนักงานผู้ทำหน้าที่บริการ ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ต้องศึกษาระบบการบริหารงานบุคคล การบังคับบัญชา ระบบเงิน และค่าตอบแทน เพื่อค้นให้พบว่า พนักงานผู้นั้นได้สะสมความเก็บกดอะไรบางอย่างในงาน และมาจากปัจจัยเรื่องใด ต้องไปแก้ไขที่ต้นเหตุอันนั้น

ที่มา : วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543 : 56-59.

3. สามเหลี่ยมแห่งการบริการ

อัลเบรคท์ (Albrecht, 1985, อ้างถึงในวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543 : 96-97) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีว่า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมรูปหนึ่ง ซึ่งภายในบรรจุวงกลม ซึ่งเสมือนผู้รับบริการ หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไป สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะไม่ครบด้าน ซึ่งจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจ

ให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย สามเหลี่ยมที่อ้างถึงนี้เรียกว่าสามเหลี่ยมแห่งบริการ (the service triangle) ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 สามเหลี่ยมแห่งบริการ

ที่มา : Albrecht, 1985, อ้างถึงในวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543 : 96-97.

จากรูปข้างต้น หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการ คือ การสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ก็คือ จะต้องจัดการ หรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

3.1 กลยุทธ์การบริการ คือ แผนการสัมฤทธิ์ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็นกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างจริงจัง (customer-driven strategy)

3.2 ระบบงาน จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์การเป็นแบบที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์การตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์การที่ผู้รับบริการเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย (customer friendly system) มีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดี และไม่เป็นนายด้วยตัวของมันเอง

3.3 พนักงาน หมายถึง บรรดาพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนา และปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสัติการทำงาน ให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (service-conscious)

4. ระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการของภาครัฐ

ในการประชุมคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนครั้งที่ 8/2541 เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2541 ซึ่งมี ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี เป็นประธาน ได้พิจารณาข้อเสนอของคณะกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ในคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ซึ่งได้เสนอให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมส่วนรวม สมเจตนาธรรม และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 75

ในการประชุมคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนข้างต้น ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ได้มีดำริว่าประเทศไทยควรมีมาตรฐานพัฒนาราชการที่แตกต่างไปจาก ISO ที่เป็นมาตรฐานสากลซึ่งออกแบบสำหรับเอกชน และได้ขอมติ ที่ประชุมเห็นชอบให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนดำเนินการจัดทำมาตรฐานและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes) มากำหนดเป็นนโยบายให้ภาคราชการดำเนินการ ทั้งนี้ให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดเป็นนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 ได้พิจารณาแล้วลงมติเห็นชอบและอนุมัติให้ดำเนินการตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเสนอ ให้มีการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International P.S.O) โดยให้สำนักงานประมาณสนับสนุนงบประมาณให้แก่ส่วนราชการตามความจำเป็น และให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนร่วมกับคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ โดยคณะกรรมการส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ส่วนราชการในการจัดและพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

P.S.O. จึงเป็นนโยบายของรัฐเชิงนวัตกรรม (innovative public policy) ที่มุ่งให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อผลประโยชน์ของชาติ โดยมีเป้าหมายเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์รวมของภาคราชการทั้งระบบและทุกส่วนราชการของภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเป็นผลสัมฤทธิ์ที่บั่นปลาย โดยเฉพาะในเรื่องความเสมอภาคในการบริการ ความเป็นธรรมในการบริการ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิและเสรีภาพของประชาชน ความทั่วถึงในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ความประหยัดทั้งภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ คุณภาพและความถูกต้องของบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิต ของประชาชนโดยรวมในฐานะผลรวมของการพัฒนาประเทศ

การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายภาคราชการซึ่งเน้นผลลัพธ์ที่บั่นปลาย (Ultimate Outcomes)

จะดำเนินการพัฒนามาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน (Standard Achievement Outcomes) ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ผลงาน/ผลผลิต (Performance/Output) ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
- (2) ผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน
- (3) ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes)
- (4) ระบบป้องกันผลลัพธ์ขั้นปลายที่ไม่พึงปรารถนา (Prevention System of Unintended Consequences)

Unintended Consequences)

นอกจากนี้จากการพัฒนามาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานแล้ว การจัดทำมาตรฐานสากลของประเทศไทยในภาคราชการ จะดำเนินการพัฒนามาตรฐานให้กับระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐรวม 10 ระบบด้วยกัน คือ (วรเดช จันทรศร, 2544 : 15,21-22)

- (1) P.S.O. 1101 ระบบข้อมูล
- (2) P.S.O. 1102 ระบบการสื่อสาร
- (3) P.S.O. 1103 ระบบการตัดสินใจ
- (4) P.S.O. 1104 ระบบการพัฒนาบุคลากร
- (5) P.S.O. 1105 ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล
- (6) P.S.O. 1106 ระบบการมีส่วนร่วม
- (7) P.S.O. 1107 ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน
- (8) P.S.O. 1108 ระบบการประเมินผล
- (9) P.S.O. 1109 ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
- (10) P.S.O. 1110 ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

ในส่วนของคุณภาพการให้บริการปรากฏในมาตรฐานภาครัฐ 1107 หรือ P.S.O. 1107 มีชื่อเต็มว่า ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่มีมาตรฐาน อันหมายถึงระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม 10 ด้าน ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ความทั่วถึง 4) ความเสมอภาค 5) ความเป็นธรรม 6) สอดคล้องความต้องการ 7) สอดคล้องความพึงพอใจ 8) ความต่อเนื่อง 9) ความสะดวกสบาย และ 10) ความพร้อมให้บริการ ซึ่งในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานมีตัวชี้วัดดังตัวอย่างตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 เกณฑ์มาตรฐานของระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน และตัวอย่างตัวชี้วัด

เกณฑ์มาตรฐานของระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน	ตัวอย่างตัวชี้วัด
ประสิทธิภาพ	1) ความรวดเร็ว 2) ค่าบริการถูก
คุณภาพ	1) ผลผลิต 2) ผลลัพธ์
ความทั่วถึง	1) พื้นที่เป้าหมาย 2) กลุ่มเป้าหมาย 3) หน่วยงานบริการ
ความเสมอภาค	1) การไม่เลือกปฏิบัติ 2) การขยายโอกาส
ความเป็นธรรม	1) ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ 2) ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ 3) ความเป็นธรรมระหว่างเพศ 4) ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น
สนองตอบความต้องการ	1) ปัญหาความต้องการ 2) การจัดลำดับความสำคัญ
สนองตอบความพึงพอใจ	1) ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า 2) การยอมรับ 3) ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4) การประกันความเสี่ยง
ความต่อเนื่อง	1) ช่วงระยะเวลาการให้บริการ 2) การให้บริการหลังการขาย
ความสะดวกสบาย	1) การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
ความพร้อมให้บริการ	1) การบริการ 24 ชั่วโมง 2) ความพร้อมของหน่วยงาน 3) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

ที่มา : วรเดช จันทรรคร, 2544 : 15,21-22.

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถาบัน เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรงและผู้รับบริการทางอ้อม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏสงขลา, มปป. : 19-26)

สถาบันราชภัฏสงขลาถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยประกาศให้ปีการศึกษา 2544 เป็นปีแห่งการประกันคุณภาพ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. นโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 นโยบาย

- 1.1.1 พัฒนาสถาบันให้มีความเป็นเลิศโดยใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.1.2 สนับสนุนให้คณะและหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างอิสระ และไปเป็นตามมาตรฐานของอุดมศึกษา
- 1.1.3 ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในสถาบันกับบุคคล องค์กร และหน่วยงานภายนอกสถาบันในกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 แนวปฏิบัติ

- 1.2.1 ให้มีการแต่งตั้งกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานทุกระดับ
- 1.2.2 ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA (Plan - Do - Check - Action)
- 1.2.3 ให้มีการประเมินการทำงานของอาจารย์ตามมาตรฐานภาระงาน
- 1.2.4 ให้ทุกโปรแกรมวิชาจัดทำมาตรฐานโปรแกรมวิชา
- 1.2.5 ให้ทุกหน่วยงานตรวจสอบประเมินคุณภาพภายในปีละ 2 ครั้ง
- 1.2.6 ให้มีคณะกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินผลระบบและกลไกการประกันคุณภาพในสถาบัน
- 1.2.7 จัดงบประมาณสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตามความเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์ในการประกันคุณภาพการศึกษา

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
- 2.2 เพื่อแก้ไข ปรับปรุงจุดอ่อน และเสริมจุดแข็ง อย่างเป็นระบบ เป็นรูปธรรม ทันกับเวลา
- 2.3 เพื่อให้ระบบการบริหาร การจัดการ และงบประมาณเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้
- 2.4 เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก

3. องค์กรประกอบที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สถาบันราชภัฏสงขลาได้กำหนดองค์กรประกอบคุณภาพ 9 องค์กรประกอบ คือ

- องค์กรประกอบที่ 1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน
- องค์กรประกอบที่ 2 การเรียนการสอน
- องค์กรประกอบที่ 3 การพัฒนานักศึกษา
- องค์กรประกอบที่ 4 การวิจัย
- องค์กรประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 การประกันคุณภาพ

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาศาสนาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ มีจำนวน
ตัวชี้วัดทั้งหมด 45 ตัวชี้วัด ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน มีตัวชี้วัด 3 ตัว ได้แก่

1. การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์
2. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
3. การติดตามและประเมิน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน มีตัวชี้วัด 12 ตัว ได้แก่

4. การสร้างหลักสูตร
5. การปรับปรุงหลักสูตร
6. การบริหารหลักสูตร
7. ระบบการพัฒนาอาจารย์
8. ระบบการคัดเลือกนักศึกษา
9. การติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิต
10. กิจกรรมการเรียนการสอน
11. การวัดและประเมินผลการเรียน
12. ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
13. อาคารห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ
14. ระบบสารสนเทศ
15. สื่อและวัสดุการสอน

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานักศึกษา มีตัวชี้วัด 3 ตัว ได้แก่

16. นโยบายและแผนพัฒนานักศึกษา
17. องค์การรับผิดชอบการดำเนินงาน
18. การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย มีตัวชี้วัด 5 ตัว ได้แก่

19. นโยบายและแผนงานด้านการวิจัย
20. การสนับสนุนและพัฒนางานวิจัย
21. ทู่น

22. ผลงานวิจัย
23. การเผยแพร่ผลงานวิจัย
- องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม มีตัวชี้วัด 3 ตัว ได้แก่
24. นโยบายแผนงานการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่นและสังคม
25. การดำเนินกิจกรรมและโครงการตามแผนงานและการสร้างความร่วมมือกับ
เครือข่ายชุมชนเรียนรู้ การแก้ปัญหาตามรอยพระยุคลบาท
26. การประเมินและการพัฒนาการดำเนินการ
- องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีตัวชี้วัด 3 ตัว ได้แก่
27. นโยบาย แผนงาน และกลยุทธ์
28. การดำเนินกิจกรรม
29. การประเมินผล
- องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ มีตัวชี้วัด 9 ตัว ได้แก่
30. นโยบาย แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ
31. โครงสร้างและระบบขององค์กร
32. การสรรหาบุคลากร และระบบการคัดเลือก
33. การพัฒนาบุคลากร
34. การกำหนดภาระงานของอาจารย์
35. รูปแบบการบริหาร
36. การติดตามและประเมินผล
37. การจัดการประชาสัมพันธ์
38. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
- องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ มีตัวชี้วัด 3 ตัว ได้แก่
39. แหล่งงบประมาณ
40. การจัดสรรงบประมาณ
41. ระบบบัญชีและการตรวจสอบ
- องค์ประกอบที่ 9 การประกันคุณภาพ มีตัวชี้วัด 4 ตัว ได้แก่
42. นโยบายและแผน
43. ระบบกลไกการดำเนินงาน
44. การประกันคุณภาพภายใน
45. การประกันคุณภาพภายนอก

ข้อบังคับสภาการฝึกหัดครูว่าด้วยการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ พ.ศ.2536

ตามที่วิทยาลัยครูได้ดำเนินการโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ผลดีตลอดมานั้น แต่เนื่องจากสภาพการณ์ต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและคุณภาพของการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการให้สูงขึ้น จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13(1) และ (8) แห่งพระราชบัญญัติวิทยาลัย พ.ศ.2518 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2527 และโดยความเห็นชอบของสภาการฝึกหัดครู ในการประชุมครั้งที่ 1/2536 เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2536 สภาการฝึกหัดครู จึงวางข้อบังคับไว้ดังนี้ (ฝ่ายวิชาการ สถาบันราชภัฏสงขลา, 2545 : 77-80)

ข้อ 1 ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับสภาการฝึกหัดครูว่าด้วยการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ พ.ศ.2536”

ข้อ 2 ให้ยกเลิก

(1) ระเบียบสภาการฝึกหัดครูว่าด้วยการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ พ.ศ.2528

(2) ระเบียบสภาการฝึกหัดครูว่าด้วยการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ.2530

บรรดาระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือข้อบังคับอื่นใดในส่วนที่ขัดหรือแย้งกับข้อบังคับนี้ให้ใช้ข้อบังคับนี้แทน

ข้อ 3 ให้ใช้ข้อบังคับนี้สำหรับนักศึกษาที่เข้าศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2536 เป็นต้นไป

ข้อ 4 ในข้อบังคับนี้

“การให้การศึกษา” หมายถึง กระบวนการพัฒนาให้ผู้เข้ารับการศึกษามีเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเพิ่มพูนวิทยฐานะ

“บุคลากรประจำการ” หมายถึง บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานทั้งสังกัดภาครัฐบาลหรือเอกชนโดยไม่จำกัดอาชีพ

“อาจารย์ที่ปรึกษา” หมายความว่า บุคคลที่วิทยาลัยครูแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ดูแลสนับสนุนทางด้านวิชาการ วิธีการเรียน ควบคุมโปรแกรมการเรียน และให้มีส่วนในการประเมินผลความก้าวหน้าในการเรียน

“คณะอาจารย์ที่ปรึกษา” หมายความว่า กลุ่มบุคคลที่วิทยาลัยครูแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ดูแลสนับสนุนทางด้านวิชาการ วิธีการเรียน ควบคุมโปรแกรมการเรียน และให้มีส่วนในการประเมินผลความก้าวหน้าในการเรียน

“ศูนย์ให้การศึกษา” หมายความว่า สถานที่ภายนอกวิทยาลัยครูที่จัดตั้งขึ้นสำหรับให้การศึกษาแก่บุคลากรประจำการที่มีภูมิลำเนาอยู่ห่างไกลจากวิทยาลัยครู

“ระบบการเรียนโดยสื่อประสม” หมายความว่า วิธีการจัดการศึกษาสำหรับบางรายวิชาในหลักสูตร โดยผู้เรียนไม่ต้องเข้าเรียนในชั้นเรียน แต่อาศัยวิธีการเรียนโดยสื่อประเภทต่างๆ แทน

ข้อ 5 ในการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ วิทยาลัยครูสามารถจัดตั้งศูนย์ให้การศึกษาในเขตท้องที่รับผิดชอบของวิทยาลัยครูตามความเหมาะสม

ให้วิทยาลัยครูจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการได้เฉพาะโปรแกรมวิชาที่สภาการฝึกหัดครูอนุมัติหลักสูตร และคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนรับรองคุณวุฒิแล้ว

วิทยาลัยครูอาจจัดการศึกษาระบบการเรียนโดยใช้สื่อประสมในรายวิชาที่ไม่บังคับให้เข้าชั้นเรียนตามประกาศของกรมการฝึกหัดครู โดยจะต้องจัดให้มีการลงทะเบียนเรียนและการสอบเช่นเดียวกับรายวิชาอื่น

ข้อ 6 ในการขอเปิดสอนโปรแกรมวิชาใด หรือสาขาวิชาใด ในระดับใด ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานทางวิชาการของหลักสูตร และจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ซึ่งทำหน้าที่แทนสภาการฝึกหัดครู และรายงานให้สภาการฝึกหัดครูทราบ

เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพ ให้วิทยาลัยครูมีจำนวนนักศึกษาตามโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ให้เหมาะสมกับศักยภาพของวิทยาลัย โดยจะต้องจัดทำเอกสารแสดงความจำเป็น ศักยภาพ และวิธีการจัดการตามแบบที่กรมการฝึกหัดครูกำหนดของอนุมัติต่อคณะกรรมการบริหารโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ ซึ่งทำหน้าที่แทนสภาการฝึกหัดครู

ข้อ 7 ให้วิทยาลัยครู จัดให้มีคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

7.1 คณะกรรมการอำนวยการโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการประจำวิทยาลัยครู ซึ่งประกอบด้วย อธิการ เป็นประธาน รองอธิการ หัวหน้าคณะวิชา และหัวหน้าสำนักงานอธิการ เป็นกรรมการ โดยมีหัวหน้าสำนักงานอธิการ เป็นเลขานุการ

คณะกรรมการอำนวยการโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการประจำวิทยาลัยครู ทำหน้าที่อำนวยการบริหารโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการของวิทยาลัยครู ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความเรียบร้อย

7.2 คณะกรรมการดำเนินงานโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการหรือคณะกรรมการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการทำหน้าที่ดำเนินงานทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ

ข้อ 8 ในการรับเข้าศึกษา ให้วิทยาลัยครูรับเข้าศึกษาจากบุคลากรประจำการ 2 ประเภท คือ ประเภทเข้าศึกษาตามความต้องการของต้นสังกัดและประเภทบุคคลทั่วไป โดยต้องมีคุณสมบัติตามที่กรมการฝึกหัดครูกำหนด

การรับเข้าศึกษา วิทยาลัยจะต้องจัดให้มีการสอบวัดความรู้พื้นฐาน เพื่อใช้ผลการสอบเป็นเกณฑ์หนึ่งในการรับเข้าศึกษา และอาจใช้เป็นแนวทางในการจัดรายวิชาเรียนเพิ่มเติมเฉพาะรายตามที่วิทยาลัยครูเห็นสมควร

ข้อ 9 วิทยาลัยครูต้องจัดอาจารย์ที่ปรึกษา และหรือคณะอาจารย์ที่ปรึกษารับผิดชอบและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ตามเวลาที่วิทยาลัยครูกำหนด หรือเวลาอื่นตามความเหมาะสม

เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาและหรือคณะอาจารย์ที่ปรึกษา สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิทยาลัยครูต้องจัดให้มีคู่มือสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ข้อ 10 การจัดการเรียนการสอน วิทยาลัยครูสามารถดำเนินการได้ทั้งในและหรือนอกเวลาราชการ ในการจัดการเรียนการสอนนอกเวลาราชการ เพื่อให้ให้นักศึกษามีเวลาศึกษาและค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม กำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนได้ไม่เกินภาคเรียนละ 12 หน่วยกิต ในกรณีที่นักศึกษา รายใดมีความจำเป็น วิทยาลัยครูอาจจะพิจารณาให้ลงทะเบียนเรียนเกินกว่าภาคเรียนละ 12 หน่วยกิตได้ แต่ต้องไม่เกิน 15 หน่วยกิต หรือตามที่กรมการฝึกหัดครูกำหนด

ข้อ 11 เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ กำหนดให้อาจารย์ผู้สอน สอนได้ไม่เกินสัปดาห์ละ 12 คาบ โดยในคาบหนึ่งให้มีเวลาสอนไม่น้อยกว่า 50 นาที

ให้วิทยาลัยครูแต่งตั้งกรรมการทำหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง และให้ความเห็นชอบในการจัดอาจารย์ผู้สอน ตามที่ภาควิชาและคณะวิชาเสนอ ในแต่ละภาคเรียน

ข้อ 12 ให้อาจารย์ผู้สอนจัดทำเอกสารแนวการสอนทุกรายวิชาที่เปิดสอนให้นักศึกษาในแต่ละภาคเรียน

ข้อ 13 วิทยาลัยครูต้องจัดให้นักศึกษามี และใช้ตำราหลักในรายวิชาที่เปิดสอน ตำราหลักอาจเรียบเรียงโดยอาจารย์วิทยาลัย หรือผู้เชี่ยวชาญภายนอกก็ได้ โดยจะต้องมีขอบเขตและระดับของเนื้อหาเหมาะสมกับระดับการศึกษา

ข้อ 14 ให้มีการจัดหาหรือผลิตสื่อ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนรายวิชาต่างๆ วิทยาลัยครูต้องพัฒนาวัสดุทัศนูปกรณ์พื้นฐาน สื่อการเรียนการสอนให้มีมาตรฐาน และเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มีอยู่

ข้อ 15 ให้วิทยาลัยครูจัดบริการห้องสมุดและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในรูปแบบต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีโอกาสค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากห้องสมุดมากขึ้น

ข้อ 16 ให้วิทยาลัยครูกำหนดแนวปฏิบัติในการประเมินผลการเรียน และแต่งตั้งคณะกรรมการทำหน้าที่กลั่นกรองตรวจสอบ และให้ความเห็นชอบประเมินผลการเรียนรายวิชาต่างๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับสภาการฝึกหัดครู ว่าด้วยการประเมินผลการศึกษาในการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ

ข้อ 17 ในการขอจบการศึกษา ผลการเรียนรายวิชาใดที่มีอายุเกิน 5 ปี สำหรับหลักสูตร 2 ปี และเกิน 10 ปี สำหรับหลักสูตร 4 ปี ให้ถือว่าผลการเรียนวิชานั้นหมดสภาพ ไม่มีสิทธินำผลการเรียนนั้นไปใช้ในการขอจบการศึกษา โดยจะต้องลงทะเบียนในรายวิชานั้นหรือรายวิชาที่เทียบเท่า

ข้อ 18 ให้มีการรับโอนสภาพนักศึกษาภายในวิทยาลัยครูจากระบบหนึ่งไปสู่อีกระบบหนึ่งได้สำหรับการโอนเข้าสู่ภาคปกติ ผู้ขอโอนจะต้องสอบเข้าเรียนให้ได้เสียก่อน นักศึกษาที่ถูกกลบโทษด้วยการทำความผิดทางด้านความประพฤติไม่มีสิทธิขอโอน

ข้อ 19 ให้มีการโอนผลการเรียน และการยกเว้นการเรียนในรายวิชาที่ได้ศึกษาแล้วในระดับเดียวกัน แนวปฏิบัติในการโอนผลการเรียนและการยกเว้นการเรียน ให้เป็นไปตามระเบียบสภาการฝึกหัดครูว่าด้วยการโอนผลการเรียนและการยกเว้นการเรียนรายวิชา

ข้อ 20 การจ่ายเงินตอบแทนการสอน ค่าตอบแทนการดำเนินการ ค่าตอบแทนการส่งเสริมคุณภาพการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ให้จ่ายได้ในวงเงินไม่เกินร้อยละ 80 ของเงินค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บได้ในภาคเรียนนั้น

อัตราการเก็บและการจ่ายเงินในการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการให้เป็นไปตามระเบียบสภาการฝึกหัดครู ว่าด้วยการรับจ่ายเงินเพื่อจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ

ข้อ 21 ให้จ่ายค่าตอบแทนในการออกข้อสอบ ค่าตรวจกระดาษคำตอบในการสอบวัดความรู้พื้นฐานและในรายวิชาที่จัดตามระบบการเรียนโดยใช้สื่อประสม ตามอัตราที่สภาการฝึกหัดครูกำหนด

ข้อ 22 ให้วิทยาลัยครู ประเมินการสอนของอาจารย์ผู้สอนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนได้ข้อมูลย้อนกลับไปปรับปรุงคุณภาพการสอน

ข้อ 23 ให้มีการวิจัยประเมินผลการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการทุกระยะ 2 ปี เพื่อการพัฒนาโครงการ

ข้อ 24 ให้อธิบดีกรมการฝึกหัดครู เป็นผู้รักษาการให้เป็นไปตามข้อบังคับนี้และเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้ข้อบังคับนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องคุณภาพของการบริการมีอยู่มากมายทั้งในประเทศและในต่างประเทศ และยังสามารถจำแนกตามกลุ่มการบริการได้ ดังนี้

งานวิจัยภายในประเทศ

1. กลุ่มบริการด้านการศึกษา

กฤติกา จิวลักษณ์ (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของอาจารย์ในการใช้บริการข่าวสารทันสมัยของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ในด้านบริการบรรณานุกรมหนังสือใหม่ บริการรายการสารบัญวารสารฉบับล่าสุด บริการดัชนีบทความที่น่าสนใจ บริการเสนอรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ให้อาจารย์คัดเลือก บริการคัดเลือกและเผยแพร่สารนิเทศเฉพาะบุคคล ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์พึงพอใจปานกลางในบริการเกือบทุกด้าน ยกเว้นบริการคัดเลือกและเผยแพร่สารนิเทศเฉพาะบุคคลที่อาจารย์พึงพอใจมาก โดยบริการแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับคณะที่อาจารย์สังกัด ระยะเวลารับราชการ และความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุด แต่ไม่สัมพันธ์กับภารกิจที่รับผิดชอบ

วิไลย์ อัครคิซยา (2534 : 15-30) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมคืนของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง” ในด้านอาคารสถานที่และห้องอ่านหนังสือ สภาพของหนังสือและการจัดชั้นหนังสือ บริการต่างๆ ในความรับผิดชอบและที่เกี่ยวข้องกับการยืมคืน บุคลากรบริการยืมคืน ระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการยืมคืน ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้าง และนักศึกษาศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่ำและคาดหวังสูงต่อบริการทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน

ประเสริฐ วิเศษกิจ (2542 : 13-26) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)” ในด้านวิชาการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านบริหาร และด้านกิจกรรม ผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกันและมีนักเรียนในปกครองกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กล้า ทองขาว (2543 : 195-220) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนประถมศึกษาโครงการขยายโอกาสการศึกษาขั้นพื้นฐาน” ผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองนักเรียนทั่วประเทศพึงพอใจมากต่อโครงการขยายโอกาส แต่เมื่อพิจารณารายมิตีย่อยพบว่าผู้ปกครองพึงพอใจการเรียนของนักเรียนต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนตามเพศ ความสัมพันธ์กับนักเรียนระดับชั้นของนักเรียน และตามภูมิภาค พบว่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน 5 ปัจจัย ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของโรงเรียน ความมีผลงานของโรงเรียน ความเพียงพอและความทันสมัยของอาคาร อุปกรณ์และเครื่องมือ การจัดหลักสูตรและการสอนของโรงเรียน สภาพแวดล้อมของโรงเรียน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกปัจจัย

เถลิงศก โสมติพิทย์ ฉันทนา จันทร์บรรจง และบัญญัติ นภาชัยเทพ (2543 : 145-148) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการจัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต แผน ข ของมหาวิทยาลัยนเรศวร” ในด้านหลักสูตร บริการการศึกษา การจัดการเรียนการสอนรายวิชา การจัดกิจกรรมนันทนาการ การจัดการศึกษาค้น

คว่ำด้วยตนเอง ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการจัดการศึกษาด้านหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามสาขาวิชาและโปรแกรมการศึกษาพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

สุนิดา รัตนโกมล (2539 : 70-86) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช” ในด้านที่ตั้งและสิ่งแวดล้อม บุคลากร สินค้า และการบริการ ผลการวิจัยพบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นักเรียนที่อาศัยนอกเขตเทศบาลพึงพอใจมากกว่านักเรียนที่อาศัยในเขตเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นพึงพอใจมากกว่านักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย นักเรียนที่มีอำนาจซื้อต่ำพึงพอใจมากกว่านักเรียนที่มีอำนาจซื้อสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

บุญรัตน์ อินทรสมพันธ์ (2542 : 90-101) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อพฤติกรรมการเรียนการสอนในระบบทวิภาคี สังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดชลบุรี” ในด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูผู้สอนกับนักเรียน แรงจูงใจและการเสริมแรงในการเรียนการสอน การสร้างบรรยากาศในชั้นเรียน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การอธิบายและการตั้งคำถามในการเรียนการสอน การใช้สื่อการเรียนการสอน การใช้เครื่องมือและวิธีการวัดผล ช่วงเวลาในการวัดผล การตัดสินการวัดผล ผลการวิจัยพบว่านักเรียนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง นักเรียนชั้น ปวช.ปี 1 พึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้น ปวช.ปี 2 นักเรียนสาขาธุรกิจโรงแรมพึงพอใจมากกว่านักเรียนสาขาช่างอุตสาหกรรม และนักเรียนที่มาเรียนโดยสมัครใจพึงพอใจมากกว่านักเรียนที่มาเรียนโดยไม่สมัครใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

พรณี แผลงจันทิก (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตบัณฑิตศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา” ในด้านหลักสูตร เนื้อหาวิชา อาจารย์ผู้สอน กิจกรรมการเรียนการสอน ปัจจัยส่งเสริมการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่าวิชาเอกของนิสิตมีผลต่อความพึงพอใจในด้านอาจารย์ผู้สอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยนิสิตวิชาเอกบริหารการศึกษา จิตวิทยาและการแนะแนว และชีววิทยามีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนนิสิตวิชาเอกประถมศึกษา มีความพึงพอใจปานกลาง

2. กลุ่มบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

รุ่งรวี วงษ์สุเสถียร (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช” ในด้านความสะดวกรวดเร็ว มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์การรักษา ความสามารถในการรักษาพยาบาล ข้อมูลที่ได้รับ และสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อบริการในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เช่นเดียวกับเพศของผู้ป่วย อาชีพของผู้ป่วย และแผนกที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษา

อรพินท์ บุญนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “สรุปผลเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในสังกัด

กรุงเทพมหานคร” แยกเป็นผู้ที่เคยและผู้ที่ไม่เคยไปใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชน ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ไม่เคยไปใช้บริการมีความพึงพอใจค่อนข้างมากโดยเฉพาะการให้บริการแบบรักษาฟรี ทั้งนี้ เพราะผู้รับบริการมีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำจึงไม่มีความคาดหวังและยอมรับความพึงพอใจได้ง่าย ผู้ที่เคยไปใช้บริการแล้วต้องการให้ศูนย์บริการสาธารณสุขเปิดทำการนอกเวลาราชการ

ไชยหงษ์ วณสุนิษ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจด้านบริการพยาบาลของผู้คลอดไทยมุสลิมที่มารับบริการงานห้องคลอดโรงพยาบาลปัตตานี” ในด้านสถานที่และอุปกรณ์ ด้านบริการการพยาบาล ด้านมนุษยสัมพันธ์ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังพบว่าปัจจัยด้านที่อยู่อาศัยและการประกอบอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จินตา เกียรติศักดิ์โสภณ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการพยาบาลงานหออพยพในโรงพยาบาลปัตตานี” ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มนุษยสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร และคุณภาพบริการ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือการนับถือศาสนาและระดับการศึกษาที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มาลี โรจน์พิบูลสถิตย์ ฉวีวรรณ รัตนจามิตร และณัฐศิริ ฐานะวุฒม์ (2543 : 233-244) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่องานบริการเภสัชกรรมชุมชน” และประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นอยู่กับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่องานบริการของเภสัชกรรมชุมชนในระดับสูง ประเภทของผู้รับบริการ ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีเภสัชกรรมประจำร้านขายยา และค่าใช้จ่ายที่ซื้อสินค้าต่อครั้งมีผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการและความเข้าใจเกี่ยวกับการมีเภสัชกรรมประจำร้านขายยาส่งผลต่อความคาดหวังต่องานบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

รัชดา ตันตีสารศาสตร์ (2542 : 263-269) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริการของทันตแพทย์มากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ และมีความพึงพอใจด้านการจัดระบบบริการน้อยที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่มีความแตกต่างในเรื่องเพศและอายุ แต่มีความแตกต่างในเรื่องประสบการณ์ที่มารับบริการ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

วันดี แสงเจริญ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการงานเวชปฏิบัติครอบครัวโรงพยาบาลเทพาในมิติของผู้ให้และผู้รับบริการ” โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการมีความหมายสองนัยคือ คุณภาพบริการด้านการบริการ อันได้แก่ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องใช้ และคุณภาพบริการด้านสังคม อันได้แก่การต้อนรับ การปฏิบัติอย่างนุ่มนวลเป็นกันเอง ส่วนองค์ประกอบของคุณ

ภาพบริการมี 6 ประการคือ บริการอย่างต่อเนื่อง บริการแบบองค์รวม บริการแบบผสมผสาน บริการอย่างเสมอภาค การมีส่วนร่วมและการตรวจสอบของผู้รับบริการ และการเข้าถึงบริการ

นุจรินทร์ ภูทวี (2537 : 71-85) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบริการพยาบาลของโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน” ในด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในบริการการพยาบาลทั้งสามด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านจิตใจและร่างกายอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรักษาพยาบาลกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มาลี ตั้งชลทิพย์ (2539 : 64-78) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอกซึ่งประกันตนกับโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์” ในด้านความสะดวก อรรถาศัยของผู้ให้บริการ คุณภาพการบริการ ค่าใช้จ่าย และความรวดเร็ว ผลการวิจัยพบว่าสถานภาพสมรรถของผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจในด้านอรรถาศัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนถิ่นที่อยู่ของผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ความพึงพอใจในด้านความสะดวกและความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

บุษกร พงษ์ชวลิต (2541 : 159-178) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนสนนิคม จังหวัดชลบุรี” ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานของการบริการ อรรถาศัยความมั่นใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการรับบริการ คุณภาพของการบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อรับบริการ ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลระดับปานกลาง ประชาชนทั่วไปพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตน ผู้ป่วยในพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการเพศหญิงพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการเพศชาย ผู้รับบริการอายุ 60 ปีขึ้นไปพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการอายุต่ำกว่า 60 ปี ผู้จบประถมศึกษาพึงพอใจมากกว่าผู้จบสูงกว่าประถมศึกษา ผู้รับบริการที่ใส่ฟันปลอมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีสถานะภาพอื่นๆ ผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ผู้มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาทพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ 3,000 บาทขึ้นไป ผู้พักอาศัยนอกเขตเทศบาลพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยในเขตเทศบาล ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. กลุ่มบริการเชิงบังคับ บริการด้านรักษาความปลอดภัย บริการสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ และบริการด้านสวัสดิการสังคม

จินตนา คงเหมือนเพชร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี” ในด้านทะเบียนราษฎร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สาธารณูปโภค สาธารณะ ความสะดวก การศึกษา และประปา ผลการวิจัยพบว่าประชาชนพึงพอใจปานกลางต่อบริการโดยรวมของเทศบาล ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิเชียร ใจผาสูข (2541 : 76-85) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร” ในด้านเจ้าหน้าที่ ระบบงาน และสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และระบบงานค่อนข้างมาก แต่พึงพอใจด้านสถานที่ค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ยังไม่พบความแตกต่างในเรื่องเพศและอายุของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในภาพรวม

อัจฉรา โทบุญ (2534 : 189-203) ศึกษาเรื่อง “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม” ในด้านความถูกต้องของเอกสาร เวลาที่เข้ารับบริการ ความสะดวก อาคารสถานที่ บุคลิกภาพเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจทุกด้านในเกณฑ์ปานกลาง โดยเฉพาะในด้านบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่และความถูกต้องของเอกสารจะมีความพึงพอใจมาก

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536 : 82-92) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร” ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค การปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา การปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ และการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางทั้งโดยภาพรวมและด้านต่างๆ ประชาชนที่พักอาศัยในตำบลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมแตกต่างกัน

เลิศสิน จีจรัสทรัพย์ (2535 : 134-158) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณสุขของสุขาภิบาลอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น” ในด้านถนนสาธารณะ ไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา การเก็บขยะมูลฝอย ตลาดสด ทางระบายน้ำ การป้องกันและระงับอัคคีภัย ผลการวิจัยพบว่าผู้อยู่ในบริเวณที่พักอาศัยและเขตพาณิชย์มีความพึงพอใจบริการในด้านถนนสาธารณะ น้ำประปา การเก็บขยะมูลฝอย และทางระบายน้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนประชาชนในเขตสุขาภิบาลแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ณรงค์ นุ่นสังข์ (2542 : 55-67) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของหัวหน้าครัวเรือนในการเข้าร่วมโครงการแก้ไขปัญหาค่าความยากจนระดับครัวเรือนของกระทรวงมหาดไทย กรณีศึกษาในเขตอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช” ในด้านความเหมาะสมของโครงการ และด้านกระบวนการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าครัวเรือนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง หัวหน้าครัวเรือนที่มีรายได้ 36,000 บาทต่อปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าหัวหน้าครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำกว่า 36,000 บาทต่อปี หัวหน้าครัวเรือนที่ทำอาชีพภาคเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่าหัวหน้าครัวเรือนที่ทำอาชีพนอกภาคเกษตร หัวหน้าครัวเรือนที่เป็นสมาชิกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจมากกว่าหัวหน้าครัวเรือนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกกลุ่มอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

งานวิจัยในต่างประเทศ

ซูบา (Suba, 1998 : 2486-A) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพของโรงเรียน : การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา” (School quality satisfaction survey : assessing expectation for and satisfaction with quality of education provided by elementary schools) โดยใช้ตัวแบบคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของพาราซูราแมน, ซิทแฮมล์ และเบอร์รี่เป็นทฤษฎีหลักในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองและผู้บริหารโรงเรียนมีความคาดหวังสูงสุดต่อการจัดการที่ดีเลิศของโรงเรียน ผู้ปกครองและครูมีการรับรู้เหมือนกันต่อการปฏิบัติของโรงเรียน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับตัวแบบคุณภาพการบริการในองค์การบริการที่ว่าผู้รับบริการและฝ่ายบริหารมีความคาดหวังเหมือนกันต่อการปฏิบัติขององค์กร ในขณะที่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีการรับรู้ที่เหมือนกันต่อการปฏิบัติขององค์กร

ชวาซท์ (Schwartz, 1997 : 4674-A) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพของการบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษา : ความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนในพื้นที่และนักเรียนนอกพื้นที่” (Service quality in higher education : expectations and perceptions of traditional and non-traditional students) โดยใช้ตัวแบบคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ของพาราซูราแมน, ซิทแฮมล์ และเบอร์รี่เป็นทฤษฎีหลักในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพของการบริการระหว่างนักเรียนในพื้นที่และนักเรียนนอกพื้นที่ 2) มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความคาดหวังของนักเรียนต่อคุณภาพของการบริการของฝ่ายสนับสนุนการศึกษา กับคณะวิชา 3) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของการรับรู้ของนักเรียนต่อคุณภาพของการบริการของฝ่ายสนับสนุนการศึกษา กับคณะวิชา โดยฝ่ายสนับสนุนการศึกษาได้คะแนนคุณภาพของการบริการต่ำกว่าคณะวิชาในทุกๆ ด้าน

รูบี้ (Ruby, 1997 : 2786-A) ศึกษาเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการสนับสนุนการศึกษาที่ได้รับโดยใช้ตัวแบบ SERVQUAL ที่ว่าด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ” (Assessment of student satisfaction with selected student support services using the SERVQUAL model of customer satisfaction) บริการดังกล่าวประกอบไปด้วยงานทะเบียน บริการแนะแนว บริการอาชีพ บริการเงินทุน และบริการหอพัก ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาประเมินคุณภาพบริการแตกต่างกันตามบริการของฝ่ายต่างๆ การรับรู้ต่อคุณภาพของการบริการแตกต่างกันตามเพศของนักศึกษา โดยนักศึกษาเพศหญิงมีความคาดหวังและแลเห็นสูงกว่าเพศชาย ผลการวิจัยยังพบความสัมพันธ์ในเกณฑ์ปานกลางระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการกับความผูกพันของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยสรุปโดยรวมว่าตัวแบบ SERVQUAL สามารถปรับใช้กับบริการสนับสนุนทางการศึกษาได้

มัวร์ (Moore, 1995 : 840-A) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการจัดการศึกษาต่อเนื่อง : การพัฒนาวิชาชีพ” (Customer perceptions of quality in continuing education :

professional development) โดยศึกษาเฉพาะกลุ่มที่ใช้บริการสัมมนาเพื่อพัฒนาวิชาชีพ การสำรวจกระทำไปเพื่อพิจารณาการรับรู้ของผู้รับบริการต่อมิติคุณภาพในการจัดการศึกษาต่อเนื่องของมหาวิทยาลัย โดยใช้ตัวแบบ SERVQUAL ใน 5 มิติคือ 1) ความเชื่อถือได้และความสะดวกในการรับบริการ (credibility and access) 2) การเข้าใจผู้รับบริการ (understanding the customer) 3) ความเชื่อมั่นหรือเชื่อถือ (reliability) 4) ความสะดวกทางกายภาพ (tangibles) และ 5) ความรอบรู้ (competence) ผลการวิจัยพบนัยสำคัญทางสถิติของผู้รับบริการต่อคุณภาพในด้านความเชื่อมั่นหรือเชื่อถือ

พิโอวีนโต (Pioquinto, 1995 : 1681-A) ศึกษาเรื่อง “การประเมินความพอเพียงของบริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยในเขตเมืองในทัศนะของนักศึกษานานาชาติและนักศึกษชาวอเมริกัน : การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ” (An assessment of the adequacy of the services of an urban public university for international and united states students : a comparative study) ในด้านการสอน การสนับสนุนทางวิชาการ และบริการทั่วไป โดยใช้วิธีการสำรวจและการจัดกลุ่มสนทนา ผลการวิจัยพบว่านักศึกษชาวอเมริกันและนักศึกษานาชาติมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบริการด้านการสอน บริการวิชาการ และบริการทั่วไป

สตีเวนส์ (Stevens, 1997 : 228-A) ศึกษาเรื่อง “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการต่างๆ ทางการศึกษาที่เน้นชุมชน” (Measuring satisfaction among customers of community-based education services) เพื่อประเมินความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของตัวแบบ SERVQUAL เมื่อนำไปใช้ในองค์การทางการศึกษาที่ไม่แสวงหากำไร ผลการวิจัยพบว่าตัวแบบ SERVQUAL มีความเชื่อมั่นและความถูกต้องในการวัดความพึงพอใจจากกลุ่มผู้รับบริการทางการศึกษา

วันเดอร์ (Wunder, 1998 : 2594-A) ศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพของโรงเรียน : การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดบริการของโรงเรียน” (School quality satisfaction survey : development of an instrument to measure customer satisfaction with school 's service performance) เพื่อพัฒนาเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษาในทัศนะของนักเรียน ผู้ปกครอง ผู้บริหารการศึกษา ครู คณะกรรมการโรงเรียน และสมาชิกในชุมชน ผลการวิจัยพบว่าเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจที่ดีมี 5 ด้าน คือ 1) ด้านกายภาพของโรงเรียน 2) ด้านความเอาใจใส่ต่อความต้องการของนักเรียนแต่ละคน 3) ด้านการเป็นผู้นำในการสอน 4) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน และ 5) ด้านผลลัพธ์ของการเรียนรู้

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบทฤษฎี

การศึกษาคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ใช้ตัวแบบคุณภาพของการบริการที่ได้รับจริงของพาราซูราแมน, ซิทแฮมม์ และเบอร์รี่ แนวความคิดเกี่ยวกับสามเหลี่ยมแห่งการบริการ และ P.S.O.1107 เป็นกรอบใน

การนำเสนอ โดยเริ่มจากการนำประพจน์ที่ 6 ในตัวแบบคุณภาพของการบริการมาทำการนิรนัยเชิงตรรกะและเชิงประจักษ์ (logical and empirical deduction) ตามวิธีการของลิน (Lin, 1976 : 15-70) โดยการที่เราเลือกประพจน์บางส่วนมาจากประพจน์ทั้งหมด ทำให้สามารถเรียกประพจน์ดังกล่าวนี้ในอีกชื่อหนึ่งว่าเป็น “ข้อเสนอ” (postulate) (Zetterberg, 1966, quoted in Larzarsfeld and Rosenberg, 1965 : 533) ซึ่งมีคุณลักษณะที่คาดว่าเป็นจริงอยู่ในตัวเอง (axioms) (Blalock, 1969 : 10) โดยการนิรนัยเชิงตรรกะในรูปของการอ้างเหตุผลเชิงตรรกวิทยา (syllogism) ต้องประกอบไปด้วยประโยคตรรกวิทยา 3 ประโยคโดยมี 3 เทอมแต่ละเทอมมี 2 ครั้งดังตัวอย่าง (กิริติ บุญเจือ, 2532 : 18-19)

คนทุกคน เป็น มรรตัย (ประโยคอ้างเอก)

นักศึกษาทุกคน เป็น คน (ประโยคอ้างโท)

ดังนั้น นักศึกษาทุกคน เป็น มรรตัย (ประโยคสรุป)

จากการหลักการข้างต้นสามารถนำมานิรนัยประพจน์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

1. การนิรนัยเชิงตรรกะ

1.1 ประโยคอ้างเอก (major premise)

- (1) ผู้รับบริการจะใช้ประสบการณ์ส่วนบุคคลเมื่อต้องการประเมินคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

1.2 ประโยคอ้างโท (minor premise)

- (2) การได้รับการบอกต่อปากต่อปากของผู้รับบริการเป็นประสบการณ์ส่วนบุคคล
- (3) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการเป็นประสบการณ์ส่วนบุคคล
- (4) ประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการเป็นประสบการณ์ส่วนบุคคล

1.3 ประโยคสรุป (conclusion)

- (5) การได้รับการบอกปากต่อปากของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา
- (6) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา
- (7) ประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

2. การนิรนัยเชิงประจักษ์

2.1 ประโยคสรุปที่หนึ่ง

2.1.1 ประโยคอ้างเอก

- (1) การได้รับการบอกปากต่อปากของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

2.1.2 ประโยคอ้างโท

- (2) ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาเป็นการได้รับการบอกปากต่อปากของผู้รับบริการ
- (3) การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษาเป็นการได้รับการบอกปากต่อปากของผู้รับบริการ

2.1.3 ประโยคสรูป

- (4) ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา
- (5) การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษาส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

2.2 ประโยคสรูปที่สอง

2.2.1 ประโยคอ้างเอก

- (1) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

2.2.2 ประโยคอ้างโท

- (2) จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษาเป็นความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

2.2.3 ประโยคสรูป

- (3) จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษาส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

2.3 ประโยคสรูปที่สาม

2.3.1 ประโยคอ้างเอก

- (1) ประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

2.3.2 ประโยคอ้างโท

- (2) ระดับรายได้ของผู้รับบริการเป็นประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการ
- (3) การประกอบอาชีพของผู้รับบริการเป็นประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการ
- (4) ช่วงอายุของผู้รับบริการเป็นประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการ

(5) จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษาก่อนเป็นประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการ

2.3.3 ประโยคสรุป

(6) ระดับรายได้ของผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

(7) การประกอบอาชีพของผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

(8) ช่วงอายุของผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

(9) จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษาก่อนของผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

ในส่วนของแนวความคิดเกี่ยวกับสามเหลี่ยมแห่งการบริการนั้น อัลเบิร์ตที่ไม่ได้พัฒนาแนวความคิดดังกล่าวออกมาในรูปของประพจน์ ด้วยเหตุนี้ จึงต้องสรุปเอาสาระสำคัญของปรากฏการณ์ตามแนวความคิดดังกล่าวออกมาในรูปของสมมุติฐานเชิงทฤษฎีหรือประโยคอ้างเอกได้ ดังนี้

2.4 ประโยคสรุปที่สี่

2.4.1 ประโยคอ้างเอก

(1) กลยุทธ์ด้านบริการส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

โดยกลยุทธ์ด้านบริการในที่นี้ หมายถึง กลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ความสะดวกสบายในการรับบริการด้วยการเปิดสาขาใกล้บ้าน หรือหน่วยเคลื่อนที่ต่างๆ รูปแบบของบริการที่น่าพึงพอใจ เป็นต้น

2.4.2 ประโยคอ้างโท

(2) การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาเป็นกลยุทธ์ด้านบริการ

(3) ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาเป็นกลยุทธ์ด้านบริการ

2.4.3 ประโยคสรุป

(4) การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

(5) ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

จากการนิรนัยเชิงตรรกะและเชิงประจักษ์ข้างต้นทำให้ได้ตัวแปรอิสระทั้งที่เป็นตัวแปรแสดงคุณลักษณะของปัจเจกชนและตัวแปรเชิงโครงสร้างหรือเชิงบริบทของสังคมที่เกิดจากการพิจารณาคุณลักษณะ

ปัจเจกชนและโครงสร้างสังคมประกอบกัน (Lazarfeld and Menzel, quoted in Lazarfeld, Pasanella and Rosenberg, 1972 : 225-235) รวมถึงตัวแปรตาม ดังนี้

(1) ตัวแปรอิสระ

(1.1) ตัวแปรอิสระแสดงคุณลักษณะของปัจเจกชน

- ระดับรายได้ของผู้รับบริการ
- การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ
- ช่วงอายุของผู้รับบริการ
- จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

(1.2) ตัวแปรอิสระเชิงโครงสร้างหรือเชิงบริบทของสังคม

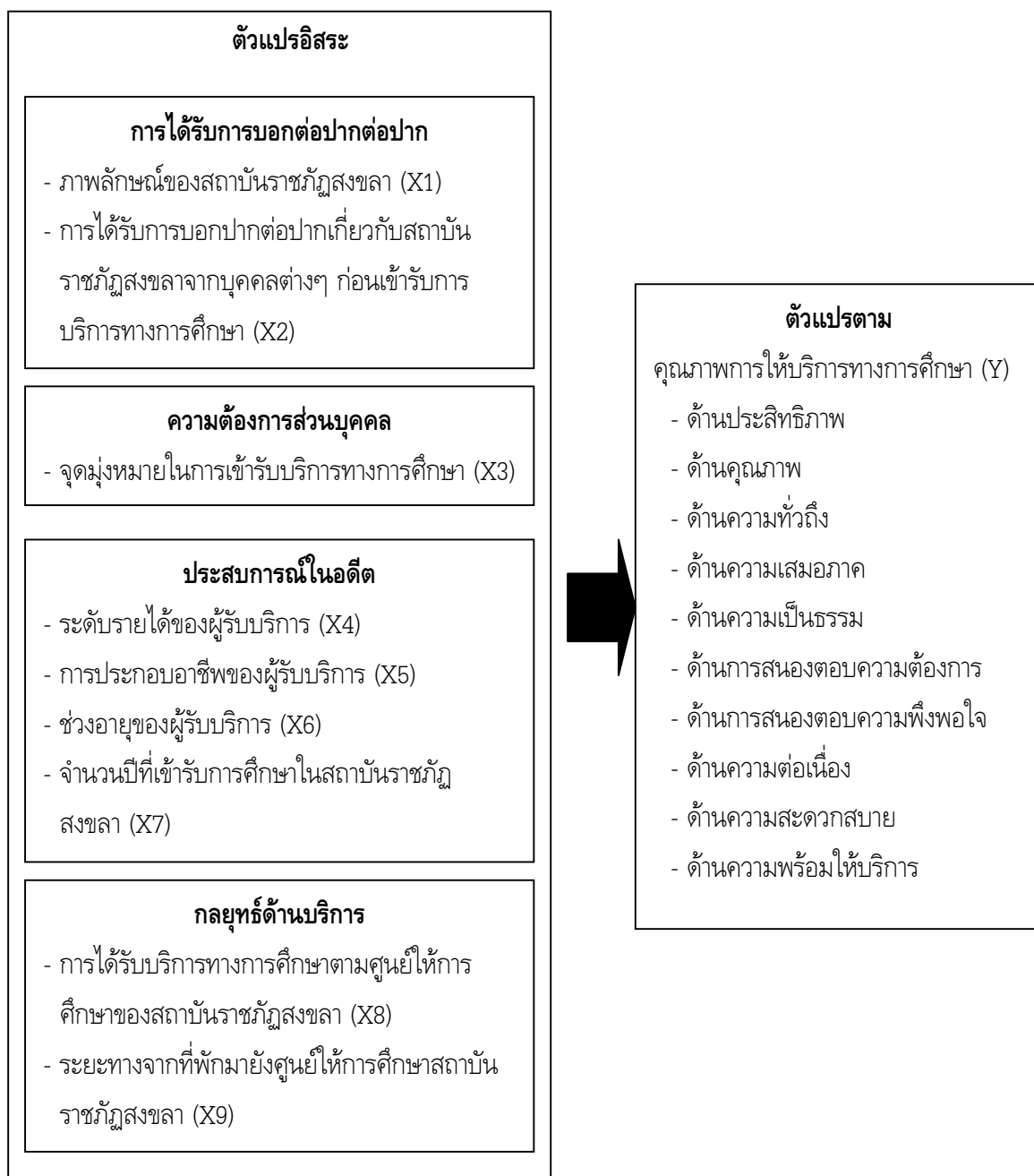
- ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลา
- การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการบริการทางการศึกษา
- จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา
- การได้รับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา
- ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาสถาบันราชภัฏสงขลา

(2) ตัวแปรตาม

- คุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

กรอบการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้ตัวแปรอิสระ 9 ตัวจากสองกลุ่มแนวความคิดทฤษฎีมาศึกษาผลที่มีต่อตัวแปรตามคือคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาโดยนำเสนอในลักษณะของแผนผังเส้นทาง (path diagrams) ปรากฏความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่ย้อนกลับ (Berry, 1989 : 1-14) และจัดหมวดหมู่ตามกลุ่มแนวความคิดทฤษฎี ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 4 กรอบการวิจัย

จากแผนผังเส้นทางข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมการจำแนกกลุ่มแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์จำแนกกลุ่มคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาได้ ดังนี้

$$\text{Log (Odds)} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9$$

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ
2. เพื่อประเมินความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการในกลุ่มของผู้รับบริการ
3. เพื่อแสวงหาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในกลุ่มของผู้รับบริการ
4. เพื่อจัดกลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

สมมุติฐานการวิจัย

1. การได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการที่แตกต่างกันในกลุ่มผู้รับบริการส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกัน
2. การได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในกลุ่มของผู้รับบริการ

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา มีประโยชน์และความสำคัญ ดังนี้

1. ได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลาในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ
2. ได้ทราบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการในกลุ่มของผู้รับบริการ
3. เพื่อนำเสนอชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในกลุ่มของผู้รับบริการ
4. เพื่อจัดกลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

5. เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา และวางกลยุทธ์ในการแข่งขันการให้บริการกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะผู้รับบริการทางการศึกษาโดยตรง อันได้แก่นักศึกษาประเภทบุคลากรประจำการ (นักศึกษาภาค กศ.บป.) และผู้ให้บริการทางการศึกษา อันได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ดังนั้น หน่วยของการวิเคราะห์ (unit of analysis) จึงเป็นบุคคล และระดับของการวิเคราะห์ (level of analysis) ซึ่งหมายถึงแหล่งที่จะได้ข้อมูลมานั้นได้แก่ระดับบุคคล เช่นเดียวกัน

2. ขอบเขตด้านมิติเวลา ศึกษาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาจากผู้ให้และผู้รับบริการของสถาบันราชภัฏสงขลาประจำปีการศึกษา 2544

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แยกตัวแปรที่นำมาใช้แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

1. ภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลา (X1) หมายถึง คำบอกเล่าเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดของผู้รับบริการก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษา

ระดับการวัดของตัวแปรกำหนด ดังนี้

1.1 กำหนดให้เป็นระดับอันดับมาตราสำหรับทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย จัดแบ่งออกเป็น 4 คุณลักษณะ คือ

- (1) การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ
- (2) การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชาติ
- (3) การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค (ภาคใต้)
- (4) การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับท้องถิ่น (จังหวัด)

1.2 กำหนดให้เป็นระดับช่วงมาตราสำหรับการเข้าสมการจำแนกประเภท คือ

- | | |
|---|--------------|
| (1) การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับนานาชาติ | ให้ค่าเป็น 4 |
| (2) การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชาติ | ให้ค่าเป็น 3 |
| (3) การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับภูมิภาค (ภาคใต้) | ให้ค่าเป็น 2 |
| (4) การเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับท้องถิ่น (จังหวัด) | ให้ค่าเป็น 1 |

2. การได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับบริการทางการศึกษา (X2) หมายถึง การที่ผู้รับบริการทางการศึกษาเคยหรือไม่เคยได้รับการบอกกล่าวเกี่ยว

กับสถาบันราชภัฏสงขลาว่ามีการจัดการเรียนการสอนสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) จากบุคคลต่างๆ
ระดับการวัดของตัวแปรกำหนด ดังนี้

2.1 กำหนดให้เป็นระดับนามมาตราสำหรับทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย จัดแบ่ง
ออกเป็น 2 คุณลักษณะ คือ

- (1) เคย
- (2) ไม่เคย

2.2 กำหนดให้เป็นระดับช่วงมาตราสำหรับการเข้าสมการจำแนกประเภท คือ

- (1) เคย ให้ค่าเป็น 1
- (2) ไม่เคย ให้ค่าเป็น 2

3. จุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา (X3) หมายถึง เหตุผลสำคัญของผู้รับบริการในการ
ตัดสินใจเข้ารับบริการทางการศึกษาจากสถาบันราชภัฏสงขลา

3.1 กำหนดให้เป็นระดับนามมาตราสำหรับทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย จัดแบ่ง
ออกเป็น 3 คุณลักษณะ คือ

- (1) นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้สมัครงาน
- (2) นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้เปลี่ยนสายงาน/ลักษณะงานที่ทำ/ปรับระดับขั้นการทำงาน
ให้สูงขึ้น
- (3) เหตุผลอื่นๆ

3.2 กำหนดให้เป็นระดับช่วงมาตราสำหรับการเข้าสมการจำแนกประเภท คือ

- (1) นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้สมัครงาน ให้ค่าเป็น 1
- (2) นำคุณวุฒิที่ได้ไปใช้เปลี่ยนสายงาน/ลักษณะงานที่ทำ/ปรับระดับขั้นการทำงาน
ให้สูงขึ้น ให้ค่าเป็น 2
- (3) เหตุผลอื่นๆ ให้ค่าเป็น 3

4. ระดับรายได้ของผู้รับบริการ (X4) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับเป็นค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนจากการ
ประกอบอาชีพหรือจากผู้ปกครองของผู้รับบริการทางการศึกษา

4.1 กำหนดให้เป็นระดับอันดับมาตราสำหรับทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย จัดแบ่ง
ออกเป็น 5 คุณลักษณะ คือ

- (1) รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท
- (2) รายได้ระหว่าง 5,000 - 9,999 บาท
- (3) รายได้ระหว่าง 10,000 - 14,999 บาท
- (4) รายได้ระหว่าง 15,000 - 19,999 บาท
- (5) รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

4.2 กำหนดให้เป็นระดับช่วงมาตราสำหรับการเข้าสมการจำแนกประเภท คือ

- (1) รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ค่าเป็น 1
- (2) รายได้ระหว่าง 5,000 - 9,999 บาท ให้ค่าเป็น 2

- | | |
|---------------------------------------|--------------|
| (3) รายได้ระหว่าง 10,000 – 14,999 บาท | ให้ค่าเป็น 3 |
| (4) รายได้ระหว่าง 15,000 – 19,999 บาท | ให้ค่าเป็น 4 |
| (5) รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป | ให้ค่าเป็น 5 |

5. การประกอบอาชีพของผู้รับบริการ (X5) หมายถึง หน้าที่การงานประจำของผู้รับบริการทางการศึกษา

5.1 กำหนดให้เป็นระดับนามมาตราสำหรับทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย จัดแบ่งออกเป็น 3 คุณลักษณะ คือ

- (1) ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ
- (2) ประกอบอาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ
- (3) ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

5.2 กำหนดให้เป็นระดับช่วงมาตราสำหรับการเข้าสมการจำแนกประเภท คือ

- (1) ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ ให้ค่าเป็น 1
- (2) ประกอบอาชีพส่วนตัว/เกษตรกร/เอกชน/บริษัท/ธุรกิจต่างๆ ให้ค่าเป็น 2
- (3) ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ค่าเป็น 3

6. ช่วงอายุของผู้รับบริการ (X6) หมายถึง อายุที่นับเป็นจำนวนปีนับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงปัจจุบัน

6.1 กำหนดให้เป็นระดับนามมาตราสำหรับทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย จัดแบ่งออกเป็น 5 คุณลักษณะ คือ

- (1) ต่ำกว่า 20 ปี
- (2) 20-29 ปี
- (3) 30-39 ปี
- (4) 40-49 ปี
- (5) 50 ปีขึ้นไป

6.2 กำหนดเป็นแบบช่วงมาตราสำหรับการเข้าสมการจำแนกประเภทโดยใช้อายุจริง (ปี)

7. จำนวนปีที่เข้ารับการศึกษ (X7) หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่เข้ารับการศึกษในสถาบันราชภัฏสงขลาจนถึงปัจจุบัน

7.1 กำหนดให้เป็นระดับนามมาตราสำหรับทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย จัดแบ่งออกเป็น 5 คุณลักษณะ คือ

- (1) 1 ปี
- (2) 2 ปี
- (3) 3 ปี
- (4) 4 ปี
- (5) 5 ปี

7.2 กำหนดเป็นแบบช่วงมาตราสำหรับการเข้าสมการจำแนกประเภทโดยใช้จำนวนปี

8. การให้บริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา (X8) หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้เข้ารับบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาก่อนที่จัดตั้งขึ้นตามจังหวัดต่างๆ ของสถาบัน

8.1 กำหนดให้เป็นระดับนามมาตราสำหรับทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย จัดแบ่งออกเป็น 4 คุณลักษณะ คือ

- (1) ศูนย์ให้การศึกษจังหวัดสงขลา
- (2) ศูนย์ให้การศึกษอำเภอหาดใหญ่
- (3) ศูนย์ให้การศึกษจังหวัดสตูล
- (4) ศูนย์ให้การศึกษจังหวัดพัทลุง

8.2 กำหนดให้เป็นระดับช่วงมาตราสำหรับการเข้าสมการจำแนกประเภท คือ

- (1) ศูนย์ให้การศึกษจังหวัดสงขลา ให้ค่าเป็น 4
- (2) ศูนย์ให้การศึกษอำเภอหาดใหญ่ ให้ค่าเป็น 3
- (3) ศูนย์ให้การศึกษจังหวัดสตูล ให้ค่าเป็น 2
- (4) ศูนย์ให้การศึกษจังหวัดพัทลุง ให้ค่าเป็น 1

9. ระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาศึกษา (X9) หมายถึง ระยะทางเป็นกิโลเมตรที่ต้องเดินทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา

9.1 กำหนดให้เป็นระดับนามมาตราสำหรับทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย จัดแบ่งออกเป็น 6 คุณลักษณะ คือ

- (1) น้อยกว่า 10 กิโลเมตร
- (2) 10-49 กิโลเมตร
- (3) 50-89 กิโลเมตร
- (4) 90-129 กิโลเมตร
- (5) 130-169 กิโลเมตร
- (6) 170 กิโลเมตรขึ้นไป

9.2 กำหนดเป็นแบบช่วงมาตราสำหรับการเข้าสมการจำแนกประเภทโดยใช้ระยะทางจริง

ตัวแปรตาม

คุณภาพการให้บริการทางการศึกษา (Y) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการทางการศึกษาที่สะท้อนถึงบริการที่ได้รับมาเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่คาดหวังไว้ในด้านต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน P.S.O.1107 รวม 10 ด้านด้วยกัน คือด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะอาดสบาย และด้านความพร้อมให้บริการ โดยตัวชี้วัดส่วนหนึ่งปรับปรุงมาจากรายงานการวิจัยของสำนักวิจัย สถาบันราชภัฏยะเชิงเทรา (2539 : ภาคผนวก ก), จุฑาทิพย์ วิจิตรศิลป์ และปทุมทิพย์ ม่านโคกสูง (2543 : 99-105) คณะกรรมการประเมินผลโครงการจัดการศึกษาเพื่อปวงชน สถาบันราชภัฏ

สกลนคร (2543 : ภาคผนวก ก) และคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏสงขลา (มปป. : 60-65) ดังนี้

- (1) ด้านประสิทธิภาพ
 - (1.1) ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
 - (1.2) เนื้อหาวิชาที่เรียนคุ้มค่างับค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป
 - (1.3) คุณวุฒิที่ได้รับคุ้มค่างับค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป
- (2) ด้านคุณภาพ
 - (2.1) คณาจารย์ประจำมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี
 - (2.2) อาจารย์พิเศษมีความรู้ความสามารถในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี
 - (2.3) เนื้อหาวิชาที่เรียนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ
 - (2.4) การแจ้งผลการเรียนมีความถูกต้องชัดเจน
- (3) ด้านความทั่วถึง
 - (3.1) ได้รับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการเรียนการสอนเป็นอย่างดี
 - (3.2) ได้รับสิทธิต่างๆ ในการเรียนการสอนเช่นเดียวกับนักศึกษาคนอื่น ๆ
- (4) ความเสมอภาค
 - (4.1) ได้รับการปฏิบัติจากอาจารย์ผู้สอนอย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่น ๆ
 - (4.2) ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมเหมือนกับนักศึกษาคนอื่น ๆ
 - (4.3) ได้รับการยอมรับจากเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน
- (5) ความเป็นธรรม
 - (5.1) การวัดและประเมินผลการเรียนมีความโปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้
 - (5.2) ห้องที่ใช้ทำการเรียนการสอนในโปรแกรมวิชาของตนมีความเหมาะสมเช่นเดียวกับนักศึกษาโปรแกรมวิชาอื่นๆ
 - (5.3) ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าวัสดุฝึกที่จ่ายในแต่ละภาคเรียนมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ
- (6) สมองตอบความต้องการ
 - (6.1) โปรแกรมวิชาที่เข้าศึกษาสอดคล้องกับความต้องการของตน
 - (6.2) เนื้อหาในแต่ละรายวิชาสอดคล้องกับความต้องการของตน
 - (6.3) ข้อเรียกร้องต่างๆ ที่เสนอต่อทางสถาบันได้รับการสนองตอบเป็นอย่างดี
- (7) สมองตอบความพึงพอใจ
 - (7.1) หลักสูตรที่เรียนมีเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับท้องถิ่น
 - (7.2) มีการจัดอาจารย์เข้าสอนตรงตามคุณวุฒิ ความรู้ และประสบการณ์
 - (7.3) มีการแจ้งผลการประเมิน (การสอบ) ให้ผู้เรียนทราบเป็นระยะ

(7.4) มีห้องเรียน และมีห้องปฏิบัติการที่มีสภาพพร้อมใช้

(7.5) มีตำราหลักหรือเอกสารประกอบการเรียนการสอนทุกรายวิชา

(8) ความต่อเนื่อง

(8.1) การกำหนดแผนการเรียน (จำนวนภาคเรียน) ตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม

(8.2) จำนวนคาบเรียนในแต่ละวันมีความเหมาะสม

(8.3) การเปลี่ยนห้องเรียนเมื่อหมดคาบเรียนในแต่ละรายวิชามีความเหมาะสม

(8.4) การจัดตารางสอบมีความเหมาะสม

(9) ความสะดวกสบาย

(9.1) มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในสถาบันการศึกษา

(9.2) มีการจัดบริการน้ำดื่มในแก่นักศึกษาอย่างเพียงพอ

(9.3) ภูมิทัศน์โดยรวม เช่น ความร่มรื่น สวยงาม สะอาด มีความเหมาะสมแก่การเป็นสถาบันการศึกษา

(10) ความพร้อมให้บริการ

(10.1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการให้บริการ

(10.2) โอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

(10.3) โอกาสในการพบปะและได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนนอกชั่วโมงเรียน

(10.4) มีระบบฐานข้อมูลและการบริการสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้

ระดับการวัดของตัวชี้วัดข้างต้นกำหนดให้เป็นระดับช่วงมาตราโดยมีค่าผันแปร ดังนี้

แสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

แสดงความคิดเห็นในระดับมาก ให้ 4 คะแนน

แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ให้ 3 คะแนน

แสดงความคิดเห็นในระดับน้อย ให้ 2 คะแนน

แสดงความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ตัวชี้วัดแต่ละตัว ตัวชี้วัดแต่ละด้าน และตัวชี้วัดภาพรวมของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษามีค่า

ผันแปรเป็นช่วงเพื่อประเมินความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ดังนี้

ค่าระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายความว่า คุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายความว่า คุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายความว่า คุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายความว่า คุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายความว่า คุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตัวชี้วัดภาพรวมของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาสำหรับแสวงหาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

การจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในกลุ่มของผู้รับบริการ มีค่าผันแปรเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ค่าระหว่าง 3.00 - 5.00 หมายความว่า คุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับดี

ค่าระหว่าง 1.00 – 2.99 หมายความว่า คุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดี