

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

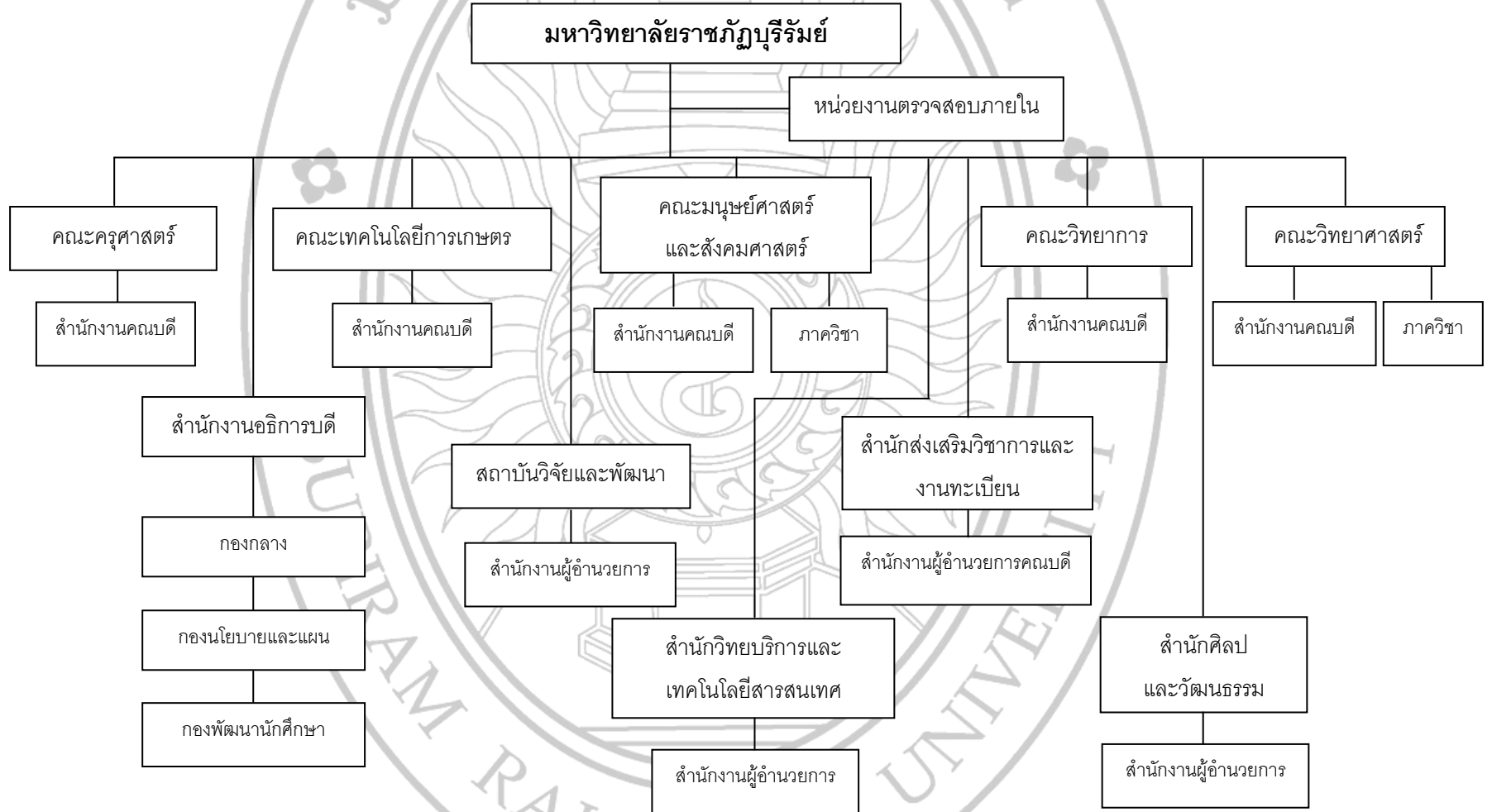
การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลำดับเนื้อหา ดังนี้

1. การบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. สถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ และการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นผู้ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาภายใต้หลักการการสร้างความศักยภาพและมาตรฐานของอุดมศึกษาให้อยู่ในแนวเดียวกัน มีการกำหนดเกณฑ์และเงื่อนไขในการจัดการศึกษาเป็นแบบกลุ่มมหาวิทยาลัย ออกเป็น 4 กลุ่ม กล่าวคือ กลุ่มมหาวิทยาลัยวิจัย (Research University) กลุ่มมหาวิทยาลัยเฉพาะทาง (Specialized University) กลุ่มมหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์ (Liberal Arts University) และกลุ่มมหาวิทยาลัยชุมชน (Community University) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา: 8 พฤษภาคม 2552) แม้ว่าแต่ละกลุ่มหรือแต่ละมหาวิทยาลัยจะมีการแบ่งหน่วยงานราชการภายในแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตามแต่ละมหาวิทยาลัยก็ต้องใช้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในภายใต้กรอบที่ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเพื่อให้สอดคล้องหรือเป็นไปตามหลักการการสร้างความศักยภาพและมาตรฐานของอุดมศึกษา ในส่วนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ก็เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ตามประกาศเรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พ.ศ. 2549 (กระทรวงศึกษาธิการ 2549:2) โดยได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ คือ ส่วนแรก เป็นส่วนราชการที่ทำหน้าที่การจัดการเรียนการสอนโดยตรง ประกอบด้วย คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตรและบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนที่สอง เป็นส่วนราชการที่ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสถาบันวิจัยและพัฒนา รายละเอียด ดังแผนผังที่แสดง ดังนี้

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2549



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนราชการหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่ตั้งขึ้นภายใต้กรอบดังกล่าวเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการด้านสารสนเทศและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรและบุคคลทั่วไป รวมทั้งกำกับดูแลปัจจัยพื้นฐานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทั้งระบบ และตอบสนองและสนับสนุนต่อภารกิจต่างๆของมหาวิทยาลัย ซึ่งการที่จะให้บทบาทและภารกิจดังกล่าวเกิดความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักออกเป็น 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา และสถาบันภาษา ดังแผนผังที่แสดงข้างล่าง

**โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2549**



**สถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**1. ประวัติและความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เดิมชื่อ หอสมุดวิทยาลัยครูบุรีรัมย์ ตั้งขึ้นพร้อมกับวิทยาลัยครูบุรีรัมย์เมื่อ พ.ศ. 2514 โดยหอสมุดครั้งแรกตั้งอยู่ที่ชั้น 1 อาคารสำนักงานอธิการบดี (อาคาร 1) มีฐานะเป็นฝ่ายหอสมุด

ปี พ.ศ. 2518 ได้ย้ายมาอยู่ที่อาคารหอสมุดที่สร้างขึ้นใหม่ เป็นอาคารเอกเทศ 2 ชั้น เป็นอาคารเฉพาะหอสมุด ซึ่งในปัจจุบันใช้เป็นอาคารศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ปี พ.ศ. 2535 วิทยาลัยครูทุกแห่งได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานนามว่า “สถาบันราชภัฏ” หอสมุดจึงเปลี่ยนชื่อเป็น “หอสมุดสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์”

ปี พ.ศ.2538 หอสมุดสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ได้ปรับฐานะการบริหารเป็น “สำนักวิทยบริการ”

ปี.พ.ศ. 2540-2541 ได้รับงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 35,520,000 บาท สร้างอาคารสำนักวิทยบริการหลังใหม่ ลักษณะเป็นอาคาร 6 ชั้น พื้นที่ใช้สอย 6,629 ตารางเมตร โดยเริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2540 ดำเนินการก่อสร้างเสร็จสมบูรณ์ในเดือนตุลาคม 2542 และเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2545 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ประทานนามอาคารหอสมุดสถาบันราชภัฏทั้ง 35 แห่งว่า “อาคารบรรณราชชนครินทร์” จึงเป็นชื่อของอาคารหลังนี้มาจนกระทั่งปัจจุบัน

ในปี พ.ศ.2540 ปีเดียวกันกับการสร้าง อาคารบรรณราชชนครินทร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ได้เริ่มวางระบบ และเปิดให้บริการทางด้านระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยในระยะแรกเปิดให้บริการเฉพาะคอมพิวเตอร์ก่อน จากนั้นจึงมีการเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเชื่อมต่อกับเครือข่ายของ NECTEC ใช้ความเร็วในการเชื่อมต่อ 128 Kbps. ผ่านการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ปี พ.ศ. 2542-2547 สำนักวิทยบริการเริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2542 โดยเปิดให้บริการข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ สนับสนุนการเรียนการสอนได้พัฒนาระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการนำโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS (Virginia Teach Library System) เป็นซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำเร็จรูป พัฒนาเพื่อการใช้งานกับระบบห้องสมุด Virginia Polytechnic Institute and State University หรือ Virginia Teach Library System มีการบูรณาการโมดูลพื้นฐานสำหรับห้องสมุด VTLS เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ชุดองค์ประกอบ (Modules) ที่ใช้งานบนระบบปฏิบัติการ Windows ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS 4 Module ดังนี้

1. งานค้นคืนสารสนเทศ OPAC Module (Online Public Access Catalog)
2. งานค้นคืนสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Web Gateway Module)
3. งานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการสารสนเทศ (Cataloging Module)
4. งานยืมคืนสารสนเทศ (Circulation Module)

ปี พ.ศ. 2542-2547 ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบสายสัญญาณใหม่ จากการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นของบริษัท UIHซึ่งเป็นการส่งข้อมูลผ่าน Modem ระบบ digital ในความเร็ว 128 Kbps.โดยเชื่อมต่อกับ UniNetด้วยความเร็ว 2 Mbps. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ (ในขณะนั้น) มีการวางระบบสายสัญญาณไว้หลายระบบ เช่น การเชื่อมต่อระหว่างอาคาร ใช้สายนำสัญญาณชนิด Fiber Opticแบบ Multimodeโดยมี node ในการกระจายออกเป็นจำนวน 9 nodeแบ่งเป็นความเร็ว 10 Mbps. จำนวน ๗ nodeและ 100 Mbps. จำนวน 2 nodeเพื่อรองรับความต้องการในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายภายในอย่างรวดเร็ว

วันที่ 15 มิถุนายน 2547 สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ และ สถาบันราชภัฏทั่วประเทศ ได้รับการจัดตั้งเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏ”ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จากความเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ทำให้โครงสร้างของหน่วยงานต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนใหม่ โดยกำหนดให้มี “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” ประกอบด้วยหน่วยงาน 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ แต่มีภาระหน้าที่ที่ต้องดูแล 3 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และศูนย์งานเทคโนโลยีการศึกษา

ปี พ.ศ.2548-2551 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่ง ประกอบด้วย ศูนย์ 3 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มีการดำเนินการพัฒนาตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย ดังนี้ ศูนย์วิทยบริการ ดำเนินการโครงการเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (TDC) และได้ Migration ระบบห้องสมุดอัตโนมัติจาก VTLS Classic เป็น Vittua ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ดำเนินการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System : MIS) จำนวน 14 ระบบ จัดเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 100 เครื่อง ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และขยายเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในมหาวิทยาลัย และสำหรับศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้จัดทำเคเบิลทีวีบริการนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 2 จุด และจัดทำ DVD บริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น DVD ตำนานแสงสีเสียงเมืองบุรีรัมย์ นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการก่อสร้างอาคาร “นวัตกรรมปัญญา” ซึ่งได้รับพระราชทานนามจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นอาคารเอกเทศ 7 ชั้น สำหรับเป็นศูนย์ภาษาและศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่สมบูรณ์แบบต่อไปในอนาคต

## 2. แนวทางในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

### 2.1 วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนางานในด้านต่าง ๆ และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พร้อมทั้งจะก้าวเข้าสู่ระดับสากลและประชาคมอาเซียน ใน พ.ศ.2558 นี้

#### วิสัยทัศน์

มุ่งพัฒนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เชื่อมโยงเครือข่ายท้องถิ่น ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

#### พันธกิจ

1. จัดหาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีศักยภาพและประสิทธิภาพ
2. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มีศักยภาพสามารถรองรับภารกิจของมหาวิทยาลัย
3. ส่งเสริมและพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต

#### ผลผลิตที่สำคัญในระยะ 4 ปี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในระยะเวลา 4 ปีต้องมีผลผลิตที่สำคัญดังนี้

1. เป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศชั้นนำที่มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี โดยใช้รูปแบบ e-University เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งเน้นให้มีบทเรียนออนไลน์ (e-Learning) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Database)
2. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เชื่อมโยงเครือข่ายท้องถิ่นพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเพื่อต้องการให้มีการเรียนรู้ได้มากและรวดเร็ว มีต้นทุนต่ำ
3. เป็นแหล่งข้อมูลท้องถิ่นของจังหวัดบุรีรัมย์ในรูปแบบฐานข้อมูลที่มีชีวิตด้วยการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เป็นปัจจุบัน



4. เป็นศูนย์ทดสอบและอบรมภาษาต่างประเทศด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

5. เป็นมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของมหาวิทยาลัยในกลุ่มราชภัฏ จากการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษา (University Ranking) ผ่าน Website หลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

6. เป็นศูนย์วิทยบริการรูปแบบ e-Library โดยเน้นรูปแบบของ e-Service นักศึกษาสามารถเข้าไปสืบค้นและเปิดดูหนังสือเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายโดยตรงมีระบบค้นหาที่ดี สามารถเรียกค้นได้ง่าย

### 3. ประเด็นยุทธศาสตร์หลัก

จากวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และศึกษาเอกสารวิเคราะห์ข้อเท็จจริง จุดเด่น จุดด้อย การประเมินสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะกรรมการประเมินจากสภามหาวิทยาลัยที่ผ่านมา และเอกสารประกันคุณภาพรายงานประเมินตนเองการวิเคราะห์ SWOT จุดอ่อนและจุดแข็งของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำมาวิเคราะห์ให้เกิดยุทธศาสตร์ที่เป็นแนวทางการบริหารจัดการแบบบูรณาการและมีส่วนร่วมประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการและการส่งออกซึ่งผลผลิตในการดำเนินงาน จะครอบคลุมทั้ง 4 มิติ คือ สำนักวิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สถาบันภาษาและศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้ดังนี้

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** จัดหาและพัฒนาระบบสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีศักยภาพและประสิทธิภาพ

#### กลยุทธ์

1. สนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษา ค้นคว้าวิจัยของบุคลากรในมหาวิทยาลัย

2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนในระบบการเรียนปกติในชั้นเรียนและการเรียนทางไกล

3. ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาระบบการสอนแบบผสมผสาน (Hybrid Education)

4. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้มีความสามารถ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการเรียนรู้สิ่งใหม่ให้คุ้มค่าและมีประโยชน์สูงสุด

5. พัฒนาศูนย์ข้อมูลและทรัพยากรการเรียนรู้ที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งจัดทำศูนย์ข้อมูลเพื่อการวิจัย และเผยแพร่ผลงานวิจัยของคณาจารย์และบุคลากรผู้สําคัญชนทั้งในและต่างประเทศ

### แผนการดำเนินงาน

1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์ ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการสืบค้นข้อมูลและเผยแพร่ความรู้ทางภาษา
2. จัดให้มีระบบเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network : VPN) เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
3. จัดให้มีระบบบทเรียนออนไลน์ (e-Learning) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Database) เช่น ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (TDC) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์ เข้าไปช่วยในการจัดการเรียนการสอน
4. จัดให้มีหน่วยพัฒนาระบบการสอนแบบผสมผสาน (Hybrid Education) โดยเป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างระบบบทเรียนออนไลน์ (e-learning) กับ การสอนตัวต่อตัว (Face-to-Face Teaching)
5. จัดการเผยแพร่และแนะนำการใช้สื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเองแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย
6. จัดการประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนในการส่งเสริมให้นักศึกษาใช้สื่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ในการเรียนการสอน
7. จัดให้มีผลงานทางวิชาการของอาจารย์และนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ให้บริการสู่สาธารณชนทั้งในและต่างประเทศแบบเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ในระบบออนไลน์บนเครือข่าย

**ยุทธศาสตร์ที่ 2** พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มีศักยภาพสามารถรองรับภารกิจของมหาวิทยาลัยทั้งด้านบริหาร การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม

#### กลยุทธ์

1. บริหารและจัดการทรัพยากรบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีมาตรฐาน เพื่อให้เป็นระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย และมีการใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีและเครือข่ายสำหรับงานด้านการบริหาร ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และด้านการบริการวิชาการให้เป็นเลิศเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. สนับสนุนให้มีการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม และมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ



4. พัฒนาบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการและเจ้าหน้าที่กำกับดูแลระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้มีความรู้ ความสามารถพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### แผนการดำเนินงาน

1. จัดการปรับปรุงระบบสายส่งข้อมูล (Cable) และอุปกรณ์เครือข่ายให้ทันสมัย เพื่อให้สามารถรองรับกับปริมาณการใช้งานได้อย่างรวดเร็วเต็มประสิทธิภาพ คุ่มค่า และมีระบบการดูแลรักษาตลอดการใช้งาน

2. จัดการเพิ่มจุดให้บริการเครือข่ายแบบไร้สายและจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการ ได้แก่ ไฟส่องสว่าง อุปกรณ์เชื่อมต่อเครื่องลูกข่าย (Access Point) และ สวิตชิงฮับ (Switching Hub) และระบบรักษาความปลอดภัย

3. จัดทำระบบลงชื่อเข้าใช้ (Login) กลาง ให้สามารถใช้รหัสผ่าน (Password) ที่ผู้ใช้งานกำหนดขึ้นเอง โดยมีรหัสผ่านเดียวกันสามารถใช้ได้ทุกระบบในการให้บริการของมหาวิทยาลัย

4. พัฒนาให้มีระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ที่เป็นของมหาวิทยาลัย ให้บริการกับบุคลากรและนักศึกษา

5. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (PMIS) ให้สามารถใช้งานได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ แก้ปัญหาที่เกิดจากคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Web Server) เดิมไม่สามารถใช้งานได้อย่างราบรื่น ซึ่งจะต้องทำการพัฒนาระดับ (Upgrade) อุปกรณ์ให้ดีขึ้น และจัดตั้งทีมผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการปรับปรุงและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทั่วถึงทุกหน่วยงาน

6. จัดอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (PMIS) เฉพาะในส่วนที่ยังไม่ได้มีการใช้งาน เพื่อสร้างความเข้าใจและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีการใช้งานระบบ PMIS อย่างครอบคลุมงานทุกด้าน เช่น งานกิจการนักศึกษา งานวิจัย เป็นต้น

7. จัดทำเว็บไซต์ (Website) ของมหาวิทยาลัยให้มีอย่างน้อย 2 ภาษา และตั้งทีมให้คำปรึกษาและจัดทำเว็บไซต์ ของทุกหน่วยงานเพื่อสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีเว็บไซต์เป็นของตนเอง

8. พัฒนาเนื้อหา (Content) ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้รองรับกับเกณฑ์มาตรฐานการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University Ranking) โดยมุ่งเน้นให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ให้ติด 1 ใน 10 ของมหาวิทยาลัยในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

9. ส่งเสริมให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้มีทักษะทางการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) เพิ่มมากขึ้น โดยการปรับปรุงศูนย์วิทยบริการให้เป็น ห้องสมุดมีชีวิต เพื่อให้เป็นแหล่งความรู้ เพิ่มพูนทักษะทางด้านปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ ความบันเทิงและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

10. ขยายเวลาการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการ สร้างบรรยากาศให้ร่มรื่น จัดให้มีทรัพยากรที่เหมาะสมแก่การเรียนรู้ ดังนี้

10.1 ขยายเวลาการให้บริการนักศึกษาตั้งแต่ 16.30 น. ถึง 20.00 น. และจัดกิจกรรมเสริมเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการศึกษาหาความรู้

10.2 สร้างบรรยากาศให้เหมาะกับการเรียนรู้ ให้มีความพร้อม สะอาด ร่มรื่น สะดวกและปลอดภัย

10.3 จัดให้มีทรัพยากรที่เหมาะสมแก่การเรียนรู้ โดยจัดหาข้อมูลประเภท สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ครบถ้วนตามความต้องการ มีการจัดมุมความรู้ มุมบริการ และมุมกิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องอย่างเหมาะสม ที่นั่งอ่าน และบรรยากาศสบายเป็นกันเอง

11. จัดกิจกรรมการส่งเสริมการอ่าน การจัดมุมดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมต่าง ๆ เป็นสัดส่วนและเชื้ออำนาจแก่ผู้ใช้บริการ จัดทำ e-Book และการให้บริการยืม Tablet PC แก่นักศึกษาเพื่อใช้ในการค้นคว้า และอ่าน e-Book เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และสร้างนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการเรียนรู้ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลาและเกิดขึ้นในทุกช่วงวัยตลอดชีวิต

**ยุทธศาสตร์ที่ 3** ส่งเสริมและพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต

#### **กลยุทธ์**

1. พัฒนาหน่วยงานให้เป็นศูนย์กลางการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน

2. ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

3. พัฒนาหน่วยงานไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ความรู้ และสารสนเทศสู่สาธารณชน

## แผนการดำเนินงาน

1. จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบความสามารถทางภาษาต่างประเทศด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย
2. จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองในรูปแบบ “การฝึกอบรมออนไลน์” (e-Training)
3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษา ระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสร้างเครือข่าย
4. ความร่วมมือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ
5. สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางภาษากับสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน
6. จัดทำศูนย์ข้อมูลท้องถิ่นของจังหวัดบุรีรัมย์ในรูปแบบฐานข้อมูลที่มีชีวิต โดยพัฒนาข้อมูลจากทุกภาคส่วน ผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

## แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ และการให้บริการ

### 1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ในการดำเนินการใดๆให้บรรลุวัตถุประสงค์ถือว่าเป็นความสำเร็จระดับหนึ่งแต่ถ้าคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด ถือว่าเป็นความสำเร็จระดับสูงซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพ” บางครั้งจะสับสนกับ “ประสิทธิผล” ว่าจะใช้คำประสิทธิภาพเมื่อใด และจะใช้คำว่าประสิทธิผลเมื่อใด เพื่อความเข้าใจเบื้องต้น จึงขอทำความเข้าใจกับความหมายของคำทั้งสอง ดังนี้

### 3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานหรือกำไร ลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก (Lower cost but Maximized) ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Efficiency”

ในทางกลับกัน คำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของงานที่เกิดจากการกระทำโดยไม่คำนึงถึงการลงทุน เป็นผลที่เกิดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และภาพพจน์ที่ดีขององค์กร ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Effectiveness”

สำหรับการศึกษาวิจัยนี้จะกล่าวเฉพาะคำว่า ประสิทธิภาพ อย่างเดียวเพื่อให้ทราบว่าการใช้ทรัพยากรคุ้มค่าหรือไม่ เพียงใด สามารถเปรียบเทียบต้นทุนกับผลงานที่เกิดขึ้นว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่

นักวิชาการหลายท่านและองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้หลายความหมาย ดังนี้

วรัท พุกษากุลนันท์ (5 พฤษภาคม 2552) ได้สรุปความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538:2) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการ หมายถึง ผลิตภาพและประสิทธิภาพที่สามารถวัดได้หลายมิติ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา คือ

- 1) มิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่การใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) มิติของกระบวนการบริการ (Process) ได้แก่ การทำงานถูกต้อง ได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
- 3) มิติของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่จะให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพนั้น ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเพื่อการศึกษาประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538:6-7) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐโดยการศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการต่างประเทศ ที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จ ดังนี้

- 1) การกำหนดแนวทางและเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ การทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือความสำเร็จเป็นหลักมีการประเมินผลสำเร็จเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนอง

และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานใหม่ เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ มีการกระจายอำนาจสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2) ระบบบริหารยึดผลสำเร็จของงานและมาตรการจูงใจให้รางวัลแก่องค์กรที่ประสบผลสำเร็จรวมถึงการสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงาน 4 ประการ ดังนี้

2.1) คุณภาพ หมายถึง มีความถูกต้อง รวดเร็ว ประทับใจ เปิดให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณภาพ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจโดยรวม

2.2) ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และวัตถุประสงค์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.3) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไปเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

2.4) ผลิตภาพ หมายถึง ผลิตผลของงานหรือการให้บริการที่สามารถวัดผลเป็นรูปธรรมเปิดเผยให้สังคมได้รับทราบทั่วกัน

ธีระเดช รุ่งมงคล (2536: 28-31) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการขนส่งจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะ ดังนี้

1) ความรวดเร็ว (Speed) คือ ความสามารถที่จะให้บริการต่างๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ และทันต่อความต้องการ

2) ความประหยัด (Economy) หมายถึง ราคาบริการในการขนส่งที่ต่ำกว่าที่จะทำได้ การเรียกอัตราการบริหารลดลง ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่าย

3) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความสูญเสียและความเสียหายในทุกอย่างทุกอย่างที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องป้องกันและรักษา ซึ่งถือว่าผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบอย่างสูง

4) ความสะดวกสบาย (Convenient) หมายถึง การได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางทั้งเรื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบถ้วนและสมบูรณ์

5) ความแน่นอนและตรงเวลา (Certainty and Punctuality) หมายถึง การกำหนดเวลาเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้ ตรงเวลา ทั้งเวลาต้นทางและปลายทาง จุดเดินทางผ่านต่างๆ ต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามกำหนดจึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ



## 2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเรื่องหนึ่งเรื่องใด ไม่ว่าจะ เป็นทางลบหรือทางบวก ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์และความเชื่อ มิติการศึกษาความพึงพอใจมีการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ทั้ง 2 มิติ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ที่พยายามขจัดความเครียด หรือความกระวนกระวายในภาวะที่ร่างกายขาดสมดุล เมื่อขจัดสิ่งต่างๆ ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

พรรรณี ช. เจนจิต (2538: 288) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ความพอใจจะมากหรือน้อยของบุคคลขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจจะมาจากการอบรมตั้งแต่วัยเด็กและค่อยๆ ซึมซับจากการเลียนแบบบิดามารดาและคนใกล้ชิด โดยไม่ต้องมีผู้สอนและเป็นเรื่องพฤติกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์ การถ่ายทอดความพึงพอใจที่มีอยู่เดิม

หลุย จำปาเทศ (2533: 6) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 43) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Good (1973: 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมต่างๆ และจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจจะไม่มีที่สิ้นสุดสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ฉะนั้น ผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้



## 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ดังได้กล่าวมาแล้วว่ามีวิธีการศึกษาความพึงพอใจมี 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 2 มิตินี้ มีนักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

กอร์แมน (Koman, A.K.: 1977) อ้างในสมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) ทฤษฎีการตอบสนองของความต้อการ กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้อการบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับผลที่จะได้จากงานและความสำเร็จตามเป้าหมาย
- 2) ทฤษฎีอ้างอิงกลุ่ม กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจเกิดจากความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกกลุ่มเป็นผู้ประเมินการทำงาน ถ้าได้รับการตอบสนองก็จะเป็นความสัมพันธ์กันทางบวก

มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจบนพื้นฐานความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับ เป็นหลักการอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดกับแรงจูงใจภายใต้ความเชื่อที่ว่า มนุษย์มีความต้อการและมาสโลว์แบ่งความต้อการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน คือ

- 1) มนุษย์มีความต้อการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้อการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมต่อไป ความต้อการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
- 3) ความต้อการของคนเข้าซ้อนกัน บางทีความต้อการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วแต่ยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นๆ อีก
- 4) ความต้อการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น กล่าวคือ เมื่อความต้อการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้อการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
- 5) ความต้อการที่เป็นตัวตนอันแท้จริง

นอกจากนั้น มาสโลว์ ยังแบ่งลำดับขั้นความต้อการพื้นฐานออกเป็น 5 ลำดับ ซึ่งเรียกว่า "Heirachy of Needs" ดังนี้

- 1) ความต้อการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้อการด้านปัจจัย 4 ได้แก่ ความต้อการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อนหนาว ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ ที่อยู่อาศัยป้องกันแดด ฝน ลม อากาศ และสัตว์ร้าย ความต้อการเหล่านี้มีความ

จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์จึงเป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2) ต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านปัจจัย 4 แล้ว ก็จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น กล่าวคือ การรับประทานอาหารปลอดสารพิษ เครื่องนุ่งห่มที่ดีที่มีคุณภาพ สวมใส่สบาย ป้องกันการระคายผิวหนัง ยารักษาโรคที่มีคุณภาพ ไม่เป็นอันตรายต่อระบบต่างๆ ของร่างกาย เป็นต้น

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) เป็นความต้องการระดับสูง คือ ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ เช่น ต้องการให้บุคคลรักเราคนเดียวและแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการที่จะทำให้เกิดความเห็นแก่ตนมากกว่าที่จะทำให้คนอื่น

4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งที่ต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น ได้รับความนับถือและเรียกขานจากคนทั่วไปอย่างสุภาพ

5) ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริง (Self Authorization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากความต้องการภายนอกลดลงจะกลับมาสนใจในสิ่งที่ตนเองมี และเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อน และมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

จากข้อความข้างต้นจะพบว่าความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์จะชี้ให้เห็นความต้องการของมนุษย์ระดับต่างๆ และจะเป็นคำตอบหนึ่งที่จะอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ได้ และความต้องการของมนุษย์จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เฟรดเดอริก เฮิร์ทซ์เบิร์ก (Frederick K. Herzberg) ได้ศึกษาความต้องการของคนในองค์กร โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน และพบว่าบุคคลต้องการความสุขจากการทำงานซึ่งเกิดจากความพอใจ และความพึงพอใจมีสาเหตุจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance Hygiene Factors) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนรักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านนี้ ประกอบด้วย

1.1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง สิ่ง que บุคคลสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาประสบผลสำเร็จและเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจและปลาบปลื้มในความสำเร็จนั้นๆ

1.2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยินดีได้รับการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากบุคคลในหน่วยงานที่เกิดจากการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดจนบรรลุความสำเร็จ การยอมรับนี้จะแฝงอยู่ในความสำเร็จในงานที่ทำ

1.3) ลักษณะงานประติษฐ์ (The work itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถที่จะทำให้สำเร็จโดยลำพังตนเองหรือกลุ่ม

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายหรือมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มี การตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานทางอ้อมและจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทําให้คนรักและชอบงานมากขึ้น ปัจจัยด้านนี้ประกอบด้วย

2.1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงาน เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2) โอกาสความก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, subordinate and peers)

2.4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง มีอาชีพเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and administration) หมายถึง การจัดการและบริหารองค์กรตลอดจนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6) สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงสิ่งแวดล้อมอื่น เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดี กรณีที่ถูกย้ายไปในที่ทำงานใหม่ อาจทำให้พอใจหรือไม่พอใจในที่ใหม่ได้

2.8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9) วิธีบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน เป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชา

จะเห็นได้ว่าทั้ง 2 ปัจจัย เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยตอบสนอง ที่จะเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ทำให้เปลี่ยนความรู้สึกจากไม่อยากทำ มาสู่ความพร้อมที่จะทำงานต่อไปได้

### 3. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง ทั้งในวงการราชการและวงกรธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจาก การดำเนินชีวิตของคนเราในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับกาบริการไม่อย่างใดก็อย่างหนึ่งทั้งสิ้น ขณะเดียวกัน คนเราก็มีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีการกระทำหรือปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ นั่นก็คือว่า เป็น “การบริการ”

#### 3.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น มีอีกคำหนึ่งที่มีความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า “Hospitality” ซึ่งมีความหมายลึกซึ้งมากในทางปฏิบัติ นั่นคือเป็นการกระทำให้ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ออบอุนและมีไมตรีจิต

จากความหมายดังกล่าวจึงพอสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้มาขอใช้ด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด มีความรู้สึกที่อบอุนและเปี่ยมด้วยไมตรีจิต



### 3.2 หลักการพื้นฐานของการบริการ

นักวิชาการทางด้านการบริการได้นำคำศัพท์ “Service” มาประยุกต์เพื่อเป็นหลักพื้นฐานของการบริการ ซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการ ดังนี้

1) S: Satisfaction (ความพึงพอใจของผู้รับบริการ) นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการสูงสุด พยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเต็มหน้าที่เพื่อสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ อย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้ ดังคำที่ว่า “ลูกค้า คือ พระเจ้า” (Customer is the god) และทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกต่อไป

2) E: Expectation (ความคาดหวังของผู้รับบริการ) ลักษณะความคาดหวังของผู้รับบริการจะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

ก. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นการบริการที่ให้ตามภารกิจ เช่น โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก โรงอาหารต้องประกอบอาหารให้รับประทาน โรงพยาบาลให้บริการรักษาพยาบาล เป็นต้น

ข. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นการบริการที่ผู้มาใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ เช่น มาพักที่โรงแรมคาดหวังว่าจะได้รับห้องพักที่สะอาด มาโรงอาหารคาดหวังว่าต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน มาโรงพยาบาลคาดหวังว่าจะได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่งๆ เป็นต้น

ค. การให้บริการพิเศษ ที่เหนือกว่าความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งเรียกว่า “การบริการเหนือเมฆ” หรือ “การบริการเป็นเลิศ” โรงแรมมีพนักงานที่มีกริยาที่สุภาพ พุดจาดี มีไมตรีจิต เป็นต้น

ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพและมีความเป็นเลิศ ผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการได้ถึง 3 ระดับ ดังกล่าว

3) R: Readiness (ความพร้อมในการให้บริการ) ความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพการบริการ ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของ และเทคโนโลยีอื่นๆ ซึ่งผู้ให้บริการจะได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ได้รับความสบาย มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ มีอัธยาศัยที่ดี มีไมตรีจิต ที่อบอุ่น เป็นต้น

4) V: Value (ความมีคุณค่าของการบริการ) ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา คຸ່ມคຸ່ມกับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิ์ที่เขาพึงมีและไม่ถูกเอาเปรียบ

5) I: Interest (ความสนใจต่อการบริการ) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการอย่างจริงจังทุกคน มีความยุติธรรมเท่าเทียมกัน มีลำดับการให้บริการโดยให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ สุนัขพิการ เป็นอันดับแรกก่อน

6) C: Courtesy (ความมีไมตรีจิตในการบริการ) การให้บริการควรเป็นไปอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา เป็นไมตรีรวมถึงการกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

7) E: Efficiency (ประสิทธิภาพของการให้บริการ) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่มีระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษาวิเคราะห์วิจัยในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น

### 3.3 สาเหตุที่ทำให้การบริการด้อยคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม งานบริการเป็นงานที่ไม่มีรูปธรรมชัดเจน แม้จะมีองค์กรที่มีหน้าที่บริการต่างๆ พยายามที่จะสร้างและกำหนดมาตรฐานการบริการอย่างมีคุณภาพ แต่สุดท้ายแล้วก็จะถูกประเมินผลการให้บริการดีหรือไม่ ดังสาเหตุ 3 ประการ หรือ 3I ดังนี้

1) Innocence (ความไร้เดียงสา) คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดทักษะในการให้บริการ ซึ่งสาเหตุแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมให้ความรู้ หรือจัดพี่เลี้ยงคอยดูแลและให้คำแนะนำ

2) Ignorance (ความละเลยหรือเพิกเฉย) คือ ความมักง่าย ขาดจิตสำนึก ขาดวินัย ขาดความรับผิดชอบหรือหัวหน้าไม่ใส่ใจ ไม่สนใจ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการวางแผน การจัดระบบนิเทศงานทุกระดับ (ควบคุมดูแล แนะนำ สอนงาน) มีมาตรการจูงใจ ให้รางวัล ตักเตือนและลงโทษ

3) Intention (ความจงใจกระทำ) คือ การจงใจกระทำในสิ่งที่ไม่ควรกระทำ หรือไม่ทำสิ่งที่ควรทำ ซึ่งจะเกิดปัญหาด้านการบริหารจัดการที่เกิ่บก่ดเกิดขึ้นในองค์กร เช่น ความขัดแย้ง ความไม่ยุติธรรม การเมืองในองค์กรไม่พอใจในตำแหน่งเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการปรับปรุงระบบ การบริหารจัดการในองค์กรให้ดี



### 3.4 คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

เนื่องจากการบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคล การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะต่างๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็น พฤติกรรมการให้บริการที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพต่อการให้บริการ คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการมี 4 ประการ ดังนี้

1) เป็นคนที่มีจิตใจให้บริการ (Service mind) หมายถึง เป็นผู้ที่มีมองโลกในแง่ดี มีความเมตตา กรุณา มองทุกคนมีเกียรติ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี จิตใจดี เป็นผู้ที่เข้าใจและยอมรับธรรมชาติของมนุษย์ มีความสุขเมื่อได้ช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น

2) มีทักษะความรู้และความชำนาญในวิชาชีพ หมายถึง ในการให้บริการในเรื่องใดก็ตาม ผู้ทำหน้าที่บริการ จะต้องมีความรู้ และมีความชำนาญในเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี จึงจะทำให้การบริการ สะดวก รวดเร็ว ตรงตามมาตรฐานและคุณภาพ ผู้ให้บริการต้องศึกษา พัฒนา ปรับปรุงตนเอง ให้ทันกับเหตุการณ์และเทคโนโลยีต่างๆ ของสังคมโลกด้วย

3) มีบุคลิกภาพที่ดี หมายถึง การสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้

- ก. เป็นผู้ที่มีหน้าตา ยิ้มแย้ม สดใส
- ข. รูปร่างหน้าตาดี มีชีวิตชีวา น่าคบหา น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ
- ค. แต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ
- ง. มีกิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหว มารยาท และสามารถแสดงตนได้เหมาะสมกับสถานภาพ ตำแหน่ง บทบาทและหน้าที่ของตน

จ. พุดจาสุภาพ อ่อนโยน ถูกต้องชัดเจน มีจังหวะในการพูด น่าฟัง รู้จักหักทลายปราชัย

- ฉ. มีน้ำใจ มีเมตตา ใจกว้าง เอื้อเฟื้อ เสียสละ
- ช. จิตใจมั่นคง มั่นใจในตนเอง กล่าวพูด กล่าวคิด กล่าวตัดสินใจ
- ซ. มีการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ อบอุ่น และมีไมตรีจิตซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรม ดังนี้

ก. การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ถือว่าเป็นด่านแรกของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คนทั่วไปจะยินดีมีไมตรีกับคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและดูเป็นมิตร การยิ้มเป็นการลงทุนที่ง่าย สะดวก แต่ได้ผลคุ้มค่ามหาศาล

ข. จำชื่อและเรียกชื่อผู้อื่นได้ถูกต้อง ถือว่าเป็นการให้เกียรติต่อบุคคลที่เราเรียกชื่อ จึงทำให้เกิดความรู้สึกยินดีและเต็มใจที่จะติดต่อ การจำชื่อและเรียกชื่อได้ถูกต้อง แสดงว่าบุคคลนั้นมีความจำดี มีสติปัญญาดี และยังมีความเอาใจใส่

ค. มีความจริงใจ การแสดงออกทั้งกาย วาจา และจิตใจด้วยความจริงใจ ความปรารถนาดี ย่อมทำให้ผู้รับบริการ ยินดี มีกำลังใจ และเป็นสุข

ง. ให้การยกย่องและชมเชย ธรรมชาติของมนุษย์ต้องการการยกย่อง ชมเชย มากกว่าการตำหนิ และต้องชมเชยด้วยความจริงใจ บริสุทธิ์ใจ ไม่ประจบประแจงเพื่อหวังผลประโยชน์ การยกย่องชมเชยที่ดี ควรทำให้ถูกกาลเทศะ อย่าทำพร่ำเพรื่อ และไม่ตรงกับความเป็นจริง

จ. รับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ธรรมชาติของบุคคลมีความแตกต่างกัน การให้บริการอาจมีข้อขัดแย้งกัน การชี้แจงด้วยเหตุผล เปิดใจรับฟัง ได้ตอบด้วยน้ำเสียงสุภาพ อย่าเสียดสีประชดประชัน อย่าใช้อารมณ์ตัดสิน บางครั้งต้องยอมเสียหน้าถ้าผิด ดีกว่าที่จะเสียหายต่องาน

ฉ. เอาใจเขามาใส่ใจเรา ผู้ให้บริการต้องระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ การคิดก่อนพูด การคิดก่อนทำ และระมัดระวังต่อการกระทำต่อคำพูด ที่จะกระทบกระเทือนใจผู้อื่น

ช. สนใจและใส่ใจผู้อื่น การแสดงความสนใจและใส่ใจผู้อื่นทั้งคำพูดและท่าทาง เช่น เป็นผู้ฟังที่ดี สบตา พยักหน้ารับ สนทนาไม่ขัดจังหวะหรือทำให้เสียหน้าจะเป็นสื่อสัมพันธ์ที่ดี

ซ. การให้ความช่วยเหลือ เมื่อคนประสบกับความลำบาก มีปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ ต้องเต็มใจ และไม่หวังผลตอบแทน

ฅ. เป็นนักบริการที่ดี บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีเสน่ห์ ไม่จำเป็นต้องพูดเก่ง คุยเก่ง แต่ต้องเป็นคนที่ชอบช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

### 3.5 การบริการสู่ความเป็นเลิศ

การบริการสู่ความเป็นเลิศ ในที่นี้ได้นำสาระสำคัญ ข้าราชการยุคใหม่ควรปฏิบัติอย่างไรในสังคมยุคปัจจุบัน ปราชญ์ชาวจีนบอกว่า “ข้าราชการที่ดี ที่ฉลาด ต้องทำตัวเหมือนแม่น้ำทะเล มหาสมุทร อยู่ที่ต่ำเสมอ และคอยรับน้ำ จากทุกทิศทุกทางของพื้นโลกและทำให้พื้นโลกชุ่มฉ่ำ ข้าราชการจึงมีหน้าที่รองรับความทุกข์ และให้ความสุข(บริการ)แก่ประชาชน เมื่อใดข้าราชการ

ทำตัวเหมือนอยู่บนยอดเขา ประชาชนจะตะเกียกตะกายปีนปายขึ้นมาเมื่อนั้น ความห่างเหินก็จะเกิดขึ้นและไม่เกิดผลดีต่อประเทศชาติอย่างแน่นอน” ดังนั้น ข้าราชการยุคใหม่ จึงมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะกระบวนการทัศน์ (Conceptual Skill) รู้กาลเทศะ

2) มีบุคลิกที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา เข้าลักษณะ มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง และพูดจาสุภาพ เรียบร้อย มีน้ำเสียงน่าฟัง

3) รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

4) มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind) ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจและประทับใจ ทั้งนี้อาจยึดหลัก 6 Ss คือ Smart Smile Speak Seek Service Satisfaction

นอกจากนี้ ข้าราชการยุคใหม่ ยังต้องใช้การบริการสู่ความเป็นเลิศใน 5 ประการ ดังนี้

1) เป็นคนคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ต้องเชื่อว่า งานราชการ คือ งานให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการบริการ คำว่า บริการ หมายถึง การรู้จักเสียสละ อดทน ช่วยเหลือ เกื้อกูล อำนวยความสะดวก ให้ความเสมอภาค ให้ความเป็นธรรม และรู้จักให้

2) เป็นข้าราชการมืออาชีพ คือ ข้าราชการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ จงรักภักดี อุทิศตน อุทิศเวลา เห็นความสำคัญและให้เกียรติแห่งความเป็นข้าราชการ ฉลาดแต่ไม่โกง เคารพผู้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี

3) มีจรรยาบรรณของทางราชการ ข้าราชการยุคใหม่ ต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีต่อตนเอง ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อหน่วยงาน และต่อสังคม ต้องสร้างจิตสำนึก เป็นผู้ให้บริการ รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ดัดยให้เป็นกระบวนการมีส่วนร่วม

4) รักษาความถูกต้อง เป็นธรรม ภายใต้ระเบียบที่ใช้เป็นเครื่องมือ ในการอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม

5) ต้องมุ่งกระทำให้เห็นจริง ไม่เพียงแต่คิดแต่ไม่ลงมือทำ ต้องตระหนักเสมอว่า การบริการเป็นเลิศ ต้องมีผู้รับบริการอยู่ในหัวใจเสมอ

นอกจากนี้ การบริการที่ดีหรือไม่ดีนั้นสามารถที่จะวัดได้จากตัวชี้วัดการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ดังเช่นตัวอย่างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นให้เกิดความเข้าใจอันดีและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้คำแนะนำผู้อื่นในการเพิ่มหรือใช้ทักษะการสื่อสาร ได้อย่างถูกต้อง และเป็นแบบอย่างที่ดีในการสื่อสารทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียนได้

ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior )
1	การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม <ul style="list-style-type: none"> <li>● มักพูดโดยไม่ยั้งคิด</li> <li>● ไม่เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น</li> <li>● พูดอะไรออกไปแล้วทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ</li> <li>● การใช้น้ำเสียงเกรี้ยวกราดอยู่เสมอ</li> </ul>
2	การใช้คำพูดที่สื่อถึงความคิดของตน <ul style="list-style-type: none"> <li>● การไม่เคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น</li> <li>● การใช้คำพูดที่ใช้อารมณ์เล็กน้อย</li> <li>● สื่อแสดงความคิดเห็นของตนได้ดีพอสมควร</li> </ul>
3	การใช้คำพูดที่เหมาะสม <ul style="list-style-type: none"> <li>● การใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกาลเทศะ</li> <li>● การเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น</li> <li>● สื่อแสดงความคิดเห็นของตนได้ดี</li> </ul>
4	การใช้คำพูดที่มีประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>● คิดก่อนจะพูด และเมื่อพูดแล้วไม่ทำให้ผู้อื่นเสียหาย</li> <li>● เมื่อพูดแล้วสามารถรับรู้อารมณ์ผู้ฟังได้เป็นอย่างดี</li> <li>● สามารถใช้คำพูดที่โน้มน้าวผู้อื่นได้ดี</li> <li>● ผู้ฟังรับทราบความถูกต้องตรงกับที่ต้องการพูดออกไป</li> </ul>
5	การใช้คำพูดที่มีประสิทธิภาพและสามารถบรรยายในที่สาธารณะได้ <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับผู้ฟัง สถานที่ และเวลา</li> <li>● มีศักยภาพเพียงพอในการสอนและแนะนำผู้อื่นได้เป็นอย่างดี</li> <li>● การใช้คำพูดที่เหมาะสมกับภาษากายและน้ำเสียง</li> </ul>



## 2. การให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ (Customer focus)

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งทัศนคติที่มีต่อผู้รับบริการ

ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior)
1	<p>ละเลยความต้องการของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีทัศนคติเชิงลบต่องานบริการลูกค้า</li> <li>● ใช้คำพูดหรือท่าทางที่สร้างความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>● ไม่เอาใจใส่โดยสิ้นเชิงต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ</li> <li>● แสดงกิริยาก้าวร้าวหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้รับบริการ</li> </ul>
2	<p>ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ไม่ติดตามผล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีทัศนคติเชิงลบต่องานบริการ แต่ทำตามหน้าที่เท่านั้น</li> <li>● รับปากหรือไม่เอาใจใส่ต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ เพียงปิดให้พ้นตัวโดยไม่ติดตามผล</li> </ul> <p>มีคำร้องเรียนต่อพฤติกรรมจากลูกค้าบ่อยครั้ง</p>
3	<p>พยายามตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ</li> <li>● พยายามที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และติดตามผลให้</li> <li>● พยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ แต่ไม่สามารถลดความรุนแรงของความรู้สึกของลูกค้าทางจิตวิทยาได้</li> </ul>
4	<p>ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตั้งใจทำงานบริการด้วยดี</li> <li>● พยายามรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และพยายามแก้ไขความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>● ตอบสนองความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการได้ดี</li> </ul>

ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior )
5	<p>ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเยี่ยม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตั้งใจทำงานบริการได้ดีเยี่ยมและสร้างสรรค์งานบริการแก่ผู้รับบริการตลอดเวลา</li> <li>สามารถเพิ่มหรืออย่างน้อยรักษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>สามารถแก้ไขความขัดแย้งหรือความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้สำเร็จ</li> <li>พัฒนางานและสร้างสรรค์กระบวนการทำงานเพื่อบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ</li> </ul>

### 3. การบริการด้วยใจ (Service Mind)

**คำจำกัดความ :** พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ ความพยายาม ความพร้อมในการให้บริการ และอุทิศเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior )
1	<p>ไม่มีจิตใจรักการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้คำพูดส่อเสียด ดุดันหรือข่มขู่แก่ผู้รับบริการ</li> <li>ไม่แยแสหรือแสดงออกถึงความเฉยเมยต่อคำร้องเรียนของผู้รับบริการ</li> <li>ใช้กิริยาท่าทางก้าวร้าวหรือกระแทกกระทั้นต่อผู้รับบริการ</li> </ul>
2	<p>ทำงานตามหน้าที่ที่ต้องให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>พยายามจะตอบสนองต่อคำร้องเรียนของผู้รับบริการ แต่ไม่ติดตามผล</li> <li>สามารถควบคุมอารมณ์ไม่ใช้กิริยาท่าทางก้าวร้าวหรือกระแทกกระทั้นต่อผู้รับบริการ</li> <li>ทำงานตามหน้าที่ที่ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการเท่านั้น ไม่สนใจปฏิบัติการใดๆจากผู้รับบริการ</li> </ul>
3	<p>มีจิตสำนึกให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>พยายามจะตอบสนองต่อคำร้องเรียนของผู้รับบริการ และติดตามผล</li> <li>รับฟังอย่างตั้งใจต่อคำพูดของผู้รับบริการ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการตามความเหมาะสม</li> <li>มีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการ</li> </ul>



ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior )
4	<p>มีจิตสำนึกให้บริการและหาทางปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● พยายามจะตอบสนองต่อคำร้องเรียนของผู้รับบริการติดตามผล และปรับปรุงวิธีการหรือแนวทางการให้บริการที่ดีกว่าเดิม</li> <li>● รับฟังอย่างตั้งใจต่อคำพูดของผู้รับบริการ และเข้าใจในความคิดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้พึงพอใจได้</li> <li>● มีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการและชักนำผู้อื่นให้รับทัศนคติได้</li> </ul>
5	<p>มีจิตสำนึกให้บริการและให้มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตอบสนองต่อคำร้องเรียนของผู้รับบริการ ติดตามผล และปรับปรุงวิธีการหรือแนวทางการให้บริการที่ดีกว่าเดิม และสามารถมอบบริการเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง</li> <li>● การรับฟัง การเข้าใจและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจะมาจากจิตสำนึก พฤติกรรมจะมาจากความเต็มใจให้บริการ</li> <li>● มีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการและเป็นแบบอย่างที่ดี สามารถแนะนำผู้อื่นได้</li> </ul>

#### 4. การบรรลุผลตามเป้าหมาย (Goal Orientation)

**คำจำกัดความ :** ความมุ่งมั่นและความพยายามในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior )
1	<p>ทำงานแบบเดิมๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความมุ่งมั่นในการทำงานน้อย ทำงานเฉพาะที่ตนเองเคยทำเท่านั้น</li> <li>● ไม่วางแผนในการทำงาน</li> <li>● ไม่กำหนดเป้าหมายในการทำงาน</li> <li>● ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นบ่อยครั้ง</li> </ul>

ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior )
2	<p>มุ่งมั่นทำงาน และสามารถบรรลุเป้าหมายเป็นบางครั้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความมุ่งมั่นทำงานเมื่อได้รับแรงจูงใจ</li> <li>● มีการวางแผนในการทำงานและกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้อื่น</li> <li>● มีความเชื่อมั่นในตนเองบ้าง แต่อาจจะต้องขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาบ้าง</li> </ul>
3	<p>มุ่งมั่นทำงาน และสามารถบรรลุเป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความมุ่งมั่นทำงาน โดยสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง</li> <li>● สามารถวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการทำงานได้ด้วยตนเอง</li> <li>● มีความเชื่อมั่นในตนเอง พยายามแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคด้วยตนเอง</li> </ul>
ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior )
4	<p>มุ่งมั่นทำงานสูงจนบรรลุเป้าหมาย และประเมินผลงานได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความมุ่งมั่นทำงานสูง โดยสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเองและผู้อื่น</li> <li>● สามารถวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการทำงานได้ด้วยตนเอง และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในที่ทีมงานได้ด้วย</li> <li>● มีความเชื่อมั่นในตนเอง พยายามแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคด้วยตนเองพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการใหม่ๆ</li> <li>● สามารถตรวจสอบและประเมินผลงานได้ด้วยตนเอง</li> </ul>
5	<p>มุ่งมั่นทำงานสูง ประเมินผลงานได้และทำท่างานใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความมุ่งมั่นทำงานสูง โดยสามารถวางแผนงานได้ล่วงหน้า</li> <li>● กำหนดเป้าหมายที่ทำท่างานตลอดเวลา</li> <li>● มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคของตนเองและของทีมงานได้ด้วยตนเอง พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการใหม่ๆ แต่ยังคงเป้าหมายที่ทำท่างาน</li> <li>● สามารถตรวจสอบและประเมินผลงานได้ด้วยตนเอง และกำหนดการแก้ไขและป้องกันปัญหา</li> </ul>

### 5. ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

**คำจำกัดความ :** ความเข้าใจที่มาจากสาเหตุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นของข้อมูลและสถานการณ์ได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการเชื่อมโยงบุคคล เวลา สถานที่ และเหตุการณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior )
1	<p>คิดไม่เป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์โดยใช้ความรู้สึกมากกว่าข้อเท็จจริง</li> <li>● ขาดหลักการหรือเหตุผลสนับสนุนในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>● ไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงที่มาและสาเหตุของปัญหาได้</li> <li>● วิเคราะห์ข้อมูลเกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง</li> </ul>
2	<p>พอคิดได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เข้าใจความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง</li> <li>● ระบุความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นต่างๆยังไม่ชัดเจน</li> <li>● ใช้หลักการและทฤษฎีต่างๆมาสนับสนุนข้อมูลที่วิเคราะห์</li> <li>● วิเคราะห์ข้อมูลผิดพลาดบ้างเป็นบางครั้ง ซึ่งต้องได้รับแนวทางและข้อเสนอแนะจากหัวหน้างาน</li> </ul>
3	<p>คิดได้และคิดเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม</li> <li>● แยกแยะประเด็นหลักและประเด็นรองออกจากกันได้อย่างชัดเจน</li> <li>● ใช้ประสบการณ์ต่างๆที่ได้รับมาสนับสนุนข้อมูลที่วิเคราะห์</li> <li>● วิเคราะห์ข้อมูลผิดพลาดบ้างเป็นบางครั้ง แต่สามารถหาเหตุผลและปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง</li> </ul>

ระดับที่	พฤติกรรมหลัก (Key behavior )
4	<p>คิดได้และคิดเป็น พร้อมเหตุผลสนับสนุน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์เชื่อมโยงระหว่างระบบงานหรือกิจกรรมที่แตกต่างกันได้</li> <li>● ระบุกระบวนการและขั้นตอนการทำงานจากระบบใหญ่สู่ระบบย่อยๆได้</li> <li>● ระบุปัญหาและผลกระทบต่างๆที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด</li> <li>● นำข้อมูลต่างๆที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมมาสนับสนุนข้อมูลที่วิเคราะห์</li> <li>● ข้อมูลที่วิเคราะห์มีความถูกต้องแม่นยำ</li> </ul>
5	<p>คิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบันและอนาคต (พยากรณ์แนวโน้ม)ได้</li> <li>● วิเคราะห์ตามหลักของเหตุผลบนพื้นฐานของข้อมูลไม่เพียงพอได้ถูกต้อง</li> <li>● อ้างอิงบุคคล เวลา สถานที่ และเหตุการณ์ต่างๆประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างชัดเจน</li> <li>● ระบุแนวทางเลือกและวิเคราะห์แนวทางเลือกที่เหมาะสมได้ถูกต้อง</li> </ul>

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนทนาและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนทนาและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านบุคลากร และด้านวิทยบริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนทนาและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ มีความพึงพอใจในระดับมากกว่า ส่วนด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนเทศ ชั้นปี คณะ ความถี่ในการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนทนาและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สนธิดา เกษุวงศ์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของศูนย์การเรียนแบบพึ่งตนเอง ของภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสอบถามจากกลุ่มนักศึกษาผู้ใช้บริการของศูนย์การเรียน กลุ่มอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลศูนย์การเรียน หัวข้อ



คำถามเกี่ยวข้องกับการเรียนภาษาต่างประเทศแบบพึ่งตนเอง เช่น ความคิดเห็น ทศนคติ เกี่ยวกับการเรียนในระบบการเรียนในศูนย์การเรียนแบบพึ่งตนเอง การจัดการ การให้และใช้บริการในศูนย์การเรียน การสร้างและใช้สื่อการเรียนในศูนย์การเรียน รวมถึงปัญหาอื่น ๆ ข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาศูนย์การเรียนแบบพึ่งตนเอง ของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุทธิรัตน์ รุจิเกียรติกำจร (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดรูปแบบศูนย์การเรียนแบบ Self – Access สำหรับวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนแบบพึ่งตนเองสำหรับวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน และเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพชั้นปีที่ 1 ให้นักศึกษาทดสอบด้วยแบบ การอ่านเพื่อวัดความเร็วและความเข้าใจในการอ่านซึ่งเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยแสดง ว่า ผลการทดสอบมีค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการทดสอบความสามารถในการอ่านก่อนและหลัง กิจกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และผลจากแบบสอบถามปรากฏว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ เข้าใจจุดมุ่งหมายและวิธีการเรียนแบบพึ่งตนเอง และเห็นว่าวิธีการเรียนนี้เหมาะสมดีแล้ว สามารถ แก้ปัญหาความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ตามความสามารถและความ ถนัด และยังเป็นการฝึกให้ผู้เรียนรู้จักเรียนด้วยตนเอง