

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดการให้บริการทางการศึกษา
4. แนวคิดเกี่ยวกับอุบัติเหตุ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุ นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ในพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, น. 328) ได้ให้ความหมาย คำว่า ความปลอดภัย หมายถึง การพ้นภัย ดังนั้น การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงหมายถึงวิธีการที่จะทำให้ประชาชนพ้นภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยต้องมีการจัดดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสร้างความปลอดภัยเข้ากับการปฏิบัติงานตามปกติ

ความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหลักประกันด้านสิทธิความปลอดภัยการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานการดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี ตลอดจนการได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการพัฒนาศักยภาพของตน ซึ่งนานาประเทศได้กำหนดเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาความมั่นคงไม่ใช่เฉพาะเรื่องสวัสดิการ เช่น การศึกษา การสาธารณสุข การปกป้องจากอาชญากรรม เท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการปกป้องมนุษย์จากความรุนแรงที่ไม่มีโครงสร้างซึ่งมักมาด้วยกันกับประเด็นความมั่นคงที่ไม่เกี่ยวข้องกับดินแดน เช่น ความรุนแรงจากความขาดแคลนด้านสิ่งแวดล้อมหรือการย้ายถิ่นของผู้คนจำนวนมาก โดยสรุปความมั่นคงของมนุษย์จึง

เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของบุคคลสิ่งแวดล้อมรอบตัวในชุมชน และในสภาพแวดล้อมอื่นๆ (Gorge Maclean, 2552)

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขอบเขตของความมั่นคงของมนุษย์ด้านปัจเจกบุคคลเป็นการทำให้ประชาชนสามารถมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินปลอดภัยจากอาชญากรรมและความรุนแรงต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้หญิงและเด็กซึ่งอ่อนแอกว่า ทั้งนี้ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินถือเป็นภัยคุกคามในประเทศที่สำคัญต่อความมั่นคงของมนุษย์ เป็นความไม่มั่นคงส่วนบุคคล (Personal insecurity) ที่ต้องเผชิญกับอาชญากรรม การค้ายาเสพติด และการค้ามนุษย์ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 14)

“ความมั่นคง” หมายถึง การที่ประชาชนมีความปลอดภัยจากภัยคุกคามด้านความหิวโหย ความเจ็บป่วย อาชญากรรม และการกดขี่ข่มเหง นอกจากนี้ยังหมายถึงการได้รับการปกป้องจากการหยุดชะงักที่ไม่พึงประสงค์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นในชีวิตส่วนตัว ชีวิตการทำงาน ในชุมชน หรือในสภาพแวดล้อม เพราะสำหรับประชาชนส่วนใหญ่ความไม่มั่นคงมากจากการความวิตกกังวลในเรื่องชีวิตประจำวันมากกว่าที่จะมาจากเหตุการณ์อันเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในโลก ความไม่มั่นคงเหล่านี้ครอบคลุมทั้งความรุนแรงและความขาดแคลนที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของบุคคล (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงานมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 9) จากการศึกษาและพัฒนาตัวชี้วัดในการพัฒนาคนสังคมและการพัฒนาประเทศไทยหลายตัว ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (จปฐ.) ดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุข 10 ประการ และตัวชี้วัดด้านความมั่นคงของมนุษย์ซึ่งได้มีการกำหนดให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด แสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานสำคัญของมนุษย์ทุกคน และเป็นตัววัดคุณภาพชีวิต

ในงานสวัสดิการสังคมได้ให้ความสำคัญกับระบบการจัดบริการสังคมในลักษณะของโครงการหรือบริการต่างๆ ให้กับทุกคนในสังคมภายใต้หลักการสิทธิ ความเท่าเทียมกัน ความเสมอภาค และความเป็นธรรมทางสังคม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม การพัฒนาสังคมโดยรวม รวมทั้งสร้างระบบความมั่นคงของมนุษย์และสังคมในระยะยาว (ระพีพรรณ คำหอม, 2549, น. 23) สอดคล้องกับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2535-2539) งานสวัสดิการสังคมการที่ประชาชนได้รับหลักประกันด้านสิทธิความปลอดภัย การสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี

โดยสรุปความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงของมนุษย์ ในส่วนบุคคลและเป็นองค์ประกอบของความมั่นคงทางสังคม การจัดบริการเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสวัสดิการสังคมซึ่งเป็นภารกิจสำหรับที่ต้องช่วยกันดูแลและรับผิดชอบกลุ่มคนในสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในสังคมให้ดีขึ้น

อาชญากรรมเป็นคำพูดที่ได้รับรู้บ่อย ๆ จากสื่อมวลชน และจากการพูดคุยในชีวิตประจำวันและความหมายของอาชญากรรมมีลักษณะใดขึ้นกับมุมมองหรือการรับรู้ของแต่ละคน นักวิชาการวิชาการได้ให้ความหมายอาชญากรรมดังนี้

1.1 ความหมายของอาชญากรรม

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของอาชญากรรมที่แตกต่างกันดังนี้

อรรถพร ชูบำรุง (2532, น. 4) พฤติกรรมที่มีผลให้บุคคลและสังคมได้รับอันตรายทั้งต่อชีวิตร่างกายและทรัพย์สินจึงจำเป็นต้องมีการลงโทษผู้ประพฤตินั้นโดยฝ่ายที่มีอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ สุพัตรา สุภาพ (2543, น. 45) การกระทำผิดอาญาและผู้ที่กระทำจะต้องได้รับโทษตามกฎหมาย และกระทำผิดกฎหมายอาญาอาจผิดเพราะกระทำหรืองดเว้นไม่กระทำก็ได้ เช่น ฆ่าคนตาย ลักทรัพย์ ไม่ยอมรับการเกณฑ์ทหาร ไม่เสียภาษี เป็นต้น ส่วนความหมายของ Bonger (สุดสงวน สุธีสร, 2541, น. 11-12) เป็นพฤติกรรมต่อต้านสังคมเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นในกลุ่มของบุคคลที่รวมกันในสังคม อันเป็นผลให้ผู้ประกอบอาชญากรรมต้องถูกลงโทษโดยกลุ่ม หรือเครื่องมือลงทัณฑ์ ซึ่งมีความรุนแรงกว่ามาตรการด้านศีลธรรม

สรุปได้ว่า อาชญากรรม หมายถึง การกระทำของบุคคล ที่กระทำผิดต่อผู้อื่นทำให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย ชีวิต ทรัพย์สิน เพศ มีผลกระทบต่อบุคคลอื่นและต่อสังคม ซึ่งผู้กระทำผิดจะต้องได้รับโทษกฎหมาย

สาเหตุการเกิดอาชญากรรม

อาชญากรรมเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุและมีนักวิชาการได้กล่าวถึงสาเหตุการเกิดอาชญากรรม ไว้ดังนี้

สุดสงวน สุธีสร (2543, น. 9-11) ได้กล่าวถึง การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ตามกิจวัตรประจำวันของคน (Routine Activity) นักทฤษฎี คือ Lawrence Cohen and Marcus Felson ได้ทำวิจัยจากแนวคิดที่ว่าทุกวันนี้ คนหลายหลาอยากฝ่าฝืนกฎหมายเพื่อแก้แค้นความโลภ และแรงจูงใจอื่น ๆ อาชญากรรมล่าเหยื่อ (predatory crime) คือ ประเภทอาชญากรรม

ที่รุนแรงต่อบุคคลหรือประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของแต่ละบุคคล ทำให้เกิด

1. เป้าหมายที่เหมาะสม เช่น บ้านที่มีทรัพย์สินอยู่พร้อม
2. การขาดการดูแลของผู้เฝ้า เช่น ปราศจากการเฝ้าบ้าน ตำรวจสายตรวจ เจ้าของบ้าน
3. มีกลุ่มของวัยรุ่นที่ไม่มีงานทำอยู่ร่วมกัน

ในส่วนของกองวิจัยและวางแผน กรมตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2532, น. 33-37) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดอาชญากรรมไว้ ดังนี้

1. สาเหตุด้านจิตวิทยาวิภาคหรือสาเหตุทางสรีรวิทยา โดยกล่าวถึงบุคคลซึ่งมีร่างกายสภาพไม่ปกติ หรือทุพพลภาพ บุคคลที่มีความผิดปกติในทางร่างกายย่อมเกิดปมด้อย มักเข้ากับบุคคลระดับเดียวกันกับตนไม่ได้ จึงถูกชักจูงเข้ากลุ่มและมั่วสุมอยู่กับพวกอาชญากรได้โดยง่าย

2. สาเหตุทางด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยทางดินฟ้าอากาศ ปัจจัยทางนิเวศวิทยา ปัจจัยทางครอบครัว ปัจจัยทางการเรียนรู้ และความสัมพันธ์ของกลุ่ม ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจหรือชนชั้นในสังคม

3. สาเหตุทางด้านสังคมจิตวิทยา คือ การที่บุคคลที่ก่ออาชญากรรมนั้น ๆ ไม่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ไม่สามารถต้านทานกับสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมหรือความกดดันที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการประกอบอาชญากรรมขึ้น

ซึ่งในส่วนของ พงพัฒน์ ฉายาพันธ์ (2542, น. 121) กล่าวว่าไม่ได้เกิดจากสาเหตุใด โดยเฉพาะแต่เกิดจากสาเหตุมากมายที่เกี่ยวข้องกัน เช่น การสืบลักษณะนิสัยจากบิดา-มารดา ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม ความป่วยไข้ทางจิตใจ ความพิการทางร่างกาย ความโมโห ความยากจน สภาพชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างตรงกันข้ามทั้งที่บ้านและที่ทำงาน ฯลฯ ซึ่งมีผลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อความประพฤติที่เป็นปรปักษ์ต่อเพื่อนมนุษย์ ต่อสิ่งแวดล้อมหรือต่อสังคม ทำให้รับลักษณะที่นำไปสู่การแสดงออกที่ผิดเป็นผลให้ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากันได้อย่างเป็นปกติสุข

สรุปได้ว่า สาเหตุการเกิดอาชญากรรมเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ได้แก่ ปัญหาเศรษฐกิจที่ไม่สามารถดำรงชีพอยู่ได้ ปัญหาสังคมที่มีความเสื่อมโทรม เช่น มีแหล่งชุมชนแออัด การมั่วสุม ปัญหาสภาพร่างกายและจิตใจที่มีปมด้อยไม่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ ปัญหาทางด้านศีลธรรมเสื่อมถอยลง ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกิดจากความโลภ และแรงจูงใจ ทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรมได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้ศึกษาจะนำเสนอในประเด็นต่างๆ
ดังนี้

- 2.1 ความหมายการบริการ
- 2.2 ความหมายคุณภาพการบริการ
- 2.3 ลักษณะการให้บริการ
- 2.4 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ
- 2.5 หลักการให้บริการ

2.1 ความหมายการบริการ

การให้ความหมายของคำว่า บริการ นี้ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน
ดังนี้

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปมักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัจฉกร, 2550, น. 11) ซึ่งสอดคล้องกับวีระพงษ์เฉลิมจิระรัตน์ (2543) คือ พฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย หรือมีความตั้งใจในการส่งมอบนั้น และสอดคล้องกับ อเนกสุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, น.18) ให้ความหมายว่า การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีไมตรีจิต

ซึ่งในเชิงธุรกิจ การบริการ หมายถึง ที่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ความสบาย ความสุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น ศิริพร วิชาญภูมิมาชัย (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551, น. 1) ในส่วนของ สมิต สัจฉกร (2550, น. 11) ให้ความหมายการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” การบริการ คือการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง ในทางปฏิบัติหมายถึงการกระทำกระบวนการที่จะปฏิบัติ เพื่อส่งมอบบริการ หรือการช่วยเหลือให้ผู้อื่นเกิดประโยชน์ และในด้านจิตใจบริการ ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นการมอบความสุขเกิดความประทับใจรวมถึงการจัดอำนวยความสะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ให้มากที่สุด

2.2 ความหมายคุณภาพบริการ

ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ นี้ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันดังนี้

วรภัทร์ ภูเจริญ (2541, น. 10-12) ให้ความหมายคุณภาพว่า สมัยโบราณหมายถึงของดีของแพงของหายาก ต่อมาสมัยยุคอุตสาหกรรม หมายถึง ของที่ถูกใจผู้ผลิตไม่ได้สนใจความต้องการของลูกค้า จนสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมานั้นคุณภาพจากความพึงพอใจของลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริง (Need) หรือความคาดหวัง (Expectation) ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่ง Zeithaml Parasuraman (เล็ก ตั้งวงศ์วรชัย, 2550) ให้ความหมายต่างออกไปในเรื่อง ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Fitness for use) ซึ่งคุณภาพนั้นเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการบริการกับการรับรู้การให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังสามารถกล่าวได้ว่าการบริการดังกล่าวมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์. (2543, น. 14) คุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

นอกจากนี้ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2546, น. 1-2) ได้ให้ ความหมายการบริการคุณภาพ (Service Quality) คือการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ) ซึ่งต้องดำเนินการในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์กร คือ จุดที่มีการสัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง (Front Line) โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ผู้รับบริการเสร็จสิ้นและกลับออกไป ซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า โมเมนต์ออฟทรูท (Moment of Truth) ถึงช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจที่สุด

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ระดับความสามารถของผู้ให้บริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไป

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542, น. 4) ได้แบ่งวิวัฒนาการของคุณภาพเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1. เน้นความตรงตามมาตรฐาน (Fitness to Standard) ตรงตามที่ออกแบบไว้หรือไม่
2. ตรงกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness to use) ตรงตามที่ลูกค้าต้องการใช้งาน
3. ความเหมาะสมกับต้นทุนและราคา (Fitness to Cost) เป็นที่ต้องการของทุกคน เพราะคุณภาพสูง ราคาถูก และต้นทุนต่ำ
4. ตรงตามความต้องการที่แฝงเร้น (Fitness to latent requirement use) ตรงตามที่ลูกค้าต้องการจะเป็นความต้องการจริง หรือต้องการตามกระแสนิยม

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ การบริการที่สอดคล้องเป็นไปตามความต้องการและการความคาดหวังผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพในการให้บริการ แล้วยังต้องคำนึงในตัวบริการจะต้องสอดคล้องกับจุดบริการ เน้นมาตรฐานความเหมาะสมกับต้นทุนราคา ประโยชน์ที่จะได้รับ และตามกระแสนิยมในช่วงนั้นด้วย

2.3 ลักษณะการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2550) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการไว้ คือ การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถ แบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวมกัน อาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำการบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา ท่าทาง กิริยาคำพูด และน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและตลอดเวลา แปลผลได้รวดเร็วอันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา

และค่านิยม ถึงสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด และจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่เป็นผู้ให้บริการและต้องเป็นคนที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

2.4 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

ผู้ให้บริการ (ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2553) มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปดังนี้คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) คือ การบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ จึงไม่สามารถจับต้องได้เหมือนกับสินค้าประเภทอื่น ๆ ดังนั้น จึงทำให้การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก และความคาดหวังของผู้รับบริการสิ่งที่ผู้บริการจะได้รับคือความพึงพอใจในการใช้บริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) คือ การบริการที่ไม่สามารถที่จะแบ่งแยกได้ผู้บริการจะใช้บริการทันที ซึ่งต่างจากผู้ประกอบการผลิตสินค้าอย่างอื่น ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการมีเวลาจำกัด จึงทำให้การบริการจะต้องทำทันทีไม่สามารถแบ่งแยกให้ผู้อื่นมารับบริการแทนได้

3. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Variability) คือ การเปลี่ยนแปลงของการบริการมีรูปแบบที่ไม่ต่างกันผู้บริการจะต้องกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานสามารถให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ด้วยการฝึกฝนให้พนักงานให้ความเป็นมิตรมีจิตใจรักงานบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและยินดีที่จะให้บริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ผู้รับบริการไม่สามารถรอหรือเลื่อนไปใช้บริการในเวลาอื่นได้

จิตตินันท์ นันทไพญญ์ (2551, น. 14 -17) เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของบริการดังนี้คือ

1. เป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ บริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตนไม่มีรูปร่าง จึงเป็นการยากที่เราจะรับรู้ถึงการบริการผ่านทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้ ดังนั้น ความไม่มีตัวตนของงานบริการทำให้เราไม่อาจจับต้องบริการได้ จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้บริโภคคือทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการได้

2. มีคุณภาพไม่คงที่ คุณภาพของการบริการโดยทั่วไปมีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง เนื่องจากจะอยู่กับพนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบงานบริการนั้น เวลาที่ให้บริการ วิธีการในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการด้วย

3. ไม่สามารถแยกการบริโภคบริการออกจากผู้ให้บริการได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง “การให้บริการ” และ “บริโภคบริการ” นั้นเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน โดยทั่วไปบริการมักจะถูกเสนอขายก่อนและหลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกัน

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ โดยทั่วไปเราไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ทำให้องค์กรเสียโอกาสในการขายบริการได้ เพราะสาเหตุจากเราไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคของลูกค้า ดังนั้นเมื่อลูกค้ามาซื้อในเวลาใดผู้ขายจึงจะเริ่มทำการผลิตบริการได้เมื่อนั้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, น. 14-15)

5. ผู้บริโภคมีส่วนในการสร้างงานบริการอย่างมาก คือ การบริการในแต่ละครั้งจะทำให้สนองความต้องการของลูกค้าเป็นราย ๆ ไปหาได้ยากที่จะให้บริการลูกค้า 2 คนเหมือนกันทุกอย่าง เพราะลูกค้าแต่ละคนย่อมมีความต้องการและความชอบและไม่ชอบเป็นของตนเอง

6. การบริการต้อง “ใช้แรงงานคน” คือ ต้องใช้คนในการบริการ เพราะให้ความรู้สึกอบอุ่นกว่าดังนั้นการบริการจะดีหรือไม่ดีมากนักขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการ และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการ และการฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ

7. ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับความพอใจหรือความไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการ จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ได้อดีต่อผู้ให้บริการและองค์การที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

8. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัด จะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใดเท่านั้น

9. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกได้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

10. เมื่อผิดพลาดแล้วขอโทษด้วยสิ่งอื่น ก็เป็นเพียงแค่การบรรเทาความไม่พอใจ เมื่อการบริการเกิดผิดพลาดและบกพร่องเราไม่สามารถที่จะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากนั้นแล้วยังเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

11. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ต้องใช้เวลานับเป็นสิบ ๆ ปี

12. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

13. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดและบกพร่องนำความเสียหายมาสู่องค์กร โดยจะพบว่าส่วนใหญ่แล้วจะเกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการที่ดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปได้

สรุป ความหมายและลักษณะของการบริการเป็นการส่งมอบมูลค่าสิ่ง ๆ หนึ่งในรูปแบบนามธรรมให้แก่ผู้รับบริการและมีคุณประโยชน์สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และการให้บริการมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

2.5 หลักการให้บริการ

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ ได้มีนักวิชาการให้หลักการบริการไว้ ดังนี้

Parasuraman; Zeithesel; and Berry (1985, pp. 41-50) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการให้บริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

ในส่วนของ กุลธน ธนาพงศธร (2541, น. 303 -304) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการบริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
4. หลักประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากไปกว่าผลที่ได้รับจากการบริการ
5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก อีกทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการจนเกินไป

ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2550, น. 94-95)

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมี

ข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้า และของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

สรุป หลักในการทำงานบริการ จะเน้นคุณสมบัติ เช่น ความเชื่อถือได้ สอดคล้องตอบสนองความสามารถของเจ้าหน้าที่ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคงไม่เกิดความเสียหาย ความเข้าใจ ความไว้วางใจต่อบริการ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด เกิดความพึงพอใจ ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน เหมาะสมกับสถานการณ์ รวดเร็วตรงเวลา ไม่ก่อผลเสียกับบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น ในการทำประกันอุบัติเหตุของนักศึกษาจะเน้นไปที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สุภาพอ่อนโยน มีความซื่อสัตย์ การสื่อสาร และความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงบริการ ประหยัดคุ้มค่า น่าเชื่อถือ ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย มั่นคงและมั่นใจได้ โดยอาศัยหลักการและแนวทางการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ต้องศึกษาเพื่อนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

หลักในการทำงานบริการเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ ของ Parasuraman; Zeithesel; and Berry (1985) จะเน้นความสำเร็จของคุณสมบัติ เช่น ค่าเชื่อถือได้ การตอบสนองความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ สิ่งเป็นความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจต่อบริการที่ให้อะไรซึ่งจะเน้นไปที่ตัวผู้ให้บริการ รองมาเป็นการอำนวยความสะดวก ส่วนด้าน ของกุลธน ธนาพงศธร (2541) ให้ความเห็นสอดคล้อง ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัดและที่เหมือนกันคือด้านความสะดวก ซึ่งจะเน้นไปที่คนและสถานที่เหมือนกัน ในส่วนของ สมิต สัชฌุกร (2550) จะเน้นไป

ที่ผู้รับบริการสอดคล้องตรงตามความต้องการเกิดความพึงพอใจปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน เหมาะสมกันสถานการณ์ รวดเร็วตรงเวลา ไม่ก่อผลเสียกับบุคคล

ดังนั้น หลักในการทำงานบริการเพื่อประสบความสำเร็จ จะต้องมีความสัมพันธ์หลายประการประกอบกันในด้านบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการในการแสดงออก ความสุภาพ ความซื่อสัตย์ ความเสมอภาค ด้านความเชื่อมั่น สนองตอบผู้บริการได้ทั้งความประหยัด ความคุ้มค่า และด้านสถานที่เข้าใช้บริการสะดวก รวดเร็ว ในการทำประกันอุบัติเหตุของนักศึกษาจะเน้นไปที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสอดคล้อง การเข้าใช้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยอาศัยหลักการและแนวทางการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ต้องศึกษาเพื่อนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

สรุปจะเห็นได้ว่า ลักษณะคุณภาพบริการที่ใช้พิจารณา ได้แก่ บริการคุณภาพต้องเป็นบริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของผู้รับบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ มีการรับบริการง่ายต่อการเข้าไปใช้บริการ ผู้ให้บริการมีทั้งทักษะและความรู้ในเรื่องบริการที่ให้และผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเป็นมิตร

2.6 ลักษณะการของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2550, น. 94-95) การบริการที่ดีเป็นที่ยอมรับทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิต ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็วผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้องหลักการให้บริการ การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำให้

ความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมากเราอาจพูดได้ยากกับลูกค้าบางคนว่าเราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างก็เกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ส่วนของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, น. 109) “จิตใจให้บริการ หรือ Service Mind” หมายถึงการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ (เพื่อน ทองแก้ว) หรืออาจหมายถึง การให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน (ยิ่งศักดิ์ โค้วสุรัตน์) “Service Mind” มีความหมายดังนี้

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Values ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน/มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

ซึ่งสอดคล้องกับ (วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์, 2543, น. 7) ลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี มีดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

4. V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจ
ทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริม
ภาพพจน์ขององค์กรด้วย

6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นกระฉ่ง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการ
มากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.7 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

ลักษณะทั่วไปของการบริการคุณภาพ James, and Fitzsimmons J. (2001, อ้างถึงใน
ศิริวรรณ ศิริวรรณ, 2549, น. 34) ได้กล่าวไว้ในการบริหารบริการว่า การให้บริการคุณภาพนั้นมี
ลักษณะที่ใช้พิจารณา 5 ประการคือ

1. เป็นบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความถูกต้องและสม่ำเสมอ (Reliability)
2. เป็นบริการที่สามารถแก้ปัญหาความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วตาม
ความต้องการของผู้รับบริการนั้น (Responsiveness)
3. เป็นบริการที่ต้องมีการรับประกัน (Assurance)
4. เป็นบริการที่ลักษณะเชื้ออาหารต่อผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy)
5. บริการเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปและผู้รับบริการ และผู้รับบริการจะต้องคาดคะเน
ถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ และคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไป (Tangibles)

และคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไป เช่นเดียวกัน Heizer and Rnder ได้ทำวิจัยโดย
การสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริโภค (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, น. 342-343) คุณลักษณะที่ใช้ในการ
พิจารณาคูณภาพด้านการบริการ สรุปได้ 10 กลุ่ม ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) คือ การให้บริการที่มีคุณลักษณะของความถูกต้อง
ตั้งแต่ครั้งแรกของการให้บริการ และมีความคงที่ของลักษณะนี้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจหรือมีความ
พร้อมที่จะจัดบริการได้ทันที่
3. ชีตความสามารถ (Competency) หมายถึงทักษะหรือความรู้ของผู้ให้บริการที่ใช้
ในการให้บริการ

4. การเข้าถึง (Access) คือความสามารถในการเข้าถึงบริการและง่ายต่อการติดต่อของผู้รับบริการ

5. อหยาศัย (Courtesy) คือความสุภาพ การเคารพ ความเกรงใจ และความเป็นมิตรในการติดต่อกับผู้รับบริการ

6. การสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการมีการรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้รับบริการพร้อมทั้งยินดี ที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาที่สุภาพ และภาษาที่เข้าใจง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือความไว้วางใจ ความเชื่อถือและความซื่อสัตย์

8. ความมั่นคง (Security) บริการจะต้องมีความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงหรือความข้องใจทั้งหลาย

9. ความเข้าใจ (Understanding) เป็นบริการที่มีความเข้าใจต่อความคาดหวังหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการต้องมีลักษณะเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

สรุปลักษณะทั่วไป ของคุณภาพบริการที่ใช้ในการพิจารณา ได้แก่ บริการต้องเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของผู้ใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของการรับบริการได้และในการให้บริการคุณภาพต้องเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ ผู้รับบริการสามารถเข้าไปติดต่อเพื่อรับบริการได้โดยง่ายอุปกรณ์เครื่องมือ สิ่งแวดล้อมในการบริการที่เหมาะสม รวมถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการต้องสุภาพเป็นมิตร บริการด้วยความมีน้ำใจ และมีจิตพร้อมที่จะบริการ

2.8 การสร้างภาพลักษณ์โดยรวม (Corporate Image) (สมิต สัจฉกร, 2550, น. 14-15)

1. ด้านบุคคล จะต้องสร้างความรู้สึกรับการยอมรับว่าเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่น่าเชื่อถือยกย่องไม่มีข้อตำหนิหรือข้อบกพร่องในเรื่องบุคลิกภาพ และกิริยามารยาท บุคลากรที่มีคุณภาพทำงานมีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพนุ่มนวล

2. ด้านสถานที่ จะต้องสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งด้วยการสัมผัสและการมองเห็น ซึ่งการรักษาความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญและมีการลงทุนที่ไม่มากแต่ให้ผลคุ้มค่าที่สุด จึงต้องมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานให้เป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้อง บอกเวลาเปิด-ปิดทำการ วิธีการติดต่อกันแผนกต่าง ๆ

3. ด้านการดำเนินการ จะต้องให้ความรู้สึกเชื่อมั่นว่า เชื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบลูกค้าและสังคม

2.9 การประเมินผลการให้บริการ (สมิต สัจฉกร, 2550, น. 14-15)

การประเมินผลการให้บริการ เกิดจากการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนใหญ่จะได้ข้อมูลจากลูกค้าในลักษณะการสื่อสารกลับของลูกค้า (Customer's Feedback) โดยจะพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. รายงานการออกเยี่ยมลูกค้า (Call Report)
2. ปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน (Customer's Complaints)
3. การส่งคืนสินค้า
4. การรับงานที่ส่งให้ลูกค้ามาแก้ไขใหม่

หัวข้อประเมินผลการให้บริการ ควรเป็นการนำความต้องการของลูกค้าในแต่ละบริการมาพิจารณาร่วมหรือในหมู่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ และผู้บริหารงานบริการเพื่อกำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์พิจารณาประเมินผลการให้บริการ

การประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการเป็นแนวทางที่จะพิจารณานำไปปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะงานบริการแต่ละเรื่องก็อาจจะกำหนดหัวข้อได้ดังนี้

1. การตรงต่อเวลา พิจารณาจากสิ่งที่เห็นได้ชัดว่ามาทำงานและเลิกงานตามกำหนดเวลาส่งสินค้าให้ลูกค้าตรงตามกำหนดเวลา ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอรับบริการนานเกินควร
2. การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ พิจารณาจากการต้อนรับดูแลหรือการรับรู้ความต้องการของลูกค้าจัดดำเนินการให้บริการอย่างจริงจัง และถูกต้องสนใจให้ความสำคัญต่อลูกค้า
3. การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า พิจารณาจากการจัดสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและให้บริการอย่างทันที่
4. การสนองตอบลูกค้า พิจารณาจากการสอบถามความต้องการของลูกค้า การบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า การจัดส่งสินค้าตามที่ลูกค้านัดหมายอย่างถูกต้อง การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติอย่างนุ่มนวลสุภาพ สมเหตุสมผล ในกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้
5. การให้คำอธิบาย พิจารณาจากการมีความรู้ในตัวสินค้าและบริการ การให้คำแนะนำการแก้ปัญหาของลูกค้า การแนะนำสินค้าใหม่ การตอบข้อซักถามของลูกค้า

6. การแสดงออกต่อลูกค้า พิจารณาจากความกระตือรือร้นรู้สึกพอใจเพราะ มีความสนใจให้ความสำคัญให้เกียรติยกย่องลูกค้า สีน้ายิ้มแย้ม กล่าวคำทักทายเหมาะสม รับฟัง คำพูดของลูกค้าด้วยความสนใจ

7. การร้องเรียนจากลูกค้า พิจารณาจากรายงานการร้องเรียน หรือการที่ลูกค้าต่อว่า เกี่ยวกับการให้บริการ การผิมนัดส่งสินค้า

8. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี พิจารณาจากการสร้างการยอมรับให้แก่หน่วยงาน การทำให้ลูกค้าและบุคคลทั่วไปมองหน่วยงานทางที่ดี

9. การรักษาชื่อเสียง พิจารณาจากการให้บริการที่มีการกล่าวขวัญถึงในทางที่ดี

10. การรักษาลูกค้า พิจารณาจากการทำให้เกิดการขายซ้ำกับลูกค้ารายเดิมได้

วีรพงษ์ เฉลิมาจิรัตน์ (2543, น. 15) วัดคุณภาพของการบริการที่ ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้ว ซึ่งในการประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพของบริการนั้น ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ /ตรวจวัด/ทดสอบ/ประเมินค่า/ หรือเกรด หรือนับจำนวน หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกพึงพอใจ ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้

2.10 แนวทางปฏิบัติในการให้บริการ (สมิต สัชฌุกร, 2550)

1. เตรียมจิตใจเป็นผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะมีความสูงเพียงใด การสร้างความพร้อมทางจิตใจเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งถ้าขาดคุณลักษณะข้อนี้ก็เท่ากับขาดคุณสมบัติการเป็นผู้ให้บริการตั้งแต่ต้น

2. ปฏิบัติตามหลักและวิธีการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนด การให้บริการจะต้องยึดถือหลักการซึ่งแต่ละหน่วยงานจะกำหนดไว้โดยอาจเรียกว่าเป็นนโยบายการให้บริการ เพื่อใช้เป็นคู่มือการให้บริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการด้วย

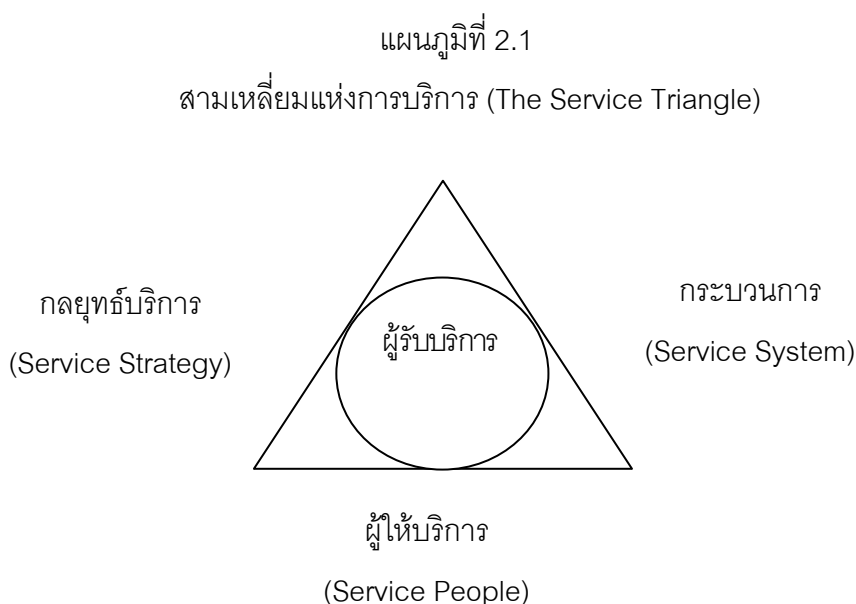
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยของบริการรับบริการทุกคนคาดหวังในการได้รับบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการจึงต้องสำรวจและตรวจสอบความถูกต้องในการให้บริการทุกครั้ง

4. ยอมรับความผิดพลาดเมื่อเกิดขึ้นการให้บริการเป็นงานละเอียดอ่อนและผิดพลาดได้ง่ายเมื่อผิดพลาดควรมีสำนึกในความผิดอย่างเป็นเรื่องธรรมดา เพราะจะทำให้เป็นคนเหลาะแหละทำผิดซ้ำซากในเรื่องเดียวกัน

5. ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ลูกค้าพอใจบริการที่ไม่สมบูรณ์จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ครบถ้วน บริการที่คิดว่าดีอยู่แล้วจะต้องทำให้ดียิ่งขึ้นอีกเพราะคุณภาพของการบริการไม่มีเพดาน สามารถจะพัฒนาไปได้ตามความคิดสร้างสรรค์ของผู้ให้บริการ

2.11 ความสำเร็จของคุณภาพบริการ

Karl Albrecht (ศิริวรรณ ศิริวรรณนะ, 2549, น. 37) ได้เสนอแนวคิดแห่งความสำเร็จของการบริการด้วย “สามเหลี่ยมแห่งการบริการ” (The Service Triangle) โดยอธิบายว่าการบริการเปรียบเสมือนสามเหลี่ยมด้านเท่า (แผนภูมิที่ 2.1)



ภายในสามเหลี่ยม คือ ผู้รับบริการและในแต่ละด้านของสามเหลี่ยมหมายถึงการบริการ ซึ่งต้องมีความสมดุลเหมาะสมและสอดคล้องจะขาดด้านใดด้านหนึ่งไม่ได้ ในแต่ละด้านคือ

1. **กลยุทธ์บริการ (Service Strategy)** หมายถึง วัตถุประสงค์หลักของบริการที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติสู่เป้าหมาย โดยในทางปฏิบัติจะต้องมีความยืดหยุ่นแต่แม่นยำ ภายใต้หลักการของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. **กระบวนการ (Service System)** โดยเน้นกระบวนการบริการให้เป็นเรื่องง่าย ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่ายเป็นกันเองแต่มีกฎระเบียบที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเข้าใจได้ง่าย เข้าพบเข้าปรึกษาเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อนักศึกษาทำให้การบริการดีไม่เป็นการจำกัดการบริการ

3. ผู้ให้บริการ (Service People) ซึ่งต้องมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการมีการพัฒนาความรู้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

สรุปว่า การพัฒนาบริการจึงเป็นกลยุทธ์ องค์การกำหนดเป็นนโยบาย ในการปฏิบัติงานสู่เป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและมุ่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้รับบริการ อีกทั้งประยุกต์ความรู้ในด้านคุณภาพเพื่อใช้ในการเปลี่ยนแปลงวางแผนการทำงานเพื่อปรับปรุงระบบการบริการให้เกิดประสิทธิภาพให้เกิดคุณภาพในการบริการมากยิ่งขึ้นและจะเกิดผลดีต่อองค์กร

2.12 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านประกันอุบัติเหตุ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการปฏิบัติในการให้บริการแก่นักศึกษา อย่างมีระบบเพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์ให้เกิดประสิทธิผลเกี่ยวกับการให้บริการ ในด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม เช่น การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่พึงพอใจ และต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด ไม่ยึดถือความคิดความต้องการและความสะดวกของเจ้าหน้าที่เป็นหลัก หรือผู้ให้บริการถือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสียใหม่ปรับเปลี่ยนการให้บริการตามที่คุณให้บริการเป็นฝ่ายคิดและกำหนดเท่านั้น แต่เป็นการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการและต้องมีคุณภาพในการบริการโดยมีหลักการให้บริการคือ

1. ด้านการให้บริการของบุคลากร (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551, น. 87-89) เจ้าหน้าที่มีคุณสมบัติและบุคลิกภาพที่เหมาะสม สมควรพัฒนาเทคนิคการให้บริการให้กับบุคลากร ซึ่งเป็นเทคนิคการบริการ คือ

1.1 สิ่งที่คุณให้บริการควรมี (A Must) ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อปัญหาของผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ และเป็นผู้รู้จักแก้ไขเฉพาะหน้าได้ดี

1.2 บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย (Personal Presentation) ต้องดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงการแสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ และการแสดงท่าทางประกอบการพูดควรเป็นธรรมชาติ

1.3 มีเทคนิคในการให้บริการ (Service Technique) โดยเฉพาะการสนทนาเป็นการสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ควรให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

- ความเป็นกันเอง เพื่อให้เกิดความคุ้นใจ แสดงความเป็นมิตร
- เน้นการฟังเป็นหลัก คือผู้ให้บริการตั้งใจฟังด้วยความอดทนในขณะที่ผู้รับบริการแสดงอาการไม่พอใจออก
- การทบทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการตั้งใจฟังเรื่องที่ผู้รับบริการพูดเพื่อให้เกิดความประทับใจในงานบริการ

1.4 ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Product Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบรวมทั้งสามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในงานประกันอุบัติเหตุบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้คำแนะนำกับนักศึกษาถึงวิธีการในการปฏิบัติขั้นตอนต่าง ๆ ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องเพิ่มพูนความรู้ในด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเป็นช่องทางให้นักศึกษาสามารถติดต่อสอบถามข้อสงสัยผ่านทาง Internet

1.5 มีความช่างสังเกต (Observant) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเป็นคนช่างสังเกตเพราะหากรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

1.6 ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ในการแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือและแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

1.7 ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจ

1.8 ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ ควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้บริการ เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการทำงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.9 ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อพบปะกับผู้คนที่หลากหลายการแสดงออกของผู้รับบริการแตกต่างกันทั้งดีและไม่ดี ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

1.10 ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ หากผู้รับบริการหรือนักศึกษาที่มีปัญหาเร่งด่วนผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ

1.11 มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี (Attitude) งานบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดและความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ

1.11 มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานบริการการปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการเป็นคนสำคัญเพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดี

2. ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ (สมิต สัจฉกร, 2550, น. 115)

2.1 สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการคือผู้นำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นหลักเพื่อเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ เพื่อให้ความช่วยเหลือเหมาะสม

2.2 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจมีการประเมินผลการปฏิบัติงานการตรวจสอบความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้ทราบผลจะได้เป็นเครื่องมือของการปฏิบัติงานให้บริการสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

2.3 การให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดจะเกิดผลเสียขึ้นได้

2.4 การให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาไม่ล่าช้า หากไม่ทันกำหนดทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น กรณีนักศึกษาเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนควรรีบดำเนินการให้รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลานัดหมาย หรือบริการทันทีที่สามารถดำเนินการได้

2.5 การให้บริการไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น มุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

3. ด้านระบบการให้บริการ (ธนากร เกียรติบันลือ, 2548, อ้างถึงใน สุดา ธวัชวัฒนนันท์, 2549, น. 17)

3.1 กำหนดกลยุทธ์ และปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 ระบบการปฏิบัติการ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสารมาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและได้งานบริการที่มีคุณภาพ

3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อเข้าใจและเห็นประโยชน์จากการใช้บริการที่จัดให้ และให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และผลประโยชน์ที่จะได้รับความรู้และผู้รับบริการเข้าถึงบริการมากที่สุด ในการประกันอุบัติเหตุให้แก่นักศึกษาที่มีการประชาสัมพันธ์ เช่น ไปสเตอร์ ป้ายประกาศ อินเทอร์เน็ต คู่มือการศึกษา คู่มือปฐมนิเทศ การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับโครงการรณรงค์ลดอุบัติเหตุ ฯลฯ

3.4 ระบบขององค์กร ฝ่ายบริหารมีวางนโยบายในการจัดทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพเข้ามาใช้เพื่อให้งานสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

สรุปว่า แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นการประยุกต์ความรู้ทางด้านคุณภาพบริการในการเปลี่ยนแปลงตามแผนที่วางไว้อย่างเป็นระบบเพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์ให้เกิดประสิทธิผลเกี่ยวกับการทำงาน ในด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านระบบ เพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมเหนือความคาดหวังหรืออย่างน้อยที่สุดให้เท่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจะเกิดการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งหากผลของบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้จะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคหรือข้อจำกัดของการบริการ ดังนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่ที่จะต้องกำหนดคุณภาพบริการให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้โดยลักษณะของบริการคุณภาพที่ต่างนำมาใช้พิจารณา คือ บริการคุณภาพจะต้องเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถเข้าไปติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งแวดล้อมในการให้บริการมีความเหมาะสมทันสมัย และพฤติกรรมผู้ให้บริการบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพและความเป็นมิตร

3. แนวคิดการให้บริการทางการศึกษา

การศึกษาแนวคิดการให้บริการทางการศึกษา ผู้ศึกษาจะนำเสนอในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ความหมายของงานบริการการศึกษา

3.2 หลักในการให้บริการงานบริการการศึกษา

3.3 ขอบข่ายลักษณะงานบริการการศึกษา

3.4 การให้บริการทางการศึกษาของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.1 ความหมายของงานบริการการศึกษา

งานบริการด้านการศึกษานับว่ามีความสำคัญมาก เมื่อมองให้ลึกลงไปจะเห็นว่า การศึกษาเป็นการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น ฉะนั้นการให้บริการด้านการศึกษาที่ดี จึงถือเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจที่จะศึกษาต่อไป งานบริการทางการศึกษาได้มีนักศึกษาใช้คำที่แตกต่างกัน แต่มีความหมายเดียวกัน ได้แก่ งานบริการการศึกษา (Student Personnel Service) งานกิจการนักศึกษา (Student Affairs) และงานบุคลากรนักศึกษา (Student Personnel Work) วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (อุไร สุทธิแย้ม, 2540, น. 10) โดยงานบริการทางการศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาในแง่ของการให้สวัสดิการและพัฒนาการของนักศึกษา ซึ่งได้รับอิทธิพลจากวิชาสังคมศาสตร์ในด้านการตั้งสมมติฐานการวิจัยตลอดจนการเกิดมโนภาพ ซึ่งวิธีการจัดจะยึดหลักการทางกฎหมายและอุตสาหกรรมเป็นพื้นฐาน ลิซี่ ไตต์ตัน (Drittan, อ้างถึงใน อุไร สุทธิแย้ม, 2540, น. 11) ส่วน อี จี วิลเลียมสัน (Williamson, อ้างถึงใน ทวิช สิงห์ปลอด, 2542, น. 9) ให้ความหมายว่า งานบุคลากรนักศึกษาเป็นโปรแกรม การดำเนินงานสำหรับนักศึกษาและแนวคิดเกี่ยวกับนักศึกษาที่เน้นถึงการบริหารโดยทั่ว ๆ ไป ของสถาบันที่จะช่วยนักศึกษาแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Good, อ้างถึงใน กรนิภา หลีกุล, 2544, น. 24) กล่าวว่า งานบุคลากรนักศึกษา หมายถึงโปรแกรมเฉพาะอย่างที่ดีให้นักศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยไม่ครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในห้องเรียน ลักษณะการจัดจะเป็นการให้คำปรึกษาและเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา ซึ่งอาจจัดเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษาแนะแนวการศึกษาและอาชีพ สวัสดิการนักศึกษา การจัดหางาน การบริการ หอพัก และที่ปรึกษาองค์การนักศึกษา นอกจากนี้ วิลเลียม อีโฮป (Hoop, อ้างถึงใน ดร.ณิ คงสุวรรณ, 2549, น. 12) ได้เพิ่มเติมว่างานบริการนักศึกษาหมายถึงโปรแกรมหรือบริการที่ทางสถาบันการศึกษาจัดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ ความใฝ่ฝันในสถาบัน ความเจริญงอกงามของนักศึกษาในด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคม และจิตใจ ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาได้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนเองและสังคม

สรุปได้ว่า งานบริการการศึกษา หมายถึง การดำเนินการหรือให้บริการนักศึกษาด้านการจัดสวัสดิการและพัฒนาการของนักศึกษา ซึ่งงานกิจการนักศึกษาต้องจัดโปรแกรมเฉพาะอย่างที่ดีให้นักศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยไม่ครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในห้องเรียน เพื่อช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาได้พัฒนาทางด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคมและจิตใจ เกิดการลักษณะการจัดจะเป็นการให้คำปรึกษาและเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการและให้เกิดความพึงพอใจของนักศึกษา

3.2 หลักในการให้บริการงานบริการการศึกษา

หลักการให้บริการงานบริการการศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาบรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น เพราะการให้บริการนิสิตนักศึกษาต้องสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรของสถาบันวิธีการเรียนการสอน นโยบายการบริหาร การเลือกคณะกรรมการเทียบข้อบังคับและวินัยต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมงานทั้งสถาบัน โดยยึดนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นหลัก เรน (Rain, อ้างถึงใน อุไร สุทธิแย้ม, 2540, น. 13-14) ดังนี้

1. ตระหนักในความแตกต่างของแต่ละบุคคลในกลุ่มนิสิตนักศึกษาและมีความเข้าใจว่าการที่แต่ละคนมีบุคลิกลักษณะแตกต่างกัน โดยมีเอกลักษณ์เฉพาะตนไม่ใช่เรื่องที่แปลกประหลาดอะไร แต่ต้องเป็นเรื่องที่ต้องคาดคิดไว้ล่วงหน้าได้ และวางแผนที่จะรับลักษณะความแตกต่างเหล่านี้

2. นิสิตนักศึกษาแต่ละคนจะได้รับการยอมรับ และได้รับการปฏิบัติโดยถือเป็นส่วนทั้งหมดที่มีคุณค่าของมหาวิทยาลัยแต่ละคนจะได้รับการพัฒนาทั้งหมดในทุก ๆ อย่างขณะที่เข้ามาใช้ชีวิตในรั้วสถาบัน อุดมศึกษาเท่านั้น

3. ในด้านการสอน การแนะแนว กิจกรรมนักศึกษา และความพยายามที่จะจัดกิจกรรมวิชาการต่าง ๆ ของสถาบันจะต้องเริ่มจากความเป็นจริง จากเอกัตบุคคลที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น มิใช่จากจุดที่มหาวิทยาลัยต้องการจะพัฒนา โดยคาดคะเนจากนิสิตนักศึกษาโดยเฉลี่ยทั่วไป ความทะยานอยาก ความสนใจ และความจำเป็นของแต่ละบุคคลควรเป็นจุดสำคัญของการพัฒนาโปรแกรมต่าง ๆ ของสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับอี จี วิลเลียมสัน (Williamson, อ้างถึงใน ทวิข สิงห์ปลอด, 2542, น. 12) ที่กล่าวว่าหลักการจัดงานบุคลากรนักศึกษาต้องให้สอดคล้องและสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษา โดยได้ให้แนวคิดไว้ 5 ประการต่อไปนี้

- การให้การศึกษาในสถาบันชั้นสูงจะต้องพยายามให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนาในทุก ๆ ด้าน

- การส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ศักยภาพ และความแตกต่างของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน

- การศึกษาเฉพาะในห้องเรียนไม่เป็นการเพียงพอ บริการและสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ กิจกรรมทางวิชาการและสังคม ตลอดจนการบริการความสะดวกสบายต่าง ๆ ให้แก่นิสิตนักศึกษา ล้วนมีความสำคัญต่อการให้การศึกษาทั้งสิ้น

4. บรรยายภาคทงวิชาการและประชาธิปไตย เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีคุณค่ามากกว่าการใช้อำนาจ

5. สังคมมนุษย์ไม่คงที่ ธรรมชาติของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา วิทยาการสมัยใหม่เกิดขึ้นเสมอ การบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงและสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมมนุษย์ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ สภาการศึกษาแห่งอเมริกา (กรนิภา หลีกุล, 2544, น. 27) ได้เสนอแนวคิดซึ่งถือเป็นหลักในการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. การปฏิบัติต่อนิสิตนักศึกษาไม่ควรมองเป็นเพียงนิสิตนักศึกษา แต่ควรมองถึงความเป็นคนคือควรพิจารณาถึงพัฒนาการในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตใจ และสติปัญญา

2. นิสิตนักศึกษาแต่ละคนควรได้รับการยอมรับในความเอกลักษณ์ของตนเอง

3. สิ่งแวดล้อมของนิสิตนักศึกษาเป็นเรื่องของการศึกษา และควรนำมาใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางพัฒนาการอย่างสูงสุด

3. ความรับผิดชอบหลักของความเจริญเติบโตในเรื่องส่วนตัว และสังคมของนิสิตนักศึกษาขึ้นอยู่กับตัวของเขา และคุณสมบัติของเขาเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการงานบริการการศึกษา ดังกล่าวจะเห็นได้ว่างานบริการการศึกษาจัดขึ้นมาเพื่อเสริมสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้มีความพร้อมในด้านต่างๆ โดยภารกิจส่วนใหญ่เป็นงานเกี่ยวกับดูแลนักศึกษาในทุก ๆ ด้าน ในรั้วมหาวิทยาลัยเพื่อเสริมสร้างให้นักศึกษาพร้อมที่จะออกไปสู่สังคม ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และเป็นการสนับสนุนนักศึกษาให้เกิดทักษะการเรียนรู้ในการจะพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้านงานบริการการศึกษาจึงเป็นแหล่งสนับสนุน ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือนักศึกษาในประสบผลสำเร็จในทุก ๆ ด้าน

3.3 ขอบข่ายลักษณะงานบริการการศึกษา

งานบริการการศึกษาเป็นงานที่ให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้าตลอดจนการใช้ชีวิตอยู่ในสถาบัน จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาออกจากสถาบัน ขอบข่ายลักษณะงานบริการการศึกษาจะมีรูปแบบใดขึ้นอยู่กับปรัชญา ความมุ่งหมาย และแนวคิดของแต่ละสถาบันรวมทั้งความสามารถและทรัพยากรของสถานศึกษา นั้นว่ามีมากนักน้อยเพียงใด โดยทั่วไปงานบริการ

การศึกษามีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ 2 ประการ (อุไร สุทธิแย้ม, 2540, น. 16) คือ ภาระหน้าที่ที่กระทำต่อนิสิตนักศึกษาเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเต็มที่และภาระหน้าที่ของบุคลากรนิสิตนักศึกษาที่กระทำต่อกระบวนการเพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนากระบวนการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะภาระหน้าที่ของบุคลากรนิสิตนักศึกษาที่กระทำต่อกระบวนการ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. ภาระหน้าที่ในด้านประสานงานภายใน (Internal Coordinating Functions)

เป็นงานเกี่ยวกับการสร้างบูรณาการและการให้บริการ ได้แก่

- 1.1 งานในสำนักงานของฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา
- 1.2 ระเบียบนิสิตนักศึกษา กระบวนการเก็บและจัดทำข้อมูล
- 1.3 การอบรมบุคลากรเกี่ยวกับงานบุคลากรนิสิตนักศึกษา ขณะปฏิบัติงาน
- 1.4 การหาทุนเพื่อนำมาใช้จ่ายเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิตนักศึกษา

2. ภาระหน้าที่ในการปฐมนิเทศ (Orienting Functions) เป็นงานที่ทำให้เกิด

ความชัดเจนในปัญหาต่าง ๆ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาลัย นิสิตนักศึกษา และชุมชน อันได้แก่

- 2.1 การสรรหาหรือคัดเลือกนิสิตนักศึกษา
- 2.2 การรับนิสิตนักศึกษาเข้าเรียน
- 2.3 การทดสอบ (เพื่อรับนิสิตนักศึกษา การวางตัวในแง่วิชาการ และการปฐมนิเทศทางอาชีพ)
- 2.4 การจัดปฐมนิเทศ
- 2.5 การให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ เช่น วิชาการ เป็นต้น
- 2.6 การให้คำแนะนำแก่นิสิตนักศึกษาชาวต่างประเทศ
- 2.7 การให้ความช่วยเหลือในด้านเงินทุนและช่วยให้ค้นพบสิ่งที่ตนเองสนใจ
- 2.8 บริการวางตัวบุคคล
- 2.9 การสร้างความสัมพันธ์กับนิสิตนักศึกษาโดยรวมทั้งการติดตามผล
- 2.10 การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

3. ภาระหน้าที่ในการให้ความสนับสนุน (Supportive Functions) เป็นงานที่

เกี่ยวกับการสนองตอบทางด้านร่างกายและอารมณ์ของนิสิตนักศึกษา เพื่อช่วยให้เกิดความเจริญงอกงามทางด้านสติปัญญาอย่างเต็มที่ เช่น การให้คำปรึกษาในด้านการปรับตัว การเรียนรู้ รวมทั้ง

การกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียน การแก้ไขเกี่ยวกับการพูดและการฟัง และการบริการสุขภาพในด้านการแพทย์และจิตวิทยา เป็นต้น

4. ภาระหน้าที่ทางการศึกษา (Educative Functions) หน้าที่นี้เป็นกิจกรรมร่วมหลักสูตร (Co-Curricular Activities) ซึ่งมุ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้โดยตรงอย่างเป็นระบบระเบียบ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนด้วย เช่น การให้คำแนะนำแก่อาจารย์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่ในด้านการตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการเรียนในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ส่วน วอเธอร์ เอฟ จอห์นสัน (Johnson, อ้างถึงใน ทวิช สิงห์ปลอด, 2542, น. 16) ได้แบ่งขอบข่ายของงานบุคลากรนักศึกษาโดยเน้นการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการจิตวิทยา (Psychological Service) บริการนี้ให้ความช่วยเหลือในการวินิจฉัยปัญหาในเรื่องการเรียนและการปรับตัว ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม

2. บริการสังคม (School Service) บริการนี้เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาในด้านการปรับตัว นักสังคมสงเคราะห์จะทำงานร่วมกับสถานศึกษา บ้านและชุมชนเพื่อช่วยเหลือในการแก้ปัญหาของนักศึกษา

3. บริการด้านสุขภาพ (Health Service) บริการนี้เกี่ยวกับการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพมากกว่าการรักษา บริการนี้รวมทั้งการทำงานของงานการแนะแนวนักศึกษาโดยปกติมักจะทำโดยตรงโดยนักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์

4. บริการจัดวางตัวบุคคลหรือบริการจัดหางาน (Placement Service) บริการนี้พบบ่อยในสถาบันการศึกษาใหญ่ ๆ บริการนี้มีหน้าที่เช่นเดียวกับองค์การจัดหางานสำหรับนักศึกษาที่จบการศึกษา

5. บริการการวิจัยรวมทั้งการประเมินผลและการทดสอบ (Research Service) รวมอยู่ในงานบุคลากรนิสิต นักศึกษา การบริการนี้รวมทั้งการวางแผนและการประสานงานโปรแกรมการทดสอบวิจัยทุกชนิด รวมทั้งการประเมินผลด้วย

6. บริการการมาเรียนและการขาดเรียน (Attendance Service) มีหน้าที่ติดต่อยุ่ระหว่างบ้านและสถานศึกษา เพื่อช่วยกันแก้ปัญหาในเรื่องการขาดเรียนของนักศึกษา

7. บริการแนะแนว (Guidance Service) เป็นบริการที่ประกอบด้วยบริการย่อย ดังนี้ คือ บริการศึกษาเป็นรายบุคคล บริการสารสนเทศ บริการให้คำปรึกษา บริการจัดวางตัวบุคคล หรือบริการจัดหางานบริการติดตามผลการศึกษา

สรุปได้ว่า ขอบข่ายลักษณะงานบริการการศึกษาได้ว่า แต่ละมหาวิทยาลัยต้องมีการจัดงานบริการให้นักศึกษา การทำงานขึ้นอยู่กับปรัชญา ความมุ่งหมาย ในการพัฒนางานด้านบริการการศึกษาให้นักศึกษา เพียงแต่จะต้องชื่อหน่วยงานแตกต่างกัน และในส่วนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กองกิจการนักศึกษา เป็นหน่วยงานกลางมีหน้าที่ในการให้บริการแก่นักศึกษาโดยตรง เช่น งานให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพแก่นักศึกษา งานทุนการศึกษา งานด้านหอพักนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา งานวินัยและพัฒนานักศึกษา งานด้านกีฬา งานอนามัย ดูแลสุขภาพอนามัย งานประกันอุบัติเหตุเพื่อดูแลสวัสดิภาพของนักศึกษา ซึ่งเป็นการที่ได้จัดไว้ให้บริการแก่นักศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.4 ข้อมูลทั่วไปของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความเป็นมา

กองกิจการนักศึกษา ได้ก่อตั้งขึ้นตามการจัดโครงการสร้างหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีตั้งแต่ปี พ.ศ.2520 เป็นต้นมาและได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานและการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยใหม่ในปี พ.ศ.2548

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมและพัฒนาให้นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีจิตสำนึกต่อสังคม

พันธกิจ

1. จัดหาและจัดสรรทุนการศึกษาให้นักศึกษา สนับสนุนขยายโอกาสและเปิดโอกาสทางการศึกษาให้ผู้ด้อยโอกาสในสังคม รวมทั้งให้บริการด้านการศึกษาวิชาทหาร
2. จัดการและพัฒนาให้บริการและสวัสดิการด้านแนะแนวการศึกษาและอาชีพแก่นักศึกษา
3. ดูแลและพัฒนาการให้บริการและสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยรวมถึงการประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา
4. ดูแลและพัฒนานักศึกษาให้เป็นคนดี ซื่อสัตย์ สุจริต และมีคุณธรรม
5. ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนากิจกรรมนักศึกษา
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการออกกำลังกาย การเล่นและการแข่งขันกีฬา
7. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่

กองกิจการนักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการดำเนินงานบริการกิจการนักศึกษา เพื่อในสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยปฏิบัติงานด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา ทุนการศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา งานด้านกีฬา การประกันอุบัติเหตุ การส่งเสริมสุขภาพอนามัยแก่นักศึกษา ให้การปรึกษาในด้านจิตวิทยา และมีพันธกิจในการดูแลชีวิตและความเป็นอยู่ต่าง ๆ ของนักศึกษาที่ศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัย โดยการทำงานมุ่งเน้นการส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาทำกิจกรรมควบคู่ไปกับการเรียนรู้ ทักษะด้านวิชาการ และพัฒนานักศึกษาพร้อมกันไปทุกด้าน และยังดำเนินการในการขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ นักศึกษาที่เรียนดีจากในชนบท โครงการนักศึกษาเรียนดีในเขตเมือง โครงการนักศึกษาผู้มีความสามารถในการกีฬา นักศึกษาโครงการผู้พิการ เพื่อผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ออกไปรับใช้สังคมให้เป็นผู้มีทั้งความรู้และประสบการณ์สามารถใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างมีความสุขมีสุขภาพอนามัยแข็งแรง

ลักษณะภาระงานด้านบริการ ของกองกิจการนักศึกษา มีดังนี้

1. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีหน้าที่ให้บริการด้านทุนการศึกษาทุกประเภท และดูแลโครงการพิเศษต่าง ๆ ได้แก่ โครงการนักศึกษาเรียนดีจากชนบท โครงการนักศึกษาเรียนดีในเขตเมือง โครงการนักศึกษาผู้พิการ บริการและสวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษา อบรมและพัฒนานักศึกษาที่ได้รับทุน
2. งานกิจกรรมนักศึกษา มีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาให้นักศึกษามีส่วนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการดูแลจัดตั้งกลุ่มอิสระ ชุมนุม ชมรม ส่งเสริมสนับสนุนให้อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของไทย และกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ การจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ดูแลการเลือกตั้งองค์การนักศึกษา สภานักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดหางบประมาณในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษา นอกจากนี้ยังให้คำปรึกษาในด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ จัดการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนานักศึกษา
3. งานวินัยและพัฒนานักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนนักศึกษา ผู้กระทำผิดวินัยนักศึกษา ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาทางด้านระเบียบวินัยนักศึกษาดูแลและปกครองนักศึกษาให้อยู่ในระเบียบวินัยนักศึกษา ตักเตือนและป้องปรามการกระทำของนักศึกษาที่ขัดต่อระเบียบวินัย จัดโครงการรณรงค์เพื่อส่งเสริมระเบียบวินัยนักศึกษา จริยธรรม ศีลธรรมอันดีแก่นักศึกษา รวมทั้งการจัดทำข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของนักศึกษา

4. งานอนามัย หน้าที่รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การให้บริการสุขภาพการบริการให้การปรึกษาปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมทั้งการบริการเรื่องการประกันอุบัติเหตุกับนักศึกษาในมหาวิทยาลัย

5. งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการจัดหางานแก่บัณฑิตนักศึกษา การจัดงานนัดพบแรงงาน เป็นแหล่งข้อมูลตลาดงานและการฝึกงานของนักศึกษา การจัดฝึกอบรมหรือบรรยายพิเศษ เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ จัดบรรยายแนะแนวการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยธรรมชาติแก่นักเรียนระดับมัธยมปลายที่มาเยี่ยมชมมหาวิทยาลัยธรรมชาติ ศูนย์รังสิต และการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนประวัตินักศึกษา บริษัท และตำแหน่งงาน นอกจากนี้ งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพยังให้บริการ ด้านการทดสอบทางด้านจิตวิทยาต่าง ๆ และให้การปรึกษาด้านสุขภาพจิตด้วย

สรุป ภารกิจงานการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลการให้ความรู้ความเข้าใจในด้านชีวิตสนับสนุนการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยให้มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรม การส่งเสริมกล่อมเกลานักศึกษาผ่านกระบวนการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรอย่างครบถ้วน คือ กิจกรรมวิชาการ กิจกรรมกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีสิ่งแวดล้อม กิจกรรมนันทนาการและกิจกรรมศิลปวัฒนธรรม เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรของนักศึกษา ที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ต่อไปในอนาคต

ในส่วนของงานด้านประกันอุบัติเหตุถือเป็นบริการด้านการให้บริการด้านสวัสดิการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา ภาระงานเริ่มตั้งแต่การจัดหาบริษัทประกันอุบัติเหตุเข้ามารับประกันให้แก่นักศึกษา บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการทำประกัน เช่น จัดทำประชาสัมพันธ์ คู่มือการศึกษา คู่มือปฐมพยาบาล บริการให้การปรึกษาและส่งต่อเพื่อวางแผนการรักษาพยาบาลต่อ ประสานงานกับบริษัทประกันอุบัติเหตุและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องเงินค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ บริการให้การช่วยเหลือในเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน จัดประชุมคณะกรรมการบริหารโครงการประกันอุบัติเหตุ และคณะกรรมการกองทุนประกันอุบัติเหตุ เพื่อดูแลเรื่องผลประโยชน์จากการทำประกันภัยที่นักศึกษาพึงจะได้รับ ติดตามประเมินผลงานประกันอุบัติเหตุ สรุปผลการดำเนินงานรายงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย

3.5 ข้อมูลของหน่วยงาน งานอนามัย (Student Health Services)

งานอนามัยมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพการให้บริการสุขภาพการบริการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิตรวมทั้งการบริการเรื่องประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาด้วย

เป้าหมาย

เพื่อส่งเสริมสนับสนุนสุขภาพของนักศึกษา ให้นักศึกษามีสุขภาพ พลานามัยสมบูรณ์ แข็งแรงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมีคุณภาพชีวิตที่ดีระหว่างศึกษาเล่าเรียนอยู่ในมหาวิทยาลัย ธรรมชาติ

สำนักงานที่ทำการ

- ท่าพระจันทร์ ตึกกิจกรรมนักศึกษา ชั้น 1 เวลาทำการ 08.30 น.-16.30 น.
- ศูนย์รังสิต อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 1 เวลาทำการ 08.30 น.-16.30 น.
- ศูนย์สังคมศาสตร์ ตึก SC อาคารเรียนร่วม ชั้น 1 เวลาทำการ 09.00 น.-16.00 น.

ภารกิจหลัก

1. ส่งเสริมสุขภาพนักศึกษา (Health Promotion)
2. บริการสุขภาพนักศึกษา (Health Services)
3. ประกันอุบัติเหตุนักศึกษา (Accident Insurance)

1. หมวดงานส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) ภาระงานมีดังนี้

- 1.1 จัดทำสื่อส่งเสริมสุขภาพเผยแพร่
- 1.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ
- 1.3 ส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคเอดส์และยาเสพติด
- 1.4 ให้การปรึกษาส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางด้านสุขภาพ
- 1.5 จัดทำแผนพัฒนาบริการสู่งานวิจัยทางด้านสุขภาพ

2. หมวดงานบริการสุขภาพ (Health Services) ภาระงานมีดังนี้

2.1 บริการตรวจรักษาโรคขั้นพื้นฐาน จัดให้มีแพทย์มาให้บริการตรวจรักษา และตรวจสุขภาพ โดยแพทย์ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนให้บริการ ตรวจโรคทั่วไป ตรวจโรคทางออร์โธปิดิกส์ และเวชศาสตร์การกีฬา ตรวจรักษาและให้คำปรึกษาทางจิตเวช

2.2 บริการตรวจรักษาทางทันตกรรม

- จัดให้มีทันตแพทย์ให้บริการตรวจรักษา โรคในช่องปาก โดยทันตแพทย์ประจำบริการทำงานอนามัยทางด้านทันตกรรมที่เปิดบริการ ได้แก่ ตรวจฟัน เอกซเรย์ฟัน อุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน
- ให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาทางด้านทันตกรรมสอนการแปรงฟันและใช้ไหมขัดฟัน
- บริการส่งผู้ป่วยทันตกรรมไปรับการรักษาต่อยังโรงพยาบาล หรือ สถานที่บริการทันตกรรม ที่เหมาะสม เช่น การเอกซเรย์ฟันทั้งปาก การผ่าฟันคุด การรักษารากฟัน การใส่ฟัน การจัดฟัน

2.3 บริการปฐมพยาบาล

- การปฐมพยาบาลเบื้องต้นในรายที่มีอาการรุนแรง เช่น อุบัติเหตุรุนแรง บาดเจ็บจากการกีฬาทำให้กระดูกหัก, เลือดเล็ดขาด, เลือดเอ็น, กล้ามเนื้อฉีกขาด, เลือดออกไม่หยุด, อาการหมดสติ จากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ท้องเสียรุนแรง สมองได้รับการกระทบกระเทือน ความดันโลหิตสูง เลือดเล็ดในสมองแตก เบาหวาน ชักเมื่อผู้ป่วยพันซิดอันตราย นำรักษาส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อยังโรงพยาบาลที่เหมาะสมพร้อมทั้งติดตามการรักษา
- ให้การปฐมพยาบาล และการรักษาตามแพทย์สั่ง และตามอาการของผู้ป่วย ได้แก่ ทำแผล ผ่าฝีหนอง เย็บแผล ก้างติดคอ เข้าเฝือกอ่อน ผ้าพันเคล็ด วัดความดัน ให้น้ำยาเข้าทางเส้นเลือด ฉีดยาเข้าเส้นเลือด ฉีดยาเข้ากล้ามเนื้อ ให้บริการผู้ป่วยที่จำเป็นต้องนอนพักรักษา พร้อมทั้งควบคุมดูแล และจัดห้องพัก ผู้ป่วยให้สะอาดถูกสุขลักษณะและดูแลพยาบาลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดให้ การรักษาตามแพทย์สั่ง ดูแลการดำเนินการของโรค
- จัดและดำเนินการเกี่ยวกับการวิเคราะห์โรคในระยะแรกตามแพทย์สั่ง ได้แก่ เขียนรายงานการส่งตัวผู้ป่วยให้รับการรักษาต่อที่เหมาะสม ส่งผู้ป่วยไป เอกซเรย์ เจาะเลือด ตรวจอุจจาระ ปัสสาวะที่โรงพยาบาล
- จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการตรวจของแพทย์ พร้อมทั้งช่วยแพทย์ตรวจให้การรักษาให้เตรียมพร้อมสำหรับผู้ป่วย
- จัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล โดยการนั่ง อบ ซ้ำเชื้อโรค ตามหลักการทำความสะอาดปราศจาก เชื้อโรค

3. หมวดงานประกันอุบัติเหตุ (Accident Insurance) ภาระงานมีดังนี้

- 3.1 บริการเรื่องประกันอุบัติเหตุกับนักศึกษา
- 3.2 บริการให้การปรึกษาเพื่อวางแผนการรักษาพยาบาลต่อ
- 3.3 ประสานงานกับบริษัทประกันอุบัติเหตุและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องเงินค่าเบี้ยประกันอุบัติเหตุ
- 3.4 บริการให้การช่วยเหลือในเรื่องการเรียกร้องสิทธิค่าสินไหมทดแทน
- 3.5 จัดประชุมคณะกรรมการบริหารโครงการประกันอุบัติเหตุและคณะกรรมการกองทุนบริหารประกันอุบัติเหตุ
- 3.6 ติดตามและประเมินผลงานประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา

3.6 ลักษณะภาระงานด้านประกันอุบัติเหตุ

- ดำเนินการคัดเลือกบริษัทประกันอุบัติเหตุที่ให้ผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ นักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ตรวจสอบและจัดส่งรายชื่อนักศึกษาทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บริษัทประกันจัดทำกรรมธรรม์และบัตรประกันอุบัติเหตุให้แก่ นักศึกษาผู้ทำประกัน
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาที่ประสบอุบัติเหตุ
- ให้คำปรึกษาแนะนำและดูแลประสานงานในเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนกับบริษัทฯ นักศึกษาสามารถเรียกร้องค่าทดแทนได้ครบถ้วนตามสิทธิและรวดเร็ว รวมถึงบริการสวัสดิการต่าง ๆ ที่นักศึกษาผู้ทำประกันอุบัติเหตุจะได้รับจากกองทุนประกันอุบัติเหตุ
- งานด้านข้อมูลสถิติและการประชาสัมพันธ์รณรงค์ลดอุบัติเหตุ เก็บสถิติผู้ทำประกันและผู้ประสบเหตุ จากอุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นข้อมูลในการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้คณะนักศึกษาได้ทราบข้อมูล เพื่อรณรงค์ปลูกจิตสำนึกในการป้องกันและลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นให้ลดน้อยลง
- งานด้านจัดเตรียมความพร้อมในด้านเอกสารและสถานที่ประชุมเพื่อให้การประชุมแต่ละครั้งเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสะดวกรวดเร็วในการประชุม
- วางแผนงานในการปฏิบัติงานด้านประกันอุบัติเหตุดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และนโยบายของคณะกรรมการที่วางไว้

4. แนวคิดเกี่ยวกับอุบัติเหตุ

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับอุบัติเหตุ ผู้ศึกษาจะนำเสนอในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความหมายอุบัติเหตุ

4.2 ความหมายการประกันภัย

4.1 ความหมายอุบัติเหตุ

อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน จากปัจจัยภายนอกร่างกายและทำให้เกิดผลที่ผู้เอาประกันภัยมิได้เจตนาหรือมุ่งหวัง (กรมการประกันภัย, 2548)

อุบัติเหตุ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ความบังเอิญเป็นอุบัติเหตุ

ตามสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2526) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันไม่รู้ตัวล่วงหน้ามาก่อน อุบัติเหตุอาจทำให้เกิดอันตรายได้ตั้งแต่เล็กน้อย เช่น ทรัพย์สินเสียหาย จนถึงบาดเจ็บ พิการ หรือร้ายแรงถึงเสียชีวิต

ในอีกความหมายหนึ่ง อุบัติเหตุอาจหมายถึงเหตุการณ์ทางกายภาพที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตของมนุษย์อาทิ รถชน ตกตึก มีดบาด ไฟลวก ไฟช็อต โดนพิษ ฯลฯ หรือหมายถึงเหตุการณ์ที่ไม่ใช่ทางกายภาพเช่น การลืมนัดหมาย ความพลอเรอหรือการเปิดเผยความลับ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดก็ไม่ได้ตั้งใจให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้

องค์การอนามัยโลกได้ให้ความหมายของอุบัติเหตุว่า หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ก่อนเกิดขึ้นโดยทันทีทันใดมีผลทำให้เกิดการบาดเจ็บแก่ร่างกายและจิตใจ (กระทรวงสาธารณสุข, กรมการแพทย์, สถาบันการแพทย์ด้านอุบัติเหตุและสาธารณภัย, 2539, น. 20)

สรุปได้ว่า อุบัติเหตุเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เกิดขึ้นโดยฉับพลันทันทีโดยไม่ได้มีการวางแผนหรือคาดการณ์ไว้ก่อนล่วงหน้าเกิดแล้วก่อให้เกิดความเสียหาย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดการบาดเจ็บ พิการ สูญเสียชีวิต สิ่งไม่พึงประสงค์หรือความเสียหายทั้งร่างกายและทรัพย์สิน

4.2 ความหมายการประกันภัย

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการประกันภัย ไว้หลายลักษณะ ดังนี้

คณะกรรมการการค้าและวิชาการ สมาคมการประกันวินาศภัย : การประกันภัย คือการที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งโดยสัญญาว่าเขาจะต้องไม่รับความเดือดร้อนจากภัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียหรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยนั้นกลับสู่สภาพดีหรือใกล้เคียงดังเดิมโดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ (การประกันวินาศภัย, 2530, น. 2)

การประกันภัย คือการที่บุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้รับประกันภัย” ทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า “ผู้เอาประกันภัย” โดยสัญญาว่าเขาจะไม่ต้องรับความเดือดร้อนทางการเงินจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสีย หรือความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยผู้รับประกันภัยสัญญาว่าจะจ่ายเงินชดเชยให้ผู้เอาประกันภัยตามจำนวนและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ หรืออาจจะทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้นั้นกลับสู่สภาพเดิมหรือใกล้เคียงของเดิม โดยผู้รับประกันภัยจะได้รับเงินค่าเบี้ยประกันภัยเป็นการตอบแทนจากผู้เอาประกันภัยตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ (กรมการประกันภัย, 2542, น. 3)

การประกันภัยสามารถเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นเครื่องมือทางสังคมที่สามารถจัดสรรเงินเพื่อทดแทนผลของความโชคร้ายที่สมาชิกบางคนในสังคมได้รับเงินที่นำมาจัดสรรนั้นเป็นเงินที่เก็บรวบรวมมาจากสมาชิกจำนวนมากที่เข้าร่วมโครงการ ดังนั้น การประกันภัยจึงเป็นเสมือนกองทุนซึ่งผู้เอาประกันภัยทุกคนจะต้องช่วยกันจ่ายลงขัน (ซึ่งเรียกว่า “เบี้ยประกันภัย”) โดยจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเสี่ยงภัยที่ตนนำมาประกันและเมื่อมีภัยที่เอาประกันไว้เกิดขึ้น สมาชิกก็มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากกองทุนในวงเงินที่ตกลงไว้ (กรมการประกันภัย, 2542, น. 3)

สรุป การประกันภัย คือวิธีการกระจายความเสี่ยงภัยอย่างหนึ่ง ซึ่งสมาชิกทุกคนที่เข้าร่วมโครงการจะต้องจ่ายเงินคนละเล็กละน้อย ซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัยให้กับบริษัทประกันอุบัติเหตุ และเมื่อมีสมาชิกคนใดคนหนึ่งเคราะห์ร้ายได้รับความเสียหายตามเหตุการณ์ที่เอาประกันภัยไว้ สมาชิกผู้นั้นจะได้รับการชดเชยจากเงินกองกลางนั้น ๆ ตามที่ตกลงกันไว้ โดยมีบริษัทประกันภัยเป็นผู้จัดการกองทุน ทั้งในการประเมินความเสี่ยงภัยและให้บริการในการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

5. ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โครงการประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความเป็นมา

สืบเนื่องจากที่มหาวิทยาลัยได้ขยายสถานที่สำหรับการเรียนการสอนของนักศึกษา ปีที่ 1 ทั้งหมดไปยังศูนย์รังสิต ตั้งแต่ปีการศึกษา 2529 เป็นต้นมา รวมทั้งเป็นพื้นที่รองรับการจัดตั้ง คณะ และหน่วยงานทางวิชาการใหม่ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ คณะแพทยศาสตร์ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยตระหนักดีว่าการขยายพื้นที่ไปยังศูนย์รังสิตอาจเกิดปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุและภัยอันตรายขึ้นได้ เนื่องจากสภาพด้านกายภาพและสังคมในท้องถิ่นดังกล่าวของนักศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งจะต้องดำเนินการหาแนวทางเพื่อช่วยสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักศึกษา การประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาเป็นแนวทางหนึ่งที่มหาวิทยาลัยเห็นว่า จะช่วยสร้างหลักประกันให้แก่ชีวิตของนักศึกษาได้ประการหนึ่ง จึงได้มีการศึกษาถึงแนวทางในการดำเนินงานโครงการประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาขึ้น และมหาวิทยาลัยได้ให้ความเห็นชอบเรื่องนี้โดยจะเริ่มดำเนินงานโครงการในปีการศึกษา 2533 ซึ่งเป็นที่มาของโครงการนี้ “โครงการประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างหลักประกันแก่นักศึกษาในการเดินทางไปเรียนที่ศูนย์รังสิต การค้นคว้า ทดลองประกอบการเรียน การฝึกภาคสนาม การเข้าร่วมกิจกรรมนอกหลักสูตร การเข้าร่วม กิจกรรมกีฬา ทักษะศึกษา เป็นต้น
2. เพื่อช่วยลดปัญหาค่าใช้จ่ายแก่นักศึกษากรณีประสบอุบัติเหตุต่าง ๆ
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับมหาวิทยาลัยในการกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุน กิจกรรมการศึกษา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของนักศึกษา

วิธีดำเนินงานโครงการ

การดำเนินงานโครงการประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2533 ซึ่งมีข้อมูลการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผู้เอาประกันภัย หมายถึง นักศึกษาปีที่ 1 ทั้งหมด นักศึกษาปีสูง คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์ ส่วนนักศึกษาปีสูงในคณะ นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ให้เป็นไปตามความสมัครใจ

2. ผู้รับประกันภัย หมายถึง บริษัทประกันภัยที่มหาวิทยาลัยโดยคณะกรรมการบริหาร โครงการประกันอุบัติเหตุ ซึ่งมีรองอธิการบดีฝ่ายการนักศึกษา เป็นประธานจะเป็นผู้พิจารณา คัดเลือก ทั้งนี้ โดยจะคำนึงถึงเงื่อนไขข้อตกลงคุ้มครองค่ารักษาพยาบาล และจำนวนเงิน เอาประกันสูงสุดที่นักศึกษาจะได้รับเป็นสำคัญ อีกทั้งพิจารณาถึงความมั่นคงและเชื่อถือได้ของ บริษัทประกันภัยด้วย

3. เบี้ยประกันภัย หมายถึง เงินที่นักศึกษาผู้ทำประกันอุบัติเหตุจะต้องจ่ายเป็น ค่าเบี้ยประกันภัย ให้แก่บริษัทประกันภัย โดยผ่านมหาวิทยาลัยในวันจดทะเบียนภาคแรกของการ ศึกษา

4. ข้อตกลงความคุ้มครอง หมายถึง เงื่อนไขการคุ้มครองที่บริษัทประกันภัย ซึ่งได้รับการ คัดเลือกจากมหาวิทยาลัยให้เป็นผู้รับประกันภัยอุบัติเหตุแก่นักศึกษา ได้ระบุข้อตกลงความ คุ้มครองความสูญเสียหรือความเสียหายอันเกิดจากความบาดเจ็บทางร่างกาย ซึ่งเกิดจากปัจจัย ภายนอกของนักศึกษาผู้เอาประกัน โดยอุบัติเหตุ และข้อตกลงคุ้มครองพิเศษที่มหาวิทยาลัย เห็นว่า ควรจะได้รับความคุ้มครองเพิ่มเติมด้วย คือ “การขับขี่หรือซ้อนท้ายรถจักรยานยนต์” รวมทั้ง ผลประโยชน์ในเรื่องค่าทดแทนและค่ารักษาพยาบาล ซึ่งจะมีข้อความที่แนบมาโดยมหาวิทยาลัยจะ ได้แจ้งให้นักศึกษาผู้เอาประกันภัยได้ทราบ

5. ระยะเวลาประกันภัย หมายถึง ระยะเวลาที่ทำประกันภัยอุบัติเหตุของนักศึกษา กับ บริษัทประกันภัยมีกำหนด 1 ปี นับแต่วันทำสัญญาการประกันอุบัติเหตุ ซึ่งจะเริ่มต้นประมาณ เดือนมิถุนายนของทุกปี

6. การติดต่อเพื่อรับประโยชน์ หมายถึง การติดต่อกับบริษัทประกันภัย ซึ่งเป็นผู้รับ ประกันภัยอุบัติเหตุของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรณี นักศึกษาผู้เอาประกันภัยประสบ อุบัติเหตุในกรณีที่ระบุไว้ตามสัญญากรมธรรม์ และ/หรือมีปัญหาอื่น ๆ ให้ติดต่อผ่านมหาวิทยาลัย โดยงานอนามัย กองกิจการนักศึกษา ได้ทั้งที่ทำพระจันทร์ ตึกกิจกรรมนักศึกษา ชั้นล่าง และที่ศูนย์ รังสิต ตึกสำนักงานอธิการบดี ซึ่งจะเป็นผู้รับเรื่องราว และทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับบริษัท ผู้รับประกันภัยให้ เมื่อได้รับผลการติดต่อแล้วก็จะแจ้งให้นักศึกษาผู้เอาประกันภัยและ/หรือผู้รับ ประโยชน์แทนนักศึกษาทราบ

การรับประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (กลุ่ม) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การคุ้มครองอุบัติเหตุ บริษัทให้การคุ้มครองอุบัติเหตุทุกชนิด ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัยระหว่างการศึกษ การเดินทางในยานพาหนะต่าง ๆ การพักผ่อน การทัศนศึกษา การฝึกภาคสนามของนักศึกษาวิชาทหาร การทำงาน การปฏิบัติงาน การเล่น ฟุตบอล หรือการแข่งขันกีฬาใด ๆ ซึ่งไม่ได้ระบุเป็นข้อยกเว้นในกรมธรรม์ โดยให้ความคุ้มครองทุกแห่งทั่วโลก ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นเวลา 1 ปี ผู้มีสิทธิซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (กลุ่ม) ตามโครงการนี้ คือ นักศึกษาในระดับปริญญาตรี ในส่วนของนักศึกษาในระดับปริญญาโท โครงการประกาศนียบัตรชั้นสูง และโครงการพิเศษต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความสมัครใจ ผลประโยชน์ที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับจากการซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (กลุ่ม) นี้ ได้แก่ ผลประโยชน์พื้นฐาน แบบ อบ.2 ผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล และการขยายการคุ้มครอง

1. ผลประโยชน์พื้นฐาน แบบ อบ.2 บริษัทให้การคุ้มครองผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ประสบอุบัติเหตุและมีผลให้

1.1 เสียชีวิต

1.2 สูญเสียอวัยวะ เช่น แขน ขา สายตา นิ้วมือ และนิ้วเท้า

1.3 สูญเสียการรับฟังเสียง การพูดออกเสียง

1.4 ทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง โดยมีจำนวนเงินค่าทดแทนตามอัตราที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

2. ผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล บริษัทให้การคุ้มครองผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ประสบอุบัติเหตุ และต้องรับการรักษาพยาบาลในฐานะผู้ป่วยนอก หรือผู้ป่วยในในสถานรักษาพยาบาล เช่น ที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือโรงพยาบาลอื่นที่เป็นคู่สัญญาของบริษัทตามที่บริษัทจะแจ้งต่อมหาวิทยาลัย ไม่ว่ากรณีผู้ป่วยนอกหรือผู้ป่วยในโดยไม่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยบริษัทจะเป็นผู้ชำระค่ารักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติหรือโรงพยาบาลอื่นที่เป็นคู่สัญญาของบริษัทโดยตรง นอกจากโรงพยาบาลธรรมศาสตร์และโรงพยาบาลคู่สัญญาของบริษัทแล้ว นักศึกษาสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลจาก คลินิก โพลีคลินิค โรงพยาบาลของรัฐบาล หรือโรงพยาบาลเอกชน โดยแพทย์หรือศัลยแพทย์ที่มีใบอนุญาตประกอบโรคศิลป์ตามกฎหมาย โดยบริษัทจะชดเชยค่ารักษาพยาบาลต่าง ๆ ตามจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริง แต่ไม่เกินจำนวนเงินเอาประกันภัยค่ารักษาพยาบาลต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้งที่ได้ซื้อประกันภัยไว้ได้อีกทางหนึ่ง

3. การขยายการคุ้มครอง บริษัทได้ขยายการคุ้มครองตามกรรมธรรม์ประกันภัย นี้ ให้รวมถึง

3.1 การที่ผู้เอาประกันภัยถูกฆาตกรรมหรือถูกลอบทำร้ายร่างกาย

3.2 ขณะที่ผู้เอาประกันภัยขับขี่ หรือ โดยสารรถจักรยานยนต์

3.3 การจลาจล หรือการนัดหยุดงาน

โดยมีจำนวนเงินค่าทดแทนตามอัตราที่ระบุไว้ในกรรมธรรม์ฯ และช้อยกเว้นอื่น ๆ ซึ่งบริษัทไม่คุ้มครอง ให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในกรรมธรรม์ประกันภัย

บริษัทให้การคุ้มครองผู้เอาประกันภัย

1. ผลประโยชน์พื้นฐาน (แบบ อบ.2)

2. ผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล

การเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล

ให้ผู้เอาประกันภัยจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อนและปฏิบัติดังนี้รวบรวมเอกสารต่อไปนี้ให้บริษัทโดยผ่านมหาวิทยาลัย

1. ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล (ฉบับจริง)

2. ใบรับรองแพทย์ (ฉบับจริง)

3. ใบเรียกร้องค่าทดแทนเนื่องจากอุบัติเหตุ ซึ่งผู้เอาประกันภัยได้กรอกเรียบร้อยแล้ว

แล้ว

อนึ่งบริษัทไม่ชดใช้ค่าใช้จ่ายในการขอใบรับรองแพทย์ ในกรณีเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลมากกว่า 1 แห่ง สำหรับการเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้งจะต้องแนบบใบรับรองแพทย์ของทุก ๆ สถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษา นั้นมาด้วย หรือนักศึกษาสามารถเข้ารักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลคู่สัญญาของบริษัทประกันในปีนั้น ๆ โดยนักศึกษาไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลในกรณีประสบอุบัติเหตุ ทางโรงพยาบาลจะติดต่อบริษัทโดยตรง การปฏิบัติในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กรณีสูญเสียอวัยวะและสายตา หรือทุพพลภาพถาวรให้ปฏิบัติดังนี้

1. ให้ผู้รับผลประโยชน์ หรือทายาทของผู้เอาประกันภัยแจ้งให้บริษัท และแจ้งมหาวิทยาลัยทราบโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถกระทำได้

2. ให้ผู้รับผลประโยชน์หรือทายาทของผู้เอาประกันภัย รวบรวมเอกสารต่อไปนี้ ให้บริษัทโดยผ่านมหาวิทยาลัย

2.1 หลักฐานทางการแพทย์ เช่น ใบรับรองแพทย์ พิล์มเอกซเรย์ และผลการรักษา

2.2 กรณีสูญเสียอวัยวะ ให้ถ่ายรูปอวัยวะส่วนที่สูญเสียและถ่ายรูปเต็มตัวของ ผู้เอาประกันภัยมาด้วย

2.3 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัย
อุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัย

2.4 หนังสือหรือคำรับรองของมหาวิทยาลัย

2.5 สำเนานบันทึกประจำวันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ถ้ามี)

การปฏิบัติในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กรณีเสียชีวิต ให้ปฏิบัติดังนี้

1. ให้ผู้รับผลประโยชน์ หรือทายาทของผู้เอาประกันภัยแจ้งให้บริษัท และมหาวิทยาลัยทราบโดยเร็วที่สุด เท่าที่จะสามารถกระทำได้

2. ให้ผู้รับผลประโยชน์ หรือทายาทของผู้เอาประกันภัยรวบรวมเอกสารต่อไปนี้ให้บริษัทโดยส่งผ่านมหาวิทยาลัย

2.1 ใบมรณะบัตรของผู้เอาประกันภัย

2.2 สำเนานบันทึกประจำวันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ถ้ามี)

2.3 สำเนาใบชันสูตรพลิกศพของแพทย์ (ถ้ามี)

2.4 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตร
ประจำตัว ผู้เอาประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัย

2.5 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับ
ผลประโยชน์

2.6 หนังสือหรือคำรับรองของมหาวิทยาลัย

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ด้านประกันอุบัติเหตุ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและ
รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้อ้างอิงและเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการ
วิจัย ในการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นในการศึกษา ดังนี้

6.1 ด้านลักษณะการให้บริการ

ในการศึกษาลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของลักษณะการให้บริการ การศึกษาวิจัยของสุภาวดี สุตคะนิง (2550) ซึ่งทำการได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ศึกษาถึงลักษณะการให้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้ประกอบการ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อลักษณะการให้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับมาก โดยมาใช้บริการให้คำแนะนำเบื้องต้น จากพนักงานธนาคารด้วยการเข้ามาติดต่อโดยตรงที่ธนาคาร ในส่วนของ ชินวัตร เชื้อสระคู (2551) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ” ศึกษาถึงคุณภาพการบริการพนักงานและลูกค้ารับรู้คุณภาพบริการโดยรวมในระดับสูง โดยพนักงานรับรู้คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าสูงที่สุด และลูกค้ารับรู้คุณภาพการบริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏสูงสุด ในขณะที่คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานต่ำสุด คือด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานต่ำสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

6.2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

ในการศึกษาลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยในการศึกษาวิจัยของของสุภาวดี สุตคะนิง (2550) ซึ่งทำการได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี พบว่า ด้านอยู่ในระดับมากในด้านความเสมอภาพ ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านเข้าถึงบริการ ยกเว้นด้านความสะดวกในการใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาของ จีราวัฒน์ จันทรหอม (2552) การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาสัมพันธ์ 1300 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ และการให้คำปรึกษาแนะนำ ของนักสังคมสงเคราะห์/อาสาสมัครมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านปัญหาและอุปสรรค

ในส่วนการศึกษาพรรณิ สิทธิประภา (2548, น. 1) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า มีปัญหาและอุปสรรค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือเจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการให้บริการด้านอื่น ๆ มาก สำนักงานประกันสังคมควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรคุณภาพของบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และจัดเจ้าหน้าที่แนะนำในการกรอกเอกสาร คือ เรื่องการเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีสงเคราะห์บุตร ค่าทันตกรรม และบริการพื้นฐาน เช่นควรจัดห้องน้ำให้เพียงพอในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และในส่วนของ ทวีสุข ไชยมีศักดิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกรุงเทพ พบว่า มีในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งทางด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านการประสานงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเรื่อง ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาพ ความรู้ความสามารถ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ ด้านความสะดวกสบาย ด้านเทคโนโลยี ด้านการประสานงาน และด้านการเข้าถึงบริการ

ผลจากการศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรกำหนดระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน 2) ควรกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนด้านหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้กู้ 3) ควรลดขั้นตอนในการทำงานและการบริการให้สั้นลง 4) ลดปริมาณของเอกสารปรับปรุงระเบียบการรับประโยชน์ทดแทนต่าง ๆ ให้ง่ายไม่ซับซ้อนตลอดจน แบบคำขอต่าง ๆ ให้อ่านเข้าใจง่าย 5) ควรมีนโยบายเจ้าหน้าที่ต้องปรับปรุงเรื่องการบริการให้มากที่สุด 6) ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรคุณภาพของบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์

6.3 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาผลการวิจัยในเรื่องการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชาธิปไตย 1300 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ของ จีราวัฒน์ จันทรหอม (2552) พบว่า ด้านความคิดเห็นต่อแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการควรมีการอบรมสัมมนาระหว่างเครือข่ายจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของแต่ละองค์กรมากขึ้น เพื่อการทำงานที่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน ในส่วนของ ศิริพร ธรรมบำรุง (2551, น. 151-159) การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย พบว่า

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการไปรษณีย์ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความปลอดภัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมากกว่าสิ่งของทางไปรษณีย์สูญหายน้อยที่สุด ผลการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ให้บริการลูกค้า ปรับปรุงระบบบัตรคิวรวมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต่อการตอบปัญหาหรือข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ คุณภาพบริการควรบริการด้วยความรวดเร็ว ความถูกต้องของการส่งสิ่งของทางไปรษณีย์รวมทั้งการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ ในส่วนของกฤตวัฒน์ โกมลวรวิทยา (2551, น. 94-99) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการทางการศึกษา ของ สำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาความคิดเห็นมากที่สุด ว่าควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ และในส่วนของ ผกาพันธ์ โสตามุข (2552, น. 101-109) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของ สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านผู้ให้บริการ

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพบว่า ความคิดเห็นด้านการพัฒนาคุณภาพบริการในด้านเจ้าหน้าที่ความเอาใจให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่บริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดเสียหายได้ ควรนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการให้บริการ

ผลจากการศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรและระบบ e-service ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ควรมีเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักกลางวัน อย่างเพียงพอ และขยายเวลาบริการในวันเสาร์ 3) ควรมีการศึกษาถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องต่อไป 4) ควรมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาตนเองโดยการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ 5) ด้านผู้ให้บริการควรยิ้มแย้ม 6) ด้านกระบวนการให้บริการควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ 7) ด้านข้อมูลข่าวสารมีความรวดเร็วและถูกต้องครบถ้วนดี 8) ด้านเจ้าหน้าที่ควรมีการอบรมในเรื่องกฎระเบียบข้อบังคับและการมีจิตบริการอย่างต่อเนื่อง 9) ด้านกระบวนการให้บริการควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาการ

ผลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การทำประกันภัยอุบัติเหตุเป็นการจัดบริการด้านสวัสดิภาพให้นักศึกษาเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพื่อเป็นการป้องกันและบรรเทาเสียหาย และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนสถาบันการศึกษาจึงจัดการบริการด้านประกันอุบัติเหตุให้นักศึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกและตามความต้องการของผู้ใช้บริการเกิดประโยชน์แก่นักศึกษามากที่สุด ใน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังต่อไปนี้

7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

