

การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นางกนกรัตน์ ภู่แย้ม

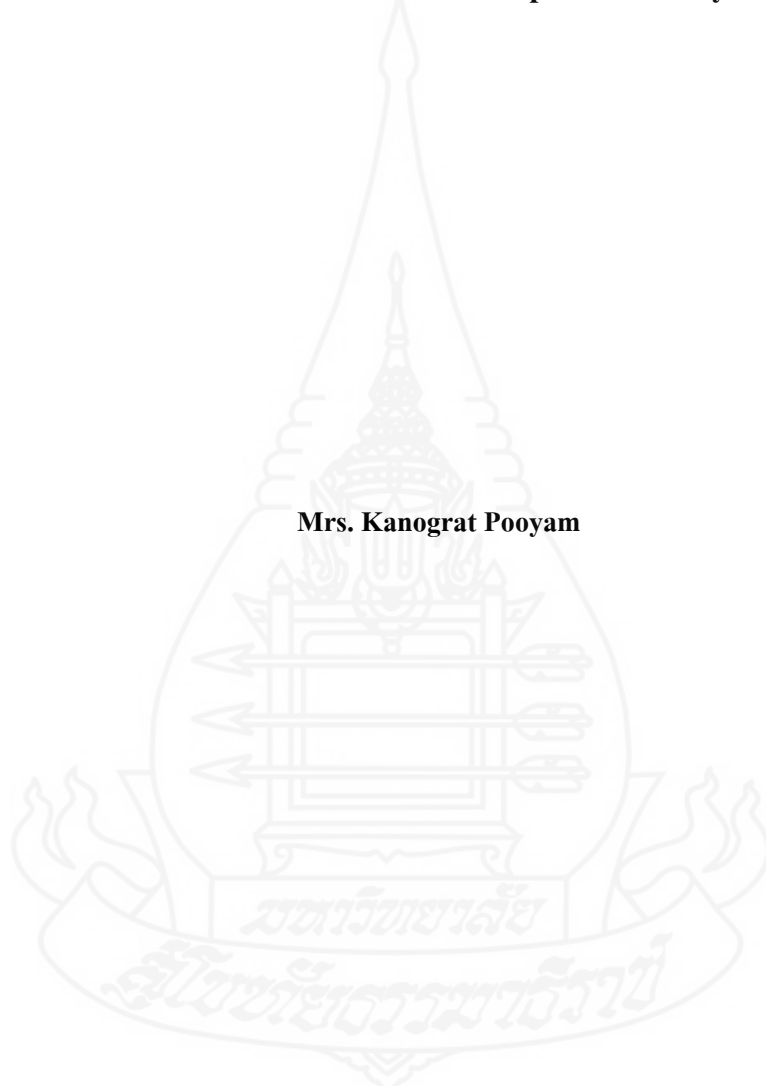


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Evaluation of Educational Service Implementations of
Sukhothai Thammathirat Open University**

Mrs. Kanokrat Pooyam



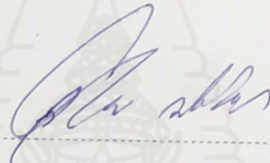
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ชื่อและนามสกุล นางกนกรัตน์ ภู่อี่ยม
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

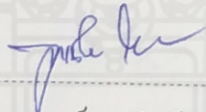
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2564

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



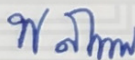
(รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป)

ประธานกรรมการ



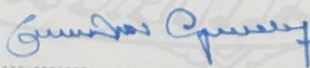
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)

กรรมการ



(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ นุณยรัตพันธุ์)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา



ชื่อวิทยานิพนธ์ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้วิจัย นางกนกรัตน์ ภู่เยี่ยม **รหัสนักศึกษา** 2583002650 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม
 (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยใช้กรอบประเมินผลการปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) ศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี ประชากรสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2559 ถึง 2562 จำนวน 21,994 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของทาโร ยามานะ ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาแบบสรุปอุปมัย

ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการการศึกษา ด้านสภาวะแวดล้อมพบว่าวัตถุประสงค์ของการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกล ให้การศึกษาตลอดชีวิตสำหรับทุกคน ใช้ระบบการศึกษาทางไกลถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่นักศึกษาผ่านสื่อประสม ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการลงทะเบียน และด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ตามลำดับ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านกระบวนการ พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านพัฒนาทักษะการเรียน ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา และด้านการให้บริการสารสนเทศตามลำดับ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านผลผลิตนักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความประหยัด ด้านความมีประสิทธิภาพ และด้านความมีประสิทธิภาพตามลำดับ (2) ปัญหาของการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการมีความล่าช้า การจัดส่งเอกสารหนังสือมีความล่าช้า ช่องทางสอบถามข้อมูลมีไม่เพียงพอ หนังสือเรียนมีเนื้อหามากเกินไป และศูนย์บริการการศึกษามีการบริการที่ล่าช้า ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา คือ ควรมีการบริหารจัดการด้านการตอบข้อซักถามให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรจัดการเรียนการสอนเสริมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ควรทำเนื้อหาที่กระชับ โดยเน้นเนื้อหาที่สำคัญ

คำสำคัญ การประเมินผลการดำเนินงาน, การบริการการศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Thesis title: Evaluation of Education Services Implementation of Sukhothai Thammathirat Open University

Researcher: Mrs.Kanograt Pooyam; **ID:** 2583002650; **Degree:** Master of Public Administration

Thesis advisors: (1) Assistant Professor Dr.Chamnian Rajphaetyakhom;

(2) Assistant Professor Dr.Phanompatt Smitananda; **Academic year:** 2020

Abstract

The objectives of this research were (1) to evaluate education services implementation of Sukhothai Thammathirat Open University by using result-based management framework (2) to study problems and recommend development guidelines of education services of Sukhothai Thammathirat Open University.

This research was a mix method research. The population for quantitative research was undergraduate students of Sukhothai Thammathirat Open University who applied admission during the academic year of 2016 to 2019 totally 21,994 students. The samples size was determined by using Taro Yamane's formula and obtained 400 samples with stratified random sampling method. Research instrument was a questionnaire. Statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. For qualitative research collected data from relevant secondary sources and data was analyzed by content analysis in term of inductive summary.

The research findings revealed that (1) the implementation evaluation of education services of Sukhothai Thammathirat Open University in the aspect of environment, it was found that the goal of education service of Sukhothai Thammathirat Open University was the world's leading open university that used live-long distance learning for passing knowledge and experiences to student via mix medias including printed media, audio-visual media, electronic media. As for input aspect, it was found that the students' opinion was at high level. Considering each aspect from the highest to the least order showed the registration, delivery of teaching kits and educational materials by mail respectively. For operational process aspect, it was found that the students' opinion was at high level. Considering each aspect from the highest to the least order showed development of study skill, educational services of the educational service center and information service, respectively. And the last aspect, productivity evaluation, the students' opinion was at high level. Considering each aspect from the highest to the least order showed economy, effectiveness and efficiency respectively (2) Problems of educational service implementation of Sukhothai Thammathirat Open University were the delay in process, delayed delivery of documents, not sufficient communication channel, too much content in a textbook and the educational service center convey delayed services. The recommendation for development were there should manage with fast response of inquiries, continue online supplementary teaching and the content in a textbook should be concise, focused on important substances.

Keywords: Implementation evaluation, Education services , Sukhothai Thammathirat Open University

กิตติกรรมประกาศ

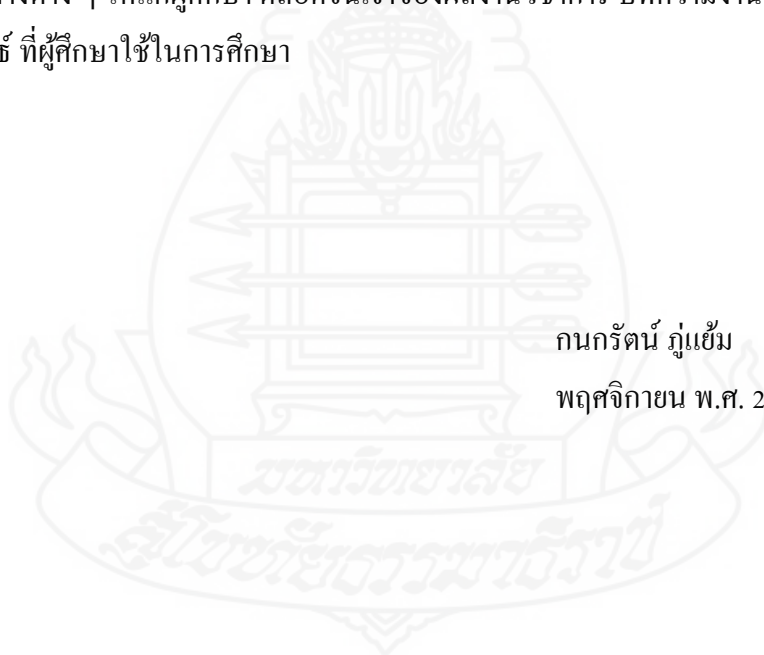
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาจากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ที่ได้ให้คำปรึกษาชี้แนะนำ ตลอดจนการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้ศึกษาขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่งในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเป็นอย่างดี และ ขอกราบ ขอบพระคุณ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ให้ความ อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่ครบถ้วนสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอน ถ่ายทอดแนวคิด องค์ความรู้ และ แนวทางต่าง ๆ ให้แก่ผู้ศึกษา ตลอดจนเจ้าของผลงานวิชาการ บทความงานวิทยานิพนธ์ งาน คุชณินิพนธ์ ที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษา

กนกรัตน์ ภู่แย้ม

พฤศจิกายน พ.ศ. 2564



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	10
การบริการ	20
การบริการสนับสนุนการศึกษา	23
การประเมินผลโครงการ CIPP Model	40
บริบทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	72

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินงานของการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	87
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
สรุปการวิจัย	96
อภิปรายผล	100
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	107
ก แบบสอบถามในงานวิจัย	108
ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง	117
ประวัติผู้วิจัย	122



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ความหมายและตัวอย่างคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์การวิจัยประเมินผลทั้ง 5 เกณฑ์	41
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	66
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	67
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	68
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	68
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษา	69
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	70
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	70
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจเรียนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	71
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการศึกษา	72
ตารางที่ 4.11 จำนวนนักศึกษาจำแนกตามสาขาวิชา (ปีการศึกษา 2559 – 2562)	75
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปัจจุบันนำเข้า	76
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปัจจุบันนำเข้า ด้านการลงทะเบียน	76
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปัจจุบันนำเข้า ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	79
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการให้บริการสารสนเทศ	80
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้	81
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา	82
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผลผลิต	83
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านความประหยัด	84
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านความมีประสิทธิภาพ	85
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านความมีประสิทธิภาพ	86
ตารางที่ 4.23 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการลงทะเบียน	87
ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการลงทะเบียน	88
ตารางที่ 4.25 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุ การศึกษาทางไปรษณีย์	89
ตารางที่ 4.26 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการจัดส่งชุดการสอน และวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์	89
ตารางที่ 4.27 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการสารสนเทศ	90
ตารางที่ 4.28 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการสารสนเทศ	91
ตารางที่ 4.29 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้	92

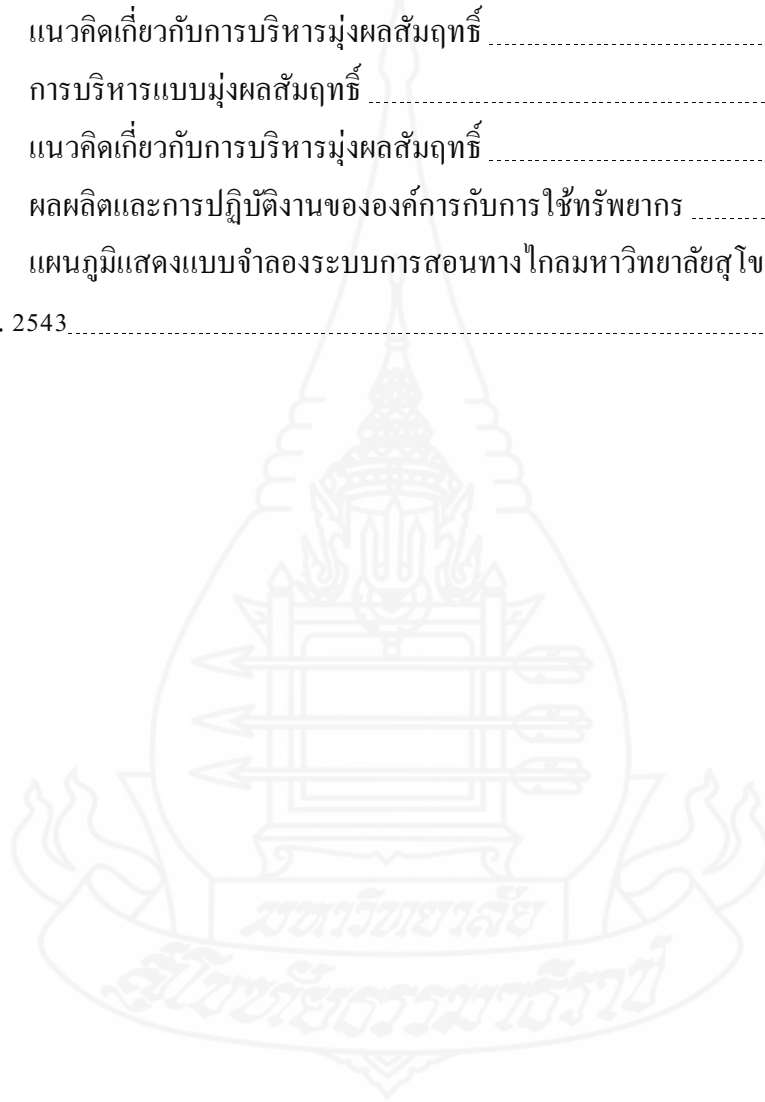
สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้	93
ตารางที่ 4.31 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการการศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา	94
ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการการศึกษา ของศูนย์บริการการศึกษา	95



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช รูปแบบการประเมินผลโครงการ CIPP Model	3
ภาพที่ 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	5
ภาพที่ 2.1 การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	12
ภาพที่ 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	13
ภาพที่ 2.3 ผลผลิตและการปฏิบัติงานขององค์การกับการใช้ทรัพยากร	18
ภาพที่ 2.4 แผนภูมิแสดงแบบจำลองระบบการสอนทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แผน มสธ. 2543	52



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์โดยเฉพาะยุคสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งเป็นยุคของการสื่อสารแบบไร้พรมแดนที่ทำให้สังคมมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง การศึกษา ฯลฯ มนุษย์จึงต้องปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมให้อยู่รอดได้อย่างมีความสุข โดยสามารถพึ่งตัวเองได้ และทั้งนี้เรายังอยู่ยุคที่เรียก เจนวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิดและโตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์-อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีไอที (นภคกุล เลื่อนนักรบ สุภาณี เส็งศรี และพิศิษฐ์ พลธนะ.2560)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.) เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ได้รับการสถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2521 โดยเป็นมหาวิทยาลัยเปิด (open university) ที่มีการรับนักศึกษาแบบไม่จำกัดจำนวนและไม่มีการคัดเลือกนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ให้การขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ประชาชนในทุกพื้นที่และทุกคนสามารถเรียนได้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล (distance education) โดยไม่มีชั้นเรียนโดยปกติ แต่ใช้สื่อการสอนต่าง ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เป็นสื่อในการเรียนการสอน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527 : 51) โดยมหาวิทยาลัยยึดถือหลักการของการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบการอาชีพและขยายโอกาสทางการศึกษาต่อสำหรับผู้สำเร็จชั้นมัธยมศึกษา ระบบการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยนั้น ใช้สื่อประสมในการเรียนการสอนซึ่งประกอบด้วย สื่อการสอนทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ CD DVD e-Learning และวิธีการอื่น ๆ ที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ (สุมาลี สังข์ศรี, 2556) โดยแม้ว่ามหาวิทยาลัยจะไม่มีชั้นเรียนโดยปกตินั้น มหาวิทยาลัยได้มีระบบบริการนักศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้และจบการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า การบริการสนับสนุน การศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งการบริการสนับสนุนการศึกษา ครอบคลุมบริบทในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการลงทะเบียน ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุ การศึกษาทางไปรษณีย์ ด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และด้านการ ให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาและอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทาง สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี การดำเนินงานด้านบริการสนับสนุนการศึกษาที่ผ่านมา ยังประสบ ปัญหาและอุปสรรคหลายประการ เช่น ปัญหาทางการลงทะเบียนล่าช้า การไม่ทราบปฏิทิน การศึกษา การไม่ทราบวิธีการลงทะเบียน การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย การได้รับ เอกสารการสอนที่ล่าช้า พื้นที่ที่นักศึกษาอาศัยอยู่ห่างไกลจากเขตชุมชน จึงส่งผลให้การให้บริการ ของศูนย์บริการการศึกษาต่าง ๆ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดีเท่าที่ควร

ตลอดระยะเวลาเกือบ 40 ปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้จัดการเรียน การสอนในระบบการศึกษาทางไกลโดยมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการสนับสนุนการศึกษามา โดยตลอด จากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อ มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีคู่แข่งชั้นรายใหม่เกิดขึ้นในด้านการบริการ การศึกษาในภูมิภาค ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการให้บริการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงข้อมูล ข้อเท็จจริงที่เป็น ปัจจุบันเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาที่สำคัญของ มหาวิทยาลัย ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการลงทะเบียน ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทาง ไปรษณีย์ ด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และด้านการให้บริการการศึกษา ของศูนย์บริการการศึกษาและอื่น ๆ โดยใช้กรอบแนวคิดการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) เป็นแนวคิดหลักในการประเมิน จะทำให้ทราบถึงผลของการปฏิบัติ ความ ต้องการพัฒนา ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการ บริการสนับสนุนการศึกษาของ มหาวิทยาลัย เพื่อให้ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยได้รับบริการด้านการศึกษาที่ดีต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

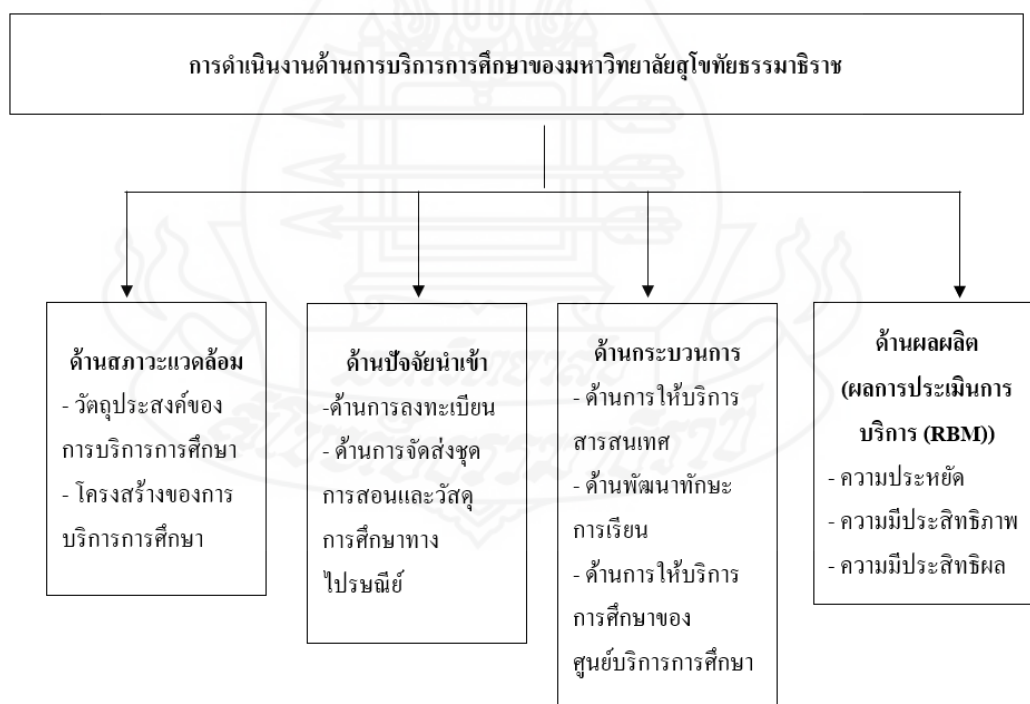
จากประเด็นความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ ของการวิจัยไว้ จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

2.1 เพื่อประเมินผลการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย
 ธรรมราชโดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมา
 กำหนดประเด็นในการศึกษาได้ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ระบบการศึกษาทางไกล ของ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 2) การบริการสนับสนุนการศึกษาของ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 3) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4) การประเมินผล
 โครงการ CIPP Model และ 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงในกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่
 1.1 – 1.2



ภาพที่ 1.1 การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช รูปแบบ
 การประเมินผลโครงการ CIPP Model

จากภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยใช้การประเมินผลโครงการ CIPP Model ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

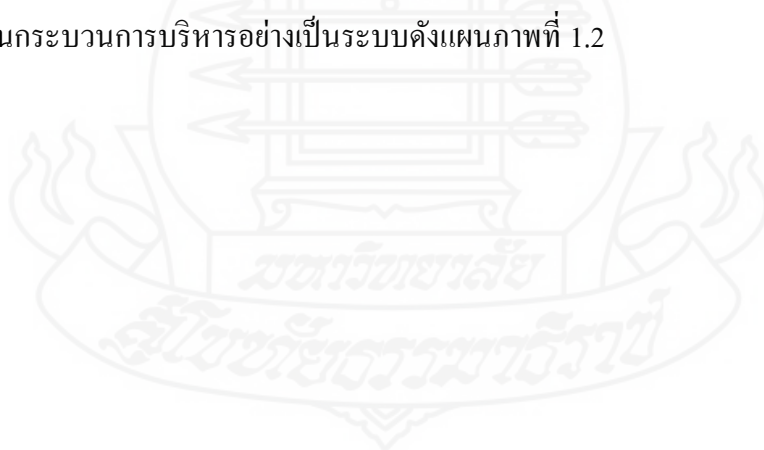
3.1 ด้านสถานะแวดล้อม ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการบริการการศึกษา และโครงสร้างของการบริการการศึกษา

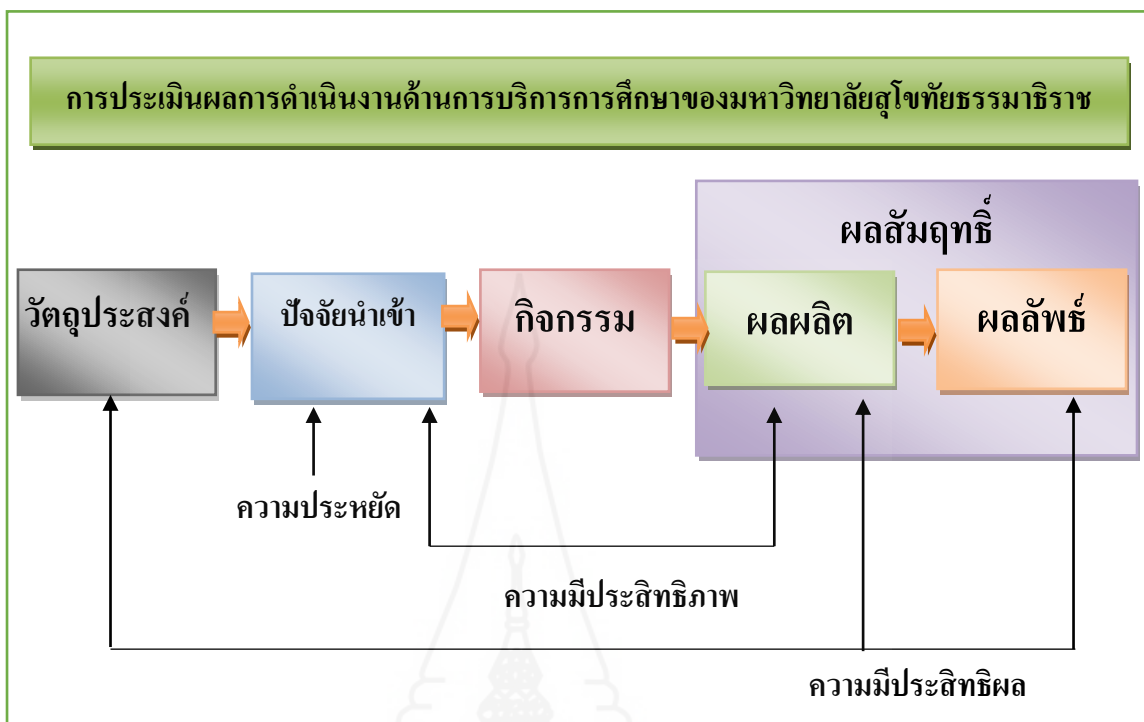
3.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ด้านการลงทะเบียน และด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์

3.3 ด้านกระบวนการ ได้แก่ ด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา

3.4 ด้านผลผลิต ใช้การประเมินแบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ คือ ความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก โดยมีการวัดใน 3 ประเด็น ได้แก่ความประหยัด ความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิผล

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยผลลัพธ์ที่ได้มุ่งให้ความสำคัญ ต่อความประหยัด (Economy) ในการใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรการผลิตอย่างเหมาะสมและมีความคุ้มค่าที่สุด ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากหลักการนำมา กำหนดเป็นกระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบดังแผนภาพที่ 1.2





ภาพที่ 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย โดยจะดำเนินการภายใต้ขอบเขตในแต่ ละด้าน จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาสำหรับการวิจัยไว้ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) ระบบการศึกษาทางไกล ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 2) การบริการสนับสนุน การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 3) การประเมินผลการดำเนินงานตามแบบ CIPP Model 4) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2 ขอบเขตด้านประชากร กำหนดขอบเขตประชากรเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ที่สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ G-mail ของ สำนักบริการการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2559 ถึง 2562 จำนวน 21,994 คน แบ่งเป็น ปีการศึกษา 2559 จำนวน 5,022 คน ปีการศึกษา 2560 จำนวน 7,290 คน ปีการศึกษา 2561 จำนวน 6,541 คน และปีการศึกษา 2562 จำนวน 3,141 คน

กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ G-mail ของสำนักบริการการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2559 ถึง 2562 จำนวน 400 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยให้สาขาวิชาเป็นชั้นภูมิ

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร การวิจัยนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 2 ประเภท คือ (1) ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ กิจกรรมการให้บริการสนับสนุนการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการลงทะเบียน 2) ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ 3) ด้านการให้บริการสารสนเทศ 4) ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และ 5) ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา (2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM) ได้แก่ ความประหยัด ความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิผล

4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้กำหนดพื้นที่ที่ทำการวิจัย เป็นการศึกษาที่เป็นนักศึกษาที่เรียนในประเทศไทยเท่านั้น ไม่รวมถึงนักศึกษาที่อยู่ในต่างประเทศ

4.5 ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาการวิจัยครอบคลุม ระยะการเตรียมการวิจัย ระยะดำเนินการวิจัย และระยะสรุป รายงานผลการวิจัย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563 ถึง เดือนมกราคม 2564 รวมระยะเวลา 8 เดือน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีนิยามศัพท์เฉพาะงานวิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน จำนวน 9 ข้อ ดังนี้

5.1 การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) หมายถึง การบริหารที่เน้นปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการทำงาน (Process) ผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ได้ โดยทำการวัดจาก ความประหยัด ความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิผล ตามแนวคิดของ

5.1.1 ความประหยัด หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิต เช่น ใช้ทรัพยากรในการผลิตด้วยราคาที่ต่ำ ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ สิ่งนี้ถือเป็นหลักฐานสำคัญของนักบริหารที่ดี การไม่ประหยัดจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งในกรณีของการมีคนงานมากกว่าปริมาณงาน หรือใช้

อุปกรณ์เครื่องมือที่ราคาแพงหรือคุณภาพสูงเกินความจำเป็น ในงานวิจัยนี้หมายถึง ระบบการเรียนการสอนทางไกล ในการช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา รวมถึงการใช้ทรัพยากร

5.1.2 ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) เป็นการสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า หรือหมายถึงการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ในงานวิจัยนี้หมายถึง คุณภาพของระบบการเรียนการสอนทางไกลสามารถทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในเนื้อหา รวมถึงสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้จริง

5.1.3 ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ของโครงการซึ่งหมายถึงระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ล่วงหน้าของโครงการนั้น ๆ ว่าได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงไร หรือหมายถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในงานวิจัยนี้หมายถึง ผลของระบบการเรียนการสอนทางไกล เช่น ได้ความรู้ตามที่ต้องการ ได้พัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ รวมถึงทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

5.2 มหาวิทยาลัยฯ หมายถึง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมถึงศูนย์วิทย์พัฒนามสธ. และศูนย์บริการการศึกษา มสธ.

5.3 กิจกรรมการให้บริการสนับสนุนการศึกษา หมายถึง การให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการลงทะเบียน 2) ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ 3) ด้านการให้บริการสารสนเทศ 4) ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และ 5) ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา

5.4 การบริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารกับนักศึกษา อาจารย์และผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนประจำภาคการศึกษาทุกประเภท

5.5 ศูนย์บริการการศึกษาภาค คือ ศูนย์บริการการศึกษาระดับภูมิภาคที่ได้รับความร่วมมือจากสถาบันอุดมศึกษา ในส่วนภูมิภาค

5.6 ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด เป็นศูนย์บริการการศึกษาประจำท้องถิ่นที่ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ อนุญาตให้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดขึ้น ณ โรงเรียนมัธยมประจำจังหวัดทั่วประเทศ

5.7 ความพึงพอใจของนักศึกษา หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ารับบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้ง 5 ด้าน

5.8 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ G-mail ของสำนักบริการการศึกษา ระหว่างปี การศึกษา 2559 ถึง 2562

5.9 การประเมินผลโครงการ CIPP Model หมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของ โครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นด้วยดีมากน้อย เพียงใด โดยการประเมินผลโครงการ CIPP Model เป็นการประเมินให้สารสนเทศที่ครอบคลุม มี การพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

5.9.1 การประเมินสถานะแวดล้อมของโครงการ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกโครงการแต่มี ผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ

5.9.2 การประเมินปัจจัยนำเข้าของโครงการ หมายถึง การประเมินทรัพยากรที่ จำเป็นสำหรับการนำมาใช้ในการดำเนินโครงการ กำลังคนหรือจำนวนบุคคลที่ต้องใช้งบประมาณ และแหล่งเงินทุนสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อาคารสถานที่ เครื่องมือและครุภัณฑ์

5.9.3 การประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการ หมายถึง การประเมิน เกี่ยวกับวิธีการจัดกิจกรรมของโครงการ การนำปัจจัยเข้ามาใช้เหมาะสมมากน้อยเพียงใด เป็นไป ตามลำดับขั้นตอนหรือไม่

5.9.4 การประเมินผลผลิตของโครงการ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับผลที่ได้รับ ทั้งหมดจากการดำเนินโครงการว่าได้ผลมากน้อยเพียงใด เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ กำหนดไว้หรือไม่

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จะทำให้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้ง 5 ด้าน ในมิติ ความประหยัด ความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิภาพ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัย ซึ่งมีประโยชน์ที่จะได้รับใน 4 ด้าน ดังนี้

6.1 เพื่อเป็นประโยชน์แก่ นักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ในการเตรียมความพร้อมและสามารถเข้าถึงบริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัย

6.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการงานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับงานและศักยภาพการดำเนินงานด้านการบริการสนับสนุนการศึกษา ในระบบการศึกษาทางไกล

6.3 นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดในงานของงานบริการสนับสนุนการศึกษา และใช้ในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานด้านบริการสนับสนุนการศึกษา ของมหาวิทยาลัยในระบบการศึกษาทางไกล

6.4 เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานต่อมหาวิทยาลัยในระบบการศึกษาทางไกล



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2.2 การบริการ
- 2.3 การบริการสนับสนุนการศึกษา
- 2.4 การประเมินผล โครงการ CIPP Model
- 2.5 บริบทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 ซึ่งคำนึงถึงประชาชนและผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานหรือโครงการมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้ากระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยจะมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนดผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความรับผิดชอบต่อประชาชน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ช่วยให้การบริหารการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับแผนหรือเป้าหมาย สามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารและทำให้แก้ปัญหาได้ทันท่วงที (สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551: 1)

1.1 ความหมายของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543: 146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริการที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการ จัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related Pay)

วารสารดำรงราชานุภาพ (2546: 10) กล่าวว่า การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลักการปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิต และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนดโดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำมาใช้ตอบคำถามถึงความคุ้มค่าในการทำงาน ใช้แสดงผลงานต่อสาธารณะ และเพื่อปรับปรุงผลการ ปฏิบัติงานขององค์กร เป็นการช่วยให้มีการบริหารผลปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม หากผลงานไม่น่าพึงพอใจ ผู้บริหารมีโอกาสปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันเวลา

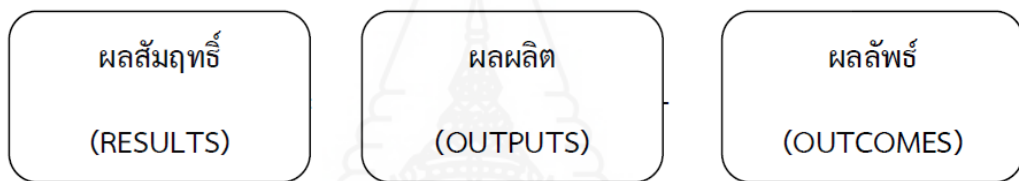
กิตติ บุญนา (2549: 3) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึงกระบวนการที่จะต้องนำมาใช้ในการสร้างกลยุทธ์ (Strategy) ทั้งนี้เพื่อนำเอากลยุทธ์ที่สร้างขึ้น ไปใช้ในการบริหารงาน โดยมุ่งที่จะทำให้ผลกลยุทธ์นั้น เกิดผลผลิต (outputs) ผลลัพธ์ (outcomes) และผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate outcomes) เป็นสำคัญ ซึ่งผลต่าง ๆ เหล่านี้ รวมแล้วเรียกว่าผลสัมฤทธิ์ (Results) ทั้งนี้ผลในแต่ละระดับจะต้องมีตัวชี้วัด (Indicators) ที่ชัดเจนและสามารถพิสูจน์ได้แบบเชิงประจักษ์

วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2550: 2) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นวิธีการบริหารจัดการที่เป็นระบบที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ขององค์กรหรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก องค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการวัดผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด โดยระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น มักจะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป เช่น การบริหารงาน โดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective-MBO) การบริหารแบบเน้นผลสำเร็จ (Managing for Results) การบริหารที่เน้นผล (Results-Oriented Management) หรือการบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management)

ศิริชัย กาญจนวาสี (2552: 139) กล่าวว่า การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม มุ่งเน้นให้เกิดผลงานอันพึงประสงค์ตามเป้าหมาย มีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานและผลการดำเนินงาน ซึ่งสามารถวัดและตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

พรณทิพย์ กาญจนอุดมการณ์ (2556: 10) การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือการบริหารที่มุ่งเน้นให้เกิดผลงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถวัดผลการดำเนินงาน โดยอาศัยตัวชี้วัดที่กำหนด ขึ้น ทั้งในแง่ของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่าง ผู้บริหาร สมาชิกขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556: 8) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือวิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลักการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) ดังภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

จากการทบทวนวรรณกรรมสรุปความหมาย การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ว่าหมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้นให้เกิดผลงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เน้นการวางแผนและกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม นำเอากลยุทธ์ที่สร้างขึ้น ไปใช้ในการบริหารงาน โดยมุ่งที่จะทำให้ผลกลยุทธ์นั้น เกิดผลผลิต (outputs) ผลลัพธ์ (outcomes) และผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate outcomes) เป็นสำคัญ

1.2 หลักการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

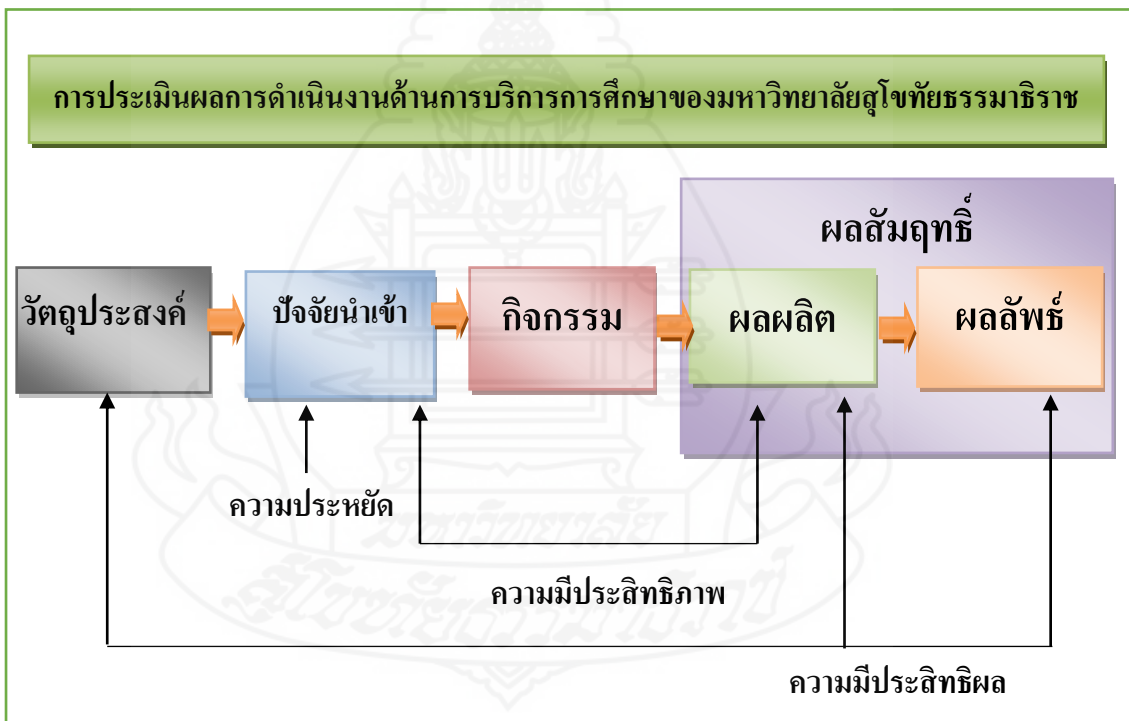
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2551: 5) กล่าวถึง การบริหารจัดการแนวใหม่ (New Management) ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อ

1.2.1 ความประหยัด (Economy) การใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรการผลิตอย่างเหมาะสม และมีความคุ้มค่าที่สุด

1.2.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า

1.2.3 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเทคนิค วิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่นำมาประยุกต์เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และใช้กระบวนการเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริตและเป็นธรรม มาเน้นถึงวัตถุประสงค์ และสัมฤทธิ์ผลของการทำงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงินรวมถึงการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผลลัพธ์ที่ได้มุ่งให้ความสำคัญ ต่อความประหยัด (Economy) ในการใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรการผลิตอย่างเหมาะสมและมีความ คุ้มค่าที่สุด ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการปฏิบัติงานให้ได้ผลงาน ในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ประสิทธิผล (Effectiveness) คือการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากหลักการนำมา กำหนดเป็นกระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบดังแผนภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

จากแผนภาพ สามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ., 2546: 15)

วัตถุประสงค์ (Objective) หมายถึง เป้าหมาย จุดมุ่งหมายที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการทั้งในระยะ ต้น กลาง หรือระยะยาว

ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หมายถึง ทรัพยากรที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน การให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน เช่น เงินทุน คน อาคาร เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพย์สินทางปัญญา กฎระเบียบ และ การรักษาชื่อเสียงขององค์กร เป็นต้น

กิจกรรม (Process) หมายถึง กระบวนการทำงาน ได้แก่ การนำปัจจัยนำเข้า ทั้งหลายมาผ่านกระบวนการ เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มตามมาตรฐานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ผลสำเร็จของการดำเนินงาน ประกอบด้วย ผลผลิตและ ผลลัพธ์

ผลผลิต หมายถึง ผลงาน บริการ หรือผลผลิตที่เสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบแก่ผู้รับบริการโดยตรง โดยกิจกรรมที่เกิดผลงานนั้นจะอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร เช่น ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา หรือการหางานให้ผู้ว่างงาน เป็นต้น

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลกระทบที่ต่อเนื่องจากผลผลิต โดยมีผลกระทบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับบริการอันเนื่องจากการดำเนินการ เช่น คนไข้หายป่วยกลับไปทำงานต่อได้ และมีสุขภาพที่แข็งแรง หรือผู้ว่างงานลดลงและได้งานประจำทำมากขึ้น เป็นต้น

ความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตโดย การใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น ใช้ทรัพยากรในการผลิตด้วยราคาที่ต่ำ ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ สิ่งนี้ถือเป็นหลักฐานสำคัญของนักบริหารที่ดี การไม่ประหยัดจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งในกรณีของการมีคนงานมากกว่าปริมาณงาน หรือใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ราคาแพงหรือคุณภาพสูงเกินความจำเป็น

ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) เป็นการสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า สามารถทำให้ดีขึ้นได้โดยการปรับปรุงผลิตภาพ (Productivity) คือการทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นในขณะที่ปัจจัยนำเข้าคงที่ หรือโดยการประหยัด (Economizing) คือรักษาระดับผลผลิตให้คงที่แต่จะลดปัจจัยนำเข้าลง

ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ของโครงการซึ่งหมายถึงระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ล่วงหน้าของโครงการนั้น ๆ ว่าได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงไร ความมีประสิทธิภาพมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิต และ ผลลัพธ์

1.3 หลักการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

หลักการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ มี 6 ประการ ดังนี้

1.3.1 หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ความถูกต้องเป็นธรรม และการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก

1.3.2 หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้พัฒนาตนเองไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย

1.3.3 หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน และกันของ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส

1.3.4 หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม รับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาต่างๆ การแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ

1.3.5 หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะ ยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน เช่น รับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องยอมรับต่อ ผลการดำเนินการ

1.3.6 หลักความคุ้มค่า (Utility) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มี จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้า และบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้ สมบูรณ์ยั่งยืน

1.4 ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จอยู่ที่ความ เข้าใจแนวคิด วิธีการ และประโยชน์ของวิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึง ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่จะสามารถปรับตัวและสามารถทำงานภายใต้ ระบบงาน ที่จะต้องรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เงื่อนไขความสำเร็จมีดังต่อไปนี้ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2547: 39 – 42)

1.4.1 ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและสนับสนุน การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ คือ สนับสนุน ในการจัดทำระบบวัดผลการปฏิบัติงาน การใช้ข้อมูลผลการวัดผลการปฏิบัติงาน การ

จัดสรรงบประมาณ การสร้างสิ่งจูงใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ รวมถึงการมอบอำนาจในการตัดสินใจเพื่อแลกเปลี่ยนกับความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

1) การกำหนดพันธกิจและแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน ผู้บริหารขององค์กร จะต้องให้ความสำคัญและเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดพันธกิจและแผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการเพื่อให้เกิดผล

2) การใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานในการบริหาร ผู้บริหารจะต้องระลึกเสมอว่าการวัดผลไม่ได้ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นโดยอัตโนมัติ แต่ข้อมูลจากการวัดผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น แก้ปัญหาได้ถูกต้องมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเอาข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์อย่างรอบคอบเพื่อกำหนดมาตรการที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป

1.4.2 การจัดระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน การจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงเสมอว่า ระบบข้อมูลนั้นสามารถที่จะแสดงถึงระดับการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์สู่เป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งจะต้องจัดทำเพิ่มเติมขึ้นจากระบบข้อมูลเดิม ที่เน้นปัจจัยนำเข้าและกิจกรรมเพื่อให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้ดีขึ้น

1) การพัฒนาตัวชี้วัด การเลือกตัวชี้วัดที่จำเป็นต่อการให้บริการและการตัดสินใจนั้นจะต้องเลือกตัวชี้วัดให้ครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องพัฒนาโดยผู้ที่มีประสบการณ์ในงานด้านนั้น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานนั้น ๆ ด้วย โดยตัวชี้วัดจะมีทั้งส่วนของปัจจัยนำเข้า กิจกรรม ผลผลิต และผลลัพธ์ รวมถึงตัวชี้วัดที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ควรจะให้มีตัวชี้วัดในจำนวนเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการจัดทำและรักษาระบบของข้อมูลเหล่านี้ด้วย

2) การวางระบบสารสนเทศเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้พัฒนาระบบจะต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาสาระของโครงการหรืองานที่จะวัดผลการปฏิบัติงาน โดยต้องคำนึงถึงการจัดทำรายงานผลซึ่งจะแยกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่จะรายงานเป็นช่วงเวลาตามกำหนดทุกครึ่งปีหรือหนึ่งปี เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและวางแผนหรือ การจัดทำงบประมาณประจำปี และส่วนที่เป็นารายงานเฉพาะกิจที่สามารถเรียกดูข้อมูลตัวชี้วัดได้ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น ซึ่งความสำเร็จในการจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่ใช้ประโยชน์ได้จึงอยู่ที่การจัดทำข้อมูลที่สะท้อนผลงานจริง ทันเวลา และมีปริมาณข้อมูลที่เหมาะสม โดยมีค่าใช้จ่ายที่ประหยัด

1.4.3 การพัฒนาบุคลากรและองค์กร ผู้บริหารทุกระดับถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายภายใต้ระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องให้การพัฒนาผู้บริหารไว้ล่วงหน้า ให้สามารถปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบ ต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ภายใต้สถานะที่มีความคล่องตัวและมีอำนาจในการบริหารเพิ่มขึ้น ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีความรู้ในการวางแผนกลยุทธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน เพื่อการตัดสินใจในการทำงานประจำวัน ในขณะที่เดียวกันจะต้องมีระบบการพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความชำนาญที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้มีศักยภาพที่จะปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ได้ในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งเข้าใจเรื่องการวัดและการใช้ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานประจำวัน

1.5 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549: 202) กล่าวว่า การบริหารงานองค์การให้บรรลุผลสำเร็จตามผลลัพธ์ที่สังคมคาดหวัง เพื่อให้้องค์การสามารถบริหารงานได้บรรลุเป้าหมาย ้องค์การจะทำงานด้วยการใช้วิธีการประเมินผลหลายวิธี ส่วนทางด้านลูกค้าก็จะมีการวัดการปฏิบัติงานของบริษัทได้จากความพอใจ และความจงรักภักดีต่อ้องค์การ เช่นเดียวกับการที่้องค์การมีส่วนแบ่งตลาดที่ดี ส่วนด้านพนักงานของ้องค์การก็จะมีการวัดการดำเนินงานของ้องค์การด้วยการพัฒนาอาชีพ ความพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงานทั้งหมดคือ ผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากร ซึ่งผลผลิตที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถวัดได้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ซึ่งจะเป็นการโยงผลผลิตเข้ากับคำศัพท์ 2 คำที่ใช้ในการบริหาร คือคำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประสิทธิภาพ (Efficiency)

1. ด้าน ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) เป็นการวัดผลผลิตของงานหรือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือเป็นการวัดว่าเป้าหมายของงานที่สำคัญสามารถบรรลุได้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น ถ้าท่านทำงานในโรงงานผลิตคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ผลิตคีย์บอร์ด (Keyboards) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึงสามารถทำงานโดยผลิตผลผลิตออกมาเป็นไปตามเป้าหมายรายวัน ในรูปของปริมาณ (Quantity) และคุณภาพ (Quality) การทำอย่างนี้ช่วยให้บริษัทโดยรวมทำงานเป็นไปตามตารางการผลิตและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ้นเวลาที่จะขนส่งสินค้าและผลผลิตมีคุณภาพสูง

2. ด้าน ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) เป็นการวัดทรัพยากรที่ถูกใช้ไปได้อย่างประหยัด หรือเป็นการวัดต้นทุนทรัพยากรที่ใช้ไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ต้นทุนแรงงานเป็นการวัดประสิทธิภาพอื่น ๆ อาจรวมถึงการใช้ประโยชน์จากเครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ และการใช้วัสดุต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น

ผลิตศักยภาพของบริษัทยานยนต์ ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุดจะต้องมีต้นทุนต่ำทั้งวัสดุและแรงงาน ถ้าการผลิตศักยภาพของยานยนต์ต่อวันน้อยกว่าขีดความสามารถที่ควรจะเป็น ผลผลิตจำนวนนี้เรียกว่าไม่มีประสิทธิภาพ และถ้าทำผลผลิตให้เกิดการผิดพลาด หรือทำให้วัสดุสูญเสียในกระบวนการผลิต ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

สรุปผลผลิตและการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแสดงตามภาพที่ 2.3

การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment)	สูง (High)	<p>มีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล (Effective but not Efficient)</p> <p>-ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goals achieved)</p> <p>-สูญเสียทรัพยากร (Resources wasted)</p>	<p>มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effective and Efficient)</p> <p>-ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goals achieved)</p> <p>-ไม่มีทรัพยากรสูญเสีย (No wasted resources)</p> <p>-ผลการผลิตสูง (High productivity)</p>
	ต่ำ (Low)	<p>ไม่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Neither effective nor Efficient)</p> <p>-ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goals not achieved)</p> <p>-สูญเสียทรัพยากร (Resources wasted)</p>	<p>มีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล (Efficient but not effective)</p> <p>-ไม่มีทรัพยากรสูญเสีย (No wasted resources)</p> <p>-ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goals not achieved)</p>
		ไม่ดี (Poor)	ดี (Good)

ภาพที่ 2.3 ผลผลิตและการปฏิบัติงานขององค์กรกับการใช้ทรัพยากร

โดยสรุปปัจจัยสำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการให้องค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งเป็นมูลเหตุพื้นฐานที่ผู้บริหารรวมทั้งสมาชิกองค์กรทุกคนต้องให้ความสนใจซึ่ง อนุวัช แก้วจางค์ (2556 : 34 - 35) สรุปพอสังเขปได้ 8 ประการ ดังนี้

1. คนหรือแรงงาน (Man) เป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร โดยบุคคลที่รวมตัวกันเมื่อตกลงใจทำงานร่วมกันย่อมต้องเดินไปในทิศทางเดียวกัน องค์กรใดให้ความสนใจและสามารถจัดการกิจกรรมเกี่ยวกับคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นมีแนวโน้มบรรลุผลสำเร็จมากกว่าองค์กรที่ไม่ให้ความสำคัญในกิจกรรมเกี่ยวกับคน

2. เงินทุน (Money) มีความสำคัญในการดำเนินงาน โดยเฉพาะช่วงแรกของการดำเนินงานองค์กรขนาดเล็กอาจใช้เงินทุนของผู้ประกอบการเองหรือกู้ยืมไม่มากนัก องค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ผู้บริหารต้องคำนึงถึงแหล่งเงินทุนและการ

สำรองเงินทุนให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยสามารถนำเงินทุนมาใช้ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ องค์การที่สามารถจัดการเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพแสดงว่าองค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างแท้จริง

3. เครื่องจักร (Machine) เป็นเครื่องมือในการแปรสภาพวัตถุดิบให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ การใช้เครื่องจักรที่มีคุณภาพและทันสมัยจะเอื้ออำนวยการทำงานและนำพาองค์การไปสู่ผลสำเร็จได้ องค์การที่สามารถจัดหาบุคคลที่เหมาะสมและสามารถใช้เครื่องจักรได้เป็นอย่างดีมีผลต่อการดำเนินงานขององค์การอย่างยิ่ง

4. วัสดุอุปกรณ์ (Materials) เป็นปัจจัยสนับสนุนช่วยเอื้ออำนวยและก่อให้เกิดความสะดวกในการทำงาน วัสดุอุปกรณ์หมายถึงรวมถึงวัตถุดิบที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการผลิตและอุปกรณ์ที่เอื้อประโยชน์ในกระบวนการผลิต โดยองค์การต้องจัดหาและสำรองไว้ให้เพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

5. การตัดสินใจ (Decision Making) เป็นความสามารถส่วนตัวของผู้บริหาร การตัดสินใจของผู้บริหารระดับหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้บริหารระดับอื่น ๆ การตัดสินใจแต่ละเรื่องเป็นการวัดความสามารถของผู้บริหารและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์การ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเลือกช่องทางในการกระจายข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมาย ผู้บริหารจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น หากผู้รับข้อมูลแปลความหมายผิดอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ ผู้บริหารจึงต้องขจัดอุปสรรค ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้การจัดการบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

7. การจูงใจ (Motivation) เป็นการใช้ศิลปะและความสามารถของผู้บริหารกระตุ้นให้ผู้อื่นทำงานด้วยความเต็มใจ การจูงใจเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนจากการทำงาน สามารถกระทำได้ 2 ลักษณะ คือ การจูงใจภายในและการจูงใจภายนอก การจูงใจทั้ง 2 ลักษณะจะต้องทำให้เห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคคลในองค์การ องค์การอาจจะใช้การจูงใจด้วยตัวเงินและความสัมพันธ์

8. การประสานงาน (Coordination) เป็นการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจุดประสงค์ในการดำเนินงานให้เป็นผลสำเร็จ ในการจัดการจะเกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่ประสานงานตลอดเวลาทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์การ การประสานงานจะสำเร็จลุล่วงต้องอาศัยช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ นั้น สรุปได้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามแนวทางการบริหารจัดการแนวใหม่ (New Management) มุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อ ความประหยัด ความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิภาพ

2. การบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553: 165) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

สุสติ แสนเสนาะ (2556: 9) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ทำให้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับ โดยที่ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับ

Kotler (1994, อ้างถึงใน ชลธิชา ศรีบำรุง, 2557: 10) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่ม หรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

Lovelock (2006, อ้างถึงใน กาญจนา สิงหนัน, 2557: 13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมในทางด้านเศรษฐกิจที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่น กล่าวคือ เป็นการจ้างคนมาทำงานตามเวลาที่กำหนดชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้าเองหรือความต้องการของ สิ่งของหรือทรัพย์สินอื่น ๆ ของลูกค้าที่ผู้ซื้อเป็นคนรับผิดชอบกับสิ่งดังกล่าวที่เกิดขึ้นลูกค้าบริการ คาดหวังว่าจะได้รับคุณค่าจากการได้ใช้แรงงานทักษะที่ชำนาญ สิ่งอำนวยความสะดวกเครือข่ายระบบ และเครื่องมือต่าง ๆ โดยปกติพวกเขาไม่สามารถเป็นเจ้าของกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มองเห็น ซึ่งใช้เพื่อสนับสนุนในการบริการนั่นเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมสรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ทำให้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ให้ความสำคัญพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

2.2 การบริการที่ดี

การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้นั้น ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบการบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มี

ตัวตนก็ได้ ซึ่งบริการที่มีคุณภาพนั้น แบ่งเป็น 8 ลักษณะตามแนวคิดของ Buzzel & Gale (1985, อ้างถึงใน พนิตา เพชรรัตน์, 2556: 19 - 20)

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือบริการ ลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าจะอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใดจึงเรียกว่าคุณภาพนั้น อยู่ที่ลูกค้ากำหนดขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการ ให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่ที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงาน แต่ละคนล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอบริการ ที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงาน ในการนี้ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการหรือสั่งการ และ ปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพของการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม

6. คุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (corporate culture) ภายในองค์กร ที่เน้นความเป็นธรรม และคุณค่าความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

7. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

8. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความสัตย์ขององค์กรบริการ ลูกค้ามักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่ต้องการได้แสดงเจตจำนงหรือความสัตย์

นิติพล ภูตะโชติ (2551: 29) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1) การดูแลเอาใจใส่ (Care, Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จ ล่วงไปด้วยดีเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้า ด้วยความจริงใจเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติดีกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน

3) ความซาบซึ้ง (Appreciation) ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าลูกค้าคือบุคคลสำคัญ จะทำให้ผู้ทำงานในธุรกิจบริการตั้งใจทำงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

4) ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงาน จะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที

5) เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จากลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้เราได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีและเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6) ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ดังนั้นผู้ที่ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน

7) ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา เพราะลูกค้าจ่ายแพง สิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในบริการ ถ้าเขาไม่ได้รับความประทับใจ ก็เท่ากับว่าเขาได้รับบริการที่ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึง ความรู้ความสามารถของพนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

8) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9) ความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) งานบริการเป็นงานที่ต้องทำความประณีต และความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการควรหลีกเลี่ยงการทำงานในลักษณะที่มีคุณภาพต่ำ เพราะจะทำให้เกิดปัญหา งานบริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมืออาชีพ

10) มีคุณค่า (Value of Service) คุณค่าของงานให้บริการเกิดขึ้นจากความภาคภูมิใจของผู้มาใช้บริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม เหมาะสมกับเกียรติยศศักดิ์ศรีบริวารมีและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

11) ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินและบิรวาร สถานบริการใดที่มีความเสี่ยง ลูกค้าจะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ ลูกค้าจะเลือกไปใช้บริการที่มีความปลอดภัยสูง ถึงแม้ว่าราคาจะแพงกว่าลูกค้าก็เต็มใจที่จะจ่าย

12) ความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการจะต้องให้ความจริงใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่หวังแต่เพียงผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือแนะนำ และมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

13) การยอมรับนับถือ (Respect) เนื่องจากลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของธุรกิจ ให้บริการ การยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติและการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง พนักงานจะต้องให้เกียรติลูกค้าทั้งต่อหน้า และลับหลัง

3. การบริการสนับสนุนการศึกษา

3.1 ความหมายของการศึกษา

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต, 2538: 170) ให้ความหมายว่า การศึกษา คือ การพัฒนาคนให้เป็น มนุษย์ที่สมบูรณ์ คำว่า “ศึกษา” เป็นคำที่มาจากภาษาสันสกฤต ถ้าเป็นภาษาบาลี คือ “สิกขา” ซึ่ง ประกอบด้วย สิล สมาธิ ปัญญา มีความหมายครอบคลุมข้อปฏิบัติทั้งหมดในพุทธศาสนา ซึ่งเป็น ศาสนาแห่งการศึกษา และกล่าวว่าการศึกษา เป็นการปฏิบัติไม่ใช่เล่าเรียน คือการเรียนรู้อย่างเข้าใจและ ทำได้ ทำเป็น หรือเรียนรู้ฝึกทำให้ได้ผล จึงจะเรียกว่าการศึกษา

พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ให้ความหมายของการศึกษาไว้ว่า “การศึกษา” หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม

การสร้างสรรค์จักรวาลองความก้าวหน้า ทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้ บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต”

สาโรช บัวศรี (2549: 23) ให้ความหมายว่า การศึกษา คือความเจริญงอกงาม โดยเป็นการจัด ประสบการณ์ที่เหมาะสมให้แก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนงอกงาม หรือหมายถึงการศึกษาเพื่อการพัฒนา สิ่งที่เรียกว่า การพัฒนาขั้น 5 ซึ่งประกอบด้วย 1) รูป คือ ร่างกาย รวมทั้งคุณสมบัติและพฤติกรรมทั้งปวง 2) เวทนา คือ อารมณ์ทุกข์และสุขของมนุษย์ 3) สัญญา คือ การเรียนรู้และเป็นตัวสร้างความจำ 4) สังขาร คือ องค์ประกอบทางจิตที่คอยปรุงแต่งให้เกิดดีหรือชั่ว 5) วิญญาณ คือ การรับรู้ที่เกิดจากการสัมผัส ทางตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ มีความโลภ ความโกรธ ความหลงอยู่ จะได้ลดน้อยถอยไป และได้บรรลุถึงชีวิตที่ร่มเย็นตามควรแก่กรณี

สมหมาย ปะบุตร (2558: 17) การศึกษาเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมและพัฒนาให้คนเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีความเจริญงอกงามทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ อย่างมีความสุข

จากการทบทวนวรรณกรรมสรุปว่า การศึกษาหมายถึง กระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริมและพัฒนาของบุคคลรวมถึงสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

3.2 ความสำคัญของการศึกษา

การศึกษามีความสำคัญต่อมนุษย์เป็นอย่างมากดังคำกล่าวที่ว่า การศึกษาคือชีวิต และชีวิต คือการศึกษา คำกล่าวเช่นนี้ยังคงเป็นความจริงอยู่ตลอดไป ชีวิตมนุษย์ตั้งแต่เริ่มปฏิสนธิในครรภ์ มารดาก็เริ่มมีการศึกษา การศึกษาของมนุษย์จะเริ่มต้นอย่างจริงจังเมื่อได้ลืมตาดูโลก และต้องศึกษา ไปตลอดชีวิต การศึกษาจึงมีความสำคัญต่อบุคคล สังคม ประเทศชาติ และต่อโลกเป็นอย่างยิ่ง

3.2.1 ความสำคัญของการศึกษาที่มีต่อบุคคล

พนม พงษ์ไพบูลย์ (2557: ออนไลน์) กล่าวว่า การศึกษามีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ ช่วยพัฒนาคน ให้มีความรู้ความสามารถ เสริมสร้างสติปัญญา เป็นแนวทางในการเลี้ยงชีพที่สุจริต และเป็น พลเมืองที่มีประสิทธิภาพของประเทศชาติซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน การศึกษา คือการสร้างคนให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะพื้นฐานที่จำเป็น มีลักษณะนิสัยจิตใจที่ดีงาม มี ความพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อตนเองและสังคม มีความพร้อมที่จะประกอบกิจการอาชีพได้ การศึกษา โลกที่มีกระแสความเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และ

ส่งผล กระทบให้วิถีชีวิตต้องเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน การศึกษายังมีบทบาทและความจำเป็นมากขึ้นด้วย การศึกษาที่จะช่วยให้ทุกคนมีชีวิตที่ดี มีความสุข จะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- 1) การศึกษาให้ความรู้และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นอย่างเพียงพอ เช่น ความรู้และทักษะทางด้านภาษา การคิดคำนวณ ความเข้าใจหลักการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 2) การศึกษาทำให้คนเป็นคนฉลาด เป็นคนมีเหตุผล คิดเป็นแก้ปัญหาเป็น และรู้จัก วิธีแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและเพื่อการทำงานอาชีพ
- 3) การศึกษารสร้างนิสัยที่ดีงามให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน โดยเฉพาะนิสัยรักการเรียนรู้ และนิสัยอื่น ๆ เช่น ความเป็นคนซื่อสัตย์ ขยัน อดทน รับผิดชอบ
- 4) การศึกษารสร้างความงอกงามทางร่างกาย มีสุขภาพพลานามัยที่ดี รู้จักรักษาตน ให้แข็งแรง ปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บและสารพิษ
- 5) การศึกษาทำให้ผู้เรียนไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว เห็นความสำคัญของประโยชน์ ส่วนรวม ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในสังคม อยู่ร่วมกับผู้อื่น ช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยสร้างสังคมที่สงบ เป็นสุข รักษาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน
- 6) การศึกษาทำให้คนมีทักษะการทำงานอาชีพที่เพียงพอกับการเข้าสู่การทำงานอาชีพ รู้จักการประกอบอาชีพ และรู้จักพัฒนาการทำงานอาชีพ

3.2.2 ความสำคัญของการศึกษาที่มีต่อสังคม

จักรพงษ์ สุวรรณศรี (2553: 78) อธิบายว่า การศึกษาเป็นระบบของสังคม และต้องเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่สังคมวางไว้ รวมถึงการมีบทบาทตามที่สังคมปรารถนา การศึกษาเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงทางสังคมจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบหรือระบบการศึกษาในสังคมได้เช่นเดียวกัน การศึกษาเป็นเครื่องมือหรือเทคนิคให้คน ใซ้อย่างมีเป้าหมาย ด้วยความตั้งใจและรู้ตัวอยู่ตลอดเวลา เมื่อเป้าหมายเปลี่ยนแปลง การศึกษา จะต้องเปลี่ยนตาม องค์ประกอบปัจจัยทางสังคมต่อการศึกษา ได้แก่ ค่านิยม วัฒนธรรม ครอบครัว และจำนวนประชากร การศึกษาของแต่ละสังคมในแต่ละยุคสมัยจะขึ้นอยู่กับพลังทางสังคมที่มี อำนาจกลุ่มคนที่พยายามทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง แต่การศึกษาในตัวมันเองก็มีอำนาจทำให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสังคมดังนี้

- 1) ทำให้สมาชิกในสังคมมีความฉลาดรอบรู้ โดยมีผลมาจากการสืบทอด วัฒนธรรมของตนและเรียนรู้วัฒนธรรมสังคมอื่น ๆ

- 2) ทำให้มีการประดิษฐ์ คิดค้น แสวงหาสิ่งใหม่ ๆ มาสนองตอบความต้องการของตน กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง
- 3) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ โดยการปรับปรุงการทำมาหากินของคนในสังคมให้ดีขึ้น
- 4) ทำให้มนุษย์รู้จักปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ให้สะดวกสบายยิ่งขึ้น
- 5) ให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็ว

3.2.3 ความสำคัญของการศึกษาที่มีต่อเศรษฐกิจ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2552, อ้างถึงใน สมหมาย ปวะบุตร, 2558: 14 – 15) กล่าวว่า สภาวิชาการการศึกษาไทยในเวทีโลก พ.ศ. 2550 รายงานว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจกับการศึกษา การจัดการศึกษาเป็นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางสังคมที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในกระบวนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การจัดการศึกษาให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ประชากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและเป็นพลเมืองดีที่มีความรับผิดชอบ สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาเศรษฐกิจให้ประสบ ความสำเร็จได้ เศรษฐกิจในประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ส่งผลให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพ และคุณภาพ ความสำคัญทางการศึกษาที่มีต่อเศรษฐกิจมีดังนี้

- 1) การศึกษาเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เป็นการสะสมทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาและสะสมทุนทางสังคม (Social Capital) คือสร้างความมั่นคงและความเท่าเทียมกันทางด้านสถานะและรายได้
- 2) ระบบการศึกษาเปรียบเสมือน โรงงานที่แปลงหรือผลิตแรงงานให้เป็นทรัพยากร ที่มีค่าแรงงานเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการผลิตที่ใช้ร่วมกับทรัพยากรอื่น ๆ เช่น เครื่องมือ เครื่องจักร เทคโนโลยี วัตถุดิบ เพื่อผลิตสินค้าบริการสนองตอบความต้องการของมนุษย์
- 3) ปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหลักอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการศึกษา โดยตรง เพราะการศึกษาเป็นการลงทุนทั้งภาครัฐและเอกชน
- 4) เศรษฐกิจของประเทศเป็นเครื่องบ่งชี้ว่า รัฐบาลสามารถลงทุนทางการศึกษา ได้มากน้อยเพียงใด ถ้าสังคมหรือประเทศชาติมีระบบเศรษฐกิจที่สมบูรณ์มั่นคง พลังทางเศรษฐกิจก็จะมีอิทธิพลต่อการเกื้อหนุนระบบการศึกษาอย่างมาก
- 5) เศรษฐกิจของบุคคลและครอบครัวเป็นเครื่องบ่งชี้ว่า บุคคลจะสามารถได้รับการศึกษาในระดับและประเภทที่ตนเองปรารถนาได้มากน้อยเพียงใด

6) การจัดการศึกษาจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ถ้าหากประเทศขาดความ มั่นคงทาง เศรษฐกิจ ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการศึกษา ได้แก่ อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ โครงสร้างการผลิตของประเทศ แรงงานและการจ้างงาน และการกระจายรายได้

3.2.4 ความสำคัญของการศึกษาที่มีต่อการเมือง

การศึกษาคือปัจจัยการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย เพราะการศึกษาเป็น เครื่องมือที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ของประเทศอันเป็นเป้าหมายของการ พัฒนาทุก ๆ ด้าน การศึกษาเป็นผลมาจากโครงสร้างและกระบวนการทางการเมือง การให้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ การพัฒนาทักษะนิสัยและทัศนคติต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียน เพื่อช่วยให้เขาดำเนินชีวิตอย่างถูกต้องเหมาะสมและควรค่าแก่สังคม เพราะการเมืองเป็นเรื่องของ อำนาจ ฝ่ายการเมืองใช้อำนาจในการดำเนินการปกครองซึ่งจะอยู่ในรูปของกฎหมาย การกำหนด นโยบายและการจัดสรรทรัพยากรการเมืองเป็นเรื่องของคุณธรรม หากนักการเมืองเป็นผู้มีคุณธรรม มีความยุติธรรม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม ก็จะทำให้บ้านเมืองเจริญก้าวหน้า โดยมีการกำหนดนโยบายที่ดี

จักรพงษ์ สุวรรณรัชมี (2553, อ้างถึงใน สมหมาย ปวะบุตร, 2558: 15 - 16) กล่าวถึงบทบาท ของการศึกษาที่มีต่อการเมืองดังนี้

- 1) เป้าหมายการศึกษาคือการปรับปรุงคนและสังคม โดยมีการสร้างคนให้มีสำนึกแห่งการ รับผิดชอบและการปรับปรุง “มนุษยชาติ”
- 2) หน้าที่ทางการเมืองของการศึกษา คือ การศึกษามีหน้าที่ปลูกฝังความเชื่อ คุณค่า และ ทัศนคติที่สอดคล้องกับสภาพการปกครองโรงเรียนในระบอบประชาธิปไตย ช่วยขัดเกลาทาง การเมือง การเลือกสรรทางการเมือง การสร้างบูรณาการทางการเมืองและวัฒนธรรมทางการเมือง
- 3) การศึกษาช่วยพัฒนาผู้นำทางการเมืองโดยผ่านระบบการศึกษา
- 4) การศึกษาช่วยเตรียมให้ประชาชนหรือพลเมืองมีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ มี ระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความจงรักภักดีต่อชาติ

3.3 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ความมุ่งหมายของการศึกษา คือ เป้าหมายหรืออุดมการณ์ที่ตั้งไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ และเป็นแนวทางนำไปสู่ความสำเร็จและความปรารถนาที่ต้องการ การกระทำต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความมุ่งหมายเพื่อจะได้ไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ การศึกษามีความสำคัญต่อบุคคล สังคม ประเทศชาติ และต่อโลกเป็นอย่างยิ่ง จึงจำเป็นต้องมีความมุ่งหมายที่ชัดเจน ความมุ่งหมายของ

การศึกษาที่ดีและชัดเจนจะชี้นำการศึกษาไปสู่ความสำเร็จในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และสังคม เพื่อเป็นพลโลกอย่างมีคุณภาพ

อุดมการณ์และหลักการในการจัดการศึกษาของชาติไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ตั้งเป้าหมายของการจัดการศึกษาอยู่ที่การพัฒนาคนไทยทุกคนให้เป็น “คนเก่ง คนดี และมีความสุข” โดยมีการพัฒนาที่เหมาะสมกับช่วงวัย พัฒนาคณะตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ ตรงตามความต้องการ ทั้งในด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ สติปัญญา ความรู้และทักษะคุณธรรม และจิตสำนึกที่พึงประสงค์ และอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งความมุ่งหมายของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

3.3.2 การศึกษาระดับอุดมศึกษา

- 1) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีภาวะผู้นำ
- 2) สามารถใช้ความรู้แก้ไขปัญหาทางวิชาชีพ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์
- 3) ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ พัฒนาตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 4) มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบสูงต่อวิชาชีพตนเอง สังคม ประเทศและโลก
- 5) สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเองและเป็นกลุ่มในสถานการณ์ที่หลากหลาย รวมทั้งสถานการณ์ใหม่มีไหวพริบและความฉับไวอย่างสูง
- 6) สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในการพูด การเขียน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์
- 7) ชำรงไว้ สืบทอด ถ่ายทอด พัฒนา มรดกทางวัฒนธรรมของชาติ
- 8) เป็นผู้มีจิตสาธารณะ

จากความมุ่งหมายของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา สรุปได้ว่า มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนมีคุณภาพ มีภาวะผู้นำ สืบสานประเพณีวัฒนธรรมอันดีงาม มีคุณธรรม จริยธรรม สร้างอาชีพ สร้างรายได้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ พร้อมทั้งออกไปเป็นประชากรที่มีประสิทธิภาพของประเทศ และเป็นพลเมืองโลก

โดยในการศึกษาคครั้งนี้เน้นในเรื่องการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยศึกษานักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.4 รูปแบบของการจัดการศึกษา

รูปแบบการศึกษาที่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542: 9 - 10) กำหนดนั้นแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ใหญ่ๆ ได้แก่ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

1. การศึกษาในระบบ เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน การศึกษาในระบบเช่นนี้ หมายถึงการศึกษาที่จัดรูปแบบไว้แน่นอนเป็นเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน ส่วนใหญ่จัดในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย หรือสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเรียกอย่างอื่น ซึ่งเรารู้จักคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว การศึกษาในระบบอาจจัดในชั้นเรียนหรือเป็นการศึกษาทางไกลก็ได้

2. การศึกษานอกระบบ เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการ จัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานอกระบบ ได้แก่ การศึกษานอกโรงเรียน การฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ เป็นต้น

3. การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์สังคม สภาพแวดล้อม สื่อหรือแหล่งความรู้อื่นๆ การศึกษารูปแบบนี้มีความยืดหยุ่นสูง เปิดโอกาสให้ผู้สนใจเรียนรู้สามารถเลือกเนื้อหาที่สนใจเป็นประโยชน์กับตนได้ และสามารถใช้เวลาที่ปลอดจากภารกิจงานอื่นศึกษาเล่าเรียนได้ จึงเรียกว่าเป็นการศึกษาตามอัธยาศัย ทั้งนี้รูปแบบของการศึกษาตามอัธยาศัยมีหลากหลาย เช่น การฟังบรรยายพิเศษ การศึกษาจากเอกสาร การเยี่ยมชม การชมการสาธิต การรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ การสืบค้น เนื้อหาสาระจากอินเทอร์เน็ตหรือแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เป็นต้น เนื่องจากรัฐมีหน้าที่ร่วมกับชุมชนจัดแหล่งเรียนรู้ ผู้บริหารและครูควรเข้ามามีส่วนใกล้ชิดร่วมมือกับประชาชนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยรูปแบบ วิธีการต่าง ๆ

โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาทางไกล ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการศึกษาในระบบ โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อ 3.4.1

3.4.1 การศึกษาทางไกล

การเรียนทางไกล หมายถึง กิจกรรมการเรียนที่สถาบันการศึกษาได้จัดทำเพื่อให้ผู้เรียน ซึ่งไม่ได้เลือกเข้าเรียน หรือไม่สามารถจะเข้าเรียนในชั้นเรียนที่มีการสอนตามปกติได้กิจกรรมการเรียนที่จัดใหม่นี้จะมีการผสมผสานวิธีการที่สัมพันธ์กับธรรมชาติ การกำหนดให้มีระบบการจัดส่ง

สื่อการสอนและมีการวางแผนการดำเนินการรูปแบบของธรรมชาติ ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ โสตทัศนูปกรณ์ สื่อคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้เรียนอาจเลือกใช้สื่อเฉพาะตนหรือเฉพาะกลุ่มได้ ส่วนระบบการจัดส่งสื่อ่นั้นมีการใช้เทคโนโลยีนานาชนิด สำหรับระบบบริหารก็มีการจัดตั้งสถาบันการศึกษาทางไกลขึ้นเพื่อรับผิดชอบจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (Burge & Erewin, 1985)

กิดานันท์ มลิทอง (2543: 173) กล่าวว่าการศึกษาทางไกลเป็นระบบการศึกษาที่ยึดหลักการดังต่อไปนี้

1. การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาที่ไม่จำเป็นจะต้องแยกชีวิตของการเรียนออกจากชีวิตของการทำงาน การศึกษาสามารถที่จะสอดแทรกอยู่ได้ในการดำเนินชีวิตประจำวันตามปกติที่ผู้สนใจเรียนจะทำการเรียนเมื่อไรก็ได้โดยคำนึงถึงความพร้อม ความต้องการ เวลาความถนัด ความสนใจ โดยไม่จำเป็นต้องเรียนเพื่อการไปประกอบอาชีพก็ได้

2. การให้โอกาสเท่าเทียมกันในการศึกษา เป็นการกระจายและขยายโอกาสให้ผู้ที่ไม่มีโอกาสในการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมได้มีโอกาสนในการศึกษาต่อเพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาตลอดชีวิต และเป็นทางออกไปสู่ความเสมอภาคทางการศึกษา นอกจากนั้นยังเป็นการแก้ปัญหาครูผู้สอนในวิชาที่ไม่สามารถหาผู้เชี่ยวชาญในวิชานั้น ๆ หรือขาดแคลนครูผู้สอน เพื่อให้ผู้เรียนที่อยู่ในที่ห่างไกลสามารถได้รับความรู้ได้อย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกับผู้เรียนในเมือง

3. ส่งเสริมการศึกษามวลชน เป็นการให้การศึกษาแก่มวลชนในระดับต่าง ๆ โดยการใช้สื่อมวลชนและสื่ออื่น ๆ รวมทั้งอุปกรณ์โทรคมนาคม ประเภทต่าง ๆ ร่วมกันในรูปแบบของสื่อประสม

วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (2534: 7 - 8) ได้จำแนกลักษณะสำคัญของการศึกษาทางไกลไว้ดังนี้

1. ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ห่างจากกัน การเรียนการสอนทางไกล เป็นรูปแบบการสอนที่ผู้สอน และผู้เรียนอยู่ห่างไกลกัน มีโอกาสพบปะหรือได้รับความรู้จากผู้สอนโดยตรงต่อนาน้อยกว่าการศึกษาตามปกติ การติดต่อระหว่างผู้เรียนและผู้สอนนอกจากจะกระทำโดยผ่านสื่อต่าง ๆ แล้ว การติดต่อสื่อสารโดยตรงจะเป็นไปในรูปของการเขียนจดหมายโต้ตอบกัน มากกว่าการพบกันเฉพาะหน้า

2. เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียน ในระบบการเรียนการสอนทางไกลผู้เรียนจะมีอิสระในการเลือกเรียนวิชาและเลือกเวลาเรียนตามที่ตนเห็นสมควร สามารถกำหนดสถานที่เรียนของตนเอง พร้อมทั้งกำหนดวิชาการศึกษาและควบคุมการเรียนด้วยตนเอง วิธีการเรียนรู้ก็จะเป็นการ

เรียนรู้ด้วยตนเอง จากสื่อที่สถาบันการศึกษาจัดบริการรวมทั้งสื่อเสริมในลักษณะอื่น ๆ ที่ผู้เรียนจะหาได้เอง

3. ใช้สื่อและเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการบริหารและบริการ สื่อทางเทคโนโลยีการศึกษา ที่ใช้ส่วนใหญ่จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก โดยจัดส่งให้ผู้เรียนทางไปรษณีย์ สื่อเสริมจัดไว้ในหลายรูปแบบมีทั้งรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ เทปเสียงประกอบชุดวิชา และวีดิทัศน์ประกอบชุดวิชา สิ่งใดที่มีได้จัดส่งแก่ผู้เรียนโดยตรง สถาบันการศึกษาจะจัดไว้ตามศูนย์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสรับฟัง หรือรับชม โดยอาจให้บริการยืมได้ นอกจากนี้สื่อดังกล่าวแล้ว สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนทางไกลยังมีสื่อเสริมที่สำคัญอีก เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อ คอมพิวเตอร์ และสื่อการสอนทางโทรทัศน์ฯ เป็นต้น

4. ดำเนินงานและควบคุมคุณภาพในรูปองค์กรคณะบุคคล การศึกษาทางไกลได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบและวิธีการจัดการศึกษาในประเทศต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เพราะสามารถ จัดการเรียนการสอน ตลอดจนบริการการศึกษาให้แก่ผู้เรียนได้มากกว่าและประหยัดกว่า ทั้งนี้เพราะ ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสัดส่วนครูต่อนักเรียนอาคารสถานที่ ในส่วนคุณภาพนั้น ผู้รับผิดชอบจัดการศึกษาทุกคนต่างมุ่งหวังให้การศึกษาที่ตนจัดบรรลุจุดมุ่งหมาย และมาตรฐานที่รัฐตั้งไว้ การศึกษาทางไกลได้มีการสร้างระบบและองค์กรขึ้นรับผิดชอบในการพัฒนาหลักสูตรและผลิตเอกสารการสอน ตลอดจนถึงสื่อการสอนประเภทต่าง ๆ รวมทั้งการออกข้อสอบ ลักษณะเช่นนี้อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาทางไกลมีระบบการควบคุมคุณภาพของการศึกษาอย่างเข้มงวดและเคร่งครัด ความรับผิดชอบในการจัดการศึกษามีได้อยู่ภายใต้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยเฉพาะแต่นั้นการจัดการศึกษาที่มีการดำเนินงานในรูปองค์กรคณะบุคคล ที่สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

5. มีการจัดการศึกษาอย่างมีระบบ กระบวนการเรียนการสอนทางไกลได้รับการออกแบบขึ้น อย่างเป็นระบบ เริ่มจากการพัฒนาหลักสูตรและผลิตเอกสาร ตลอดจนถึงสื่อการสอนจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งในด้านเนื้อหา ด้านสื่อ และด้านการวัดและประเมินผล มีการดำเนินงานและผลิตผลงานที่เป็น ระบบ มีการควบคุมมาตรฐานและคุณค่าอย่างแน่นอชัดเจน จากนั้นจะส่งต่อไปให้ผู้เรียน ส่วนการ ติดต่อที่มาจากผู้เรียนนั้น ผู้เรียนจะจัดส่งกิจกรรมมายังสถานศึกษา ซึ่งหน่วยงานในสถานศึกษาจะ จัดส่งกิจกรรมของผู้เรียน ไปตามระบบถึงผู้สอน เพื่อให้ผู้สอนตรวจตามมาตรฐาน และคุณภาพการ ศึกษาที่ได้กำหนดไว้

6. มีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ หลากหลาย แทนสื่อบุคคล สื่อที่ใช้แตกต่างกันไปตามเนื้อหา การสอนและการจัดการสอนเป็นการจัดบริการให้แก่ผู้เรียนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการดำเนินงานในด้านการเตรียมและจัดส่งสื่อการศึกษาจึงต้องจัดทำในรูปของกิจกรรมทาง

อุตสาหกรรม คือมีการผลิตเป็นจำนวนมาก มีการนำเอาเทคนิคและวิธีการผลิตที่จัดเป็นระบบ และมีการดำเนินงานเป็นขั้นตอนตามระบบอุตสาหกรรม

7. เน้นด้านการผลิตและจัดส่งสื่อการสอนมากกว่าการทำการสอน โดยตรง บทบาทของสถาบันการสอนในระบบทางไกลจะแตกต่างจากสถาบันที่สอนในระบบเปิด โดยจะเปลี่ยนจากการสอนเป็นรายบุคคลมากเป็นการสอนคนจำนวนมาก สถาบันจะรับผิดชอบด้านการผลิตและจัดส่งเอกสารและสื่อการศึกษา การประเมินผลการเรียนของผู้เรียน และการจัดสอนเสริมในศูนย์ภูมิภาค

8. มีการจัดตั้งหน่วยงานและ โครงสร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนการสอนและการบริการผู้เรียน

3.5 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หรือเรียกว่า พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 เป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามมาตรา 29 และมาตรา 50 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยกำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรม และสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม และจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ มีการปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข สนับสนุนการค้นคว้าวิจัยในศิลปวิทยาการต่าง ๆ เร่งรัดการศึกษาวិทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ รวมทั้งในการจัดการศึกษาของรัฐให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองท้องถิ่นและเอกชน ตามที่กฎหมายบัญญัติและในความคุ้มครองตามกำกับดูแลของรัฐ (พนม พงษ์ไพบูลย์, 2546)

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ประกอบด้วยสาระสำคัญ 9 หมวด 78 มาตราสรุปได้ดังนี้ [พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553

2.1 ความมุ่งหมายของการจัดการศึกษา หลักการในการจัดการศึกษา

หมวด 1 ว่าด้วยบททั่วไปเกี่ยวกับความมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษา ประกอบด้วย 4 มาตรา ได้แก่

มาตรา 6 การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

มาตรา 7 ในกระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

มาตรา 8 การจัดการศึกษาให้ยึดหลักการศึกษาดลอดชีวิตสำหรับประชาชน การให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

มาตรา 9 การจัดระบบ โครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษา ให้ยึดหลักมีเอกภาพด้านนโยบาย และมีความหลากหลายในการปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา มีหลักการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู ณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา และการพัฒนาครู ณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการศึกษา การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น

2.2 สิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา หมวด 2 ว่าด้วยสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา ได้แก่

1) มาตรา 10 การจัดการศึกษา ต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับ การศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บ ค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพหรือบุคคลซึ่งไม่สามารถ พึ่งตนเองได้หรือไม่มีผู้ดูแลหรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิและโอกาสได้รับ การศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ การศึกษาสำหรับคนพิการในวรรคสอง ให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบ ความพิการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความสามารถพิเศษ ต้องจัดด้วยรูปแบบที่เหมาะสมโดยคำนึงถึง ความสามารถของบุคคลนั้น

2) มาตรา 11 บิดา มารดา หรือผู้ปกครองมีหน้าที่จัดให้บุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ในความดูแล ได้รับการศึกษาภาคบังคับตามมาตรา 17 และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตลอดจนให้ได้รับการศึกษา นอกเหนือจากการศึกษาภาคบังคับ ตามความพร้อมของครอบครัว

3) มาตรา 12 นอกเหนือจากรัฐ เอกชน และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บุคคล ครอบครัว องค์การชุมชน องค์การเอกชน องค์การวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และ สถาบันสังคมอื่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่กำหนดใน กฎกระทรวง มาตรา 13 บิดา มารดา หรือผู้ปกครองมีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์ คือ การสนับสนุน จากรัฐ ให้มีความรู้ความสามารถในการอบรมเลี้ยงดู และการให้การศึกษาแก่บุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ ในความดูแล เงินอุดหนุนจากรัฐสำหรับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของบุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ใน ความดูแลที่ครอบครัวจัดให้ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนด การลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีสำหรับ ค่าใช้จ่ายการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนด 4) มาตรา 14 บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์การชุมชน องค์การเอกชน องค์การวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ซึ่ง สนับสนุนหรือจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์ตามควรแก่กรณี ได้แก่ การ สนับสนุนจากรัฐให้มีความรู้ความสามารถในการอบรมเลี้ยงดูบุคคลซึ่งอยู่ในความดูแลรับผิดชอบ เงินอุดหนุนจากรัฐสำหรับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด และการลดหย่อนหรือ ยกเว้นภาษีสำหรับค่าใช้จ่ายการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนด

2.3 ระบบการศึกษา หมวด 3 ว่าด้วยระบบศึกษา ได้แก่

1) มาตรา 15 การจัดการศึกษามี 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาในระบบ เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตรระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการ สำเร็จการศึกษาที่ แน่นนอน การศึกษานอกระบบ เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ ค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพหรือบุคคลซึ่งไม่สามารถ พึ่งตนเองได้หรือไม่มีผู้ดูแลหรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิและโอกาสได้รับ การศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ การศึกษาสำหรับคนพิการในวรรคสอง ให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบ ความพิการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความสามารถพิเศษ ต้องจัดด้วยรูปแบบที่เหมาะสมโดยคำนึงถึง ความสามารถของบุคคลนั้น

2) มาตรา 11 บิดา มารดา หรือผู้ปกครองมีหน้าที่จัดให้บุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ในความดูแล ได้รับการศึกษาภาคบังคับตามมาตรา 17 และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตลอดจนให้ได้รับการศึกษา นอกเหนือจากการศึกษาภาคบังคับ ตามความพร้อมของครอบครัว

3) มาตรา 12 นอกเหนือจากรัฐ เอกชน และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บุคคล ครอบครัว องค์การชุมชน องค์การเอกชน องค์การวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และ สถาบันสังคมอื่น มีสิทธิในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่กำหนดใน กฎกระทรวง มาตรา 13 บิดา มารดา หรือผู้ปกครองมีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์ คือ การสนับสนุน จากรัฐ ให้มีความรู้ความสามารถในการอบรมเลี้ยงดู และการให้การศึกษาแก่บุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ ในความดูแล เงินอุดหนุนจากรัฐสำหรับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของบุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ใน ความดูแลที่ครอบครัวจัดให้ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนด การลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีสำหรับ ค่าใช้จ่ายการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนด 4) มาตรา 14 บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์การชุมชน องค์การเอกชน องค์การวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ซึ่ง สนับสนุนหรือจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์ตามควรแก่กรณี ได้แก่ การ สนับสนุนจากรัฐให้มีความรู้ความสามารถในการอบรมเลี้ยงดูบุคคลซึ่งอยู่ในความดูแลรับผิดชอบ เงินอุดหนุนจากรัฐสำหรับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด และการลดหย่อนหรือ ยกเว้นภาษีสำหรับค่าใช้จ่ายการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนด

2.3 ระบบการศึกษา หมวด 3 ว่าด้วยระบบศึกษา ได้แก่

1) มาตรา 15 การจัดการศึกษามี 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาในระบบ เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตรระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการ สำเร็จการศึกษาที่ แน่นนอน การศึกษานอกระบบ เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ

2) มาตรา 20 การจัดการอาชีวศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ ให้จัดในสถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน สถานประกอบการ หรือโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถาน ประกอบการ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3) มาตรา 21 กระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ อาจจัดการศึกษา เฉพาะทางตามความต้องการและความชำนาญของหน่วยงานนั้นได้ โดยคำนึงถึงนโยบาย และ มาตรฐานการศึกษาของชาติ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.4 แนวทางการจัดการศึกษา หมวด 4 ว่าด้วยแนวทางการจัดการศึกษา ได้แก่

1) มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

2) มาตรา 23 การจัดการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการ ตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

(1) ความรู้เรื่องเกี่ยวกับตนเอง และความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม ได้แก่ ครอบครัว ชุมชน ชาติ และสังคมโลก รวมถึงความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมาของสังคมไทยและระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(2) ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์เรื่องการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน

(3) ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญา

(4) ความรู้และทักษะด้านคณิตศาสตร์ และด้านภาษา เน้นการใช้ภาษาไทยอย่างถูกต้อง

(5) ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

3) มาตรา 24 การจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

(2) ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

(3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง

(4) จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา

(5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ

(6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

4) มาตรา 25 รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งการเรียนรู้ อื่นอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ

5) มาตรา 26 ให้สถานศึกษาจัดการประเมินผู้เรียน โดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรมและการทดสอบความรู้ไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสมของแต่ละระดับและรูปแบบการศึกษา ให้สถานศึกษาใช้วิธีการที่หลากหลายในการจัดสรรโอกาสการเข้าศึกษาต่อ และให้นำผลการประเมินผู้เรียนตามวาระหนึ่งมาใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

6) มาตรา 27 ให้คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนดหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อความเป็นไทย ความเป็นพลเมืองที่ดีของชาติ การดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพ ตลอดจนเพื่อการศึกษาต่อ ให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีหน้าที่จัดทำสาระของหลักสูตรตามวัตถุประสงค์ในวาระหนึ่งในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาในชุมชนและสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่น คุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

7) มาตรา 28 หลักสูตรการศึกษาระดับต่าง ๆ รวมทั้งหลักสูตรการศึกษาสำหรับบุคคลตาม มาตรา 10 วรรคสอง วรรคสาม และวรรคสี่ ต้องมีลักษณะหลากหลาย ทั้งนี้ให้จัดตามความเหมาะสมของแต่ละระดับ โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลให้เหมาะสมแก่วัยและศักยภาพ สาระของหลักสูตร ทั้งที่เป็นวิชาการ และวิชาชีพ ต้องมุ่งพัฒนาคนให้มีความสมดุล ทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ ความดีงาม และความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา นอกจากคุณลักษณะในวาระหนึ่ง และวรรคสองแล้วยังมีความมุ่งหมายเฉพาะที่จะพัฒนาวิชาการ วิชาชีพชั้นสูงและการค้นคว้า วิจัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และพัฒนาสังคม

8) มาตรา 29 ให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบัน สังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน เพื่อให้ชุมชนมี การจัดการศึกษาอบรม มีการแสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และรู้จักเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ รวมทั้งหาวิธีการ สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การพัฒนา ระหว่างชุมชน

9) มาตรา 30 ให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา

3.7 การบริการการศึกษา

สาวินี รักษา (2555: ออนไลน์) กล่าวว่า การบริการการศึกษา หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนการสอน แก่นักศึกษา อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้ร่วมงานอื่น รวมถึงการพัฒนา รูปแบบการให้บริการด้านการศึกษา ให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบข้อมูล ข่าวสาร และระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

พระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชที่ทรงพระราชทานแก่ครูใหญ่โรงเรียนและนักเรียนที่สมควรได้รับพระราชทานรางวัล ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีการศึกษา 2518 เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2520 บ่งบอกว่าพระองค์ทรงให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมาก ด้วยทรงเห็นว่าการให้การศึกษา นั้น ไม่ว่าจะ เป็นในระดับใดก็ตาม ย่อมเป็นหนทางให้คนสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นคนดี อันประกอบด้วยความรู้และคุณธรรมได้ทั้งสิ้น

แต่การพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์นั้น ไม่สามารถใช้ความรู้เพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องมีปัจจัยอื่นที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้กับผู้เรียนไปพร้อมกันด้วย ที่เรียกว่า “การให้บริการทางการศึกษา” โดยสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนในเรื่องดังกล่าว โดยอยู่ในรูปของการบริการห้องสมุด การบริการโสตทัศนศึกษา การบริการคอมพิวเตอร์ และการบริการทางการศึกษา สำหรับลำดับที่ 1-3 นั้น เห็นชัดว่าเป็นการใช้บริการที่มีลักษณะของการยืม-ใช้อุปกรณ์หรือทรัพยากร ส่วนลำดับที่ 4 นั้น เป็นลักษณะของการให้บริการในรูปของการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยวางแผนการศึกษาให้กับผู้เรียน หรือช่วยแก้ปัญหาต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการศึกษา การรักษาพยาบาล และเรื่องต่างๆ ไป

ดังนั้น การให้บริการในลักษณะของการส่งเสริมและสนับสนุนนี้จึงมีส่วนช่วยผู้เรียนที่ด้อยโอกาสหรือขาดความพร้อม สามารถเข้าถึงช่องทางของการศึกษาได้เท่าเทียมกับผู้เรียนรายอื่น และเมื่อผู้เรียนไม่มีอุปสรรคในการเรียนจึงทำให้ไม่ต้องหยุดพักการศึกษาและสามารถสำเร็จการศึกษาได้ ภายในระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด ซึ่งนอกจากจะเป็นโอกาสให้แก่ผู้เรียนในการเลือกดำเนินชีวิตของตน ไม่ว่าจะ เป็นการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือประกอบอาชีพแล้ว ยังผลให้ภาครัฐไม่ต้องแบกรับภาระในการจัดสรรงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาแต่สามารถนำงบประมาณในส่วนนี้ไปพัฒนาประเทศในด้านอื่น ๆ เพราะฉะนั้น การให้บริการทางการศึกษาจึงถือว่า มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการให้ความรู้ทางการด้านวิชาการด้วยเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้ การให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานการศึกษาไม่ควรละเลยหรือมองข้ามแต่กลับต้องให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนนโยบายในการบริหาร โดยเฉพาะการให้บริการทางการศึกษานั้น จึงจำเป็นที่ผู้บริหารต้องมีการวางแผนหรือเตรียมพร้อมทั้งในเรื่องบุคลากร เครื่องมือ/อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ลักษณะของหลักสูตรหรือสาขาวิชา อาจทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่แตกต่างกันได้ อย่างไรก็ตามผู้เชี่ยวชาญในฐานะที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่นักศึกษามีความเห็นว่ โดยทั่วไปแล้วผู้เรียนโดยส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานจัดบริการในเรื่องต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการ ขณะเดียวกันประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย ซึ่งผู้เรียนส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก อาทิ เช่น

การให้บริการห้องสมุด

"การให้บริการห้องสมุด" ผู้เรียนส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการจัดหาหนังสือสิ่งพิมพ์หรือวารสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วนในทุกสาขาวิชา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หนังสือที่มีเนื้อหาหรือใกล้เคียงกับหลักสูตรที่สถาบันการศึกษานั้นเปิดสอน ขณะเดียวกันก็ต้องมีจำนวนให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือหรือเอกสารบางเรื่องที่ผู้เรียนต้องใช้ประกอบการเรียนควรมีให้บริการ 2-3 ฉบับ นอกจากนี้ อุปกรณ์อื่น ๆ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการสืบค้นข้อมูล (OPAC) การจัดสรรให้เพียงพอ และแยกประเภทของการใช้บริการให้ชัดเจน เช่น สืบค้นหนังสือที่มีภายในห้องสมุด หรือสืบค้นภายนอก เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ก็เป็นสิ่งจำเป็นในการใช้บริการด้วยเช่นกัน

การให้บริการคอมพิวเตอร์

"การใช้บริการคอมพิวเตอร์" นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งผู้เรียนต้องการให้จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับจำนวนผู้เรียนและเห็นว่าควรปรับเวลาการให้บริการให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียนที่สำคัญควรให้บริการนอกเวลาราชการเพิ่มด้วย เนื่องจากเวลาทำการปกติผู้เรียนต้องศึกษารายวิชาในห้องเรียนทำให้ไม่สามารถใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวได้ นอกจากนั้น ควรเพิ่มโปรแกรมการใช้งานให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และปรับระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความรวดเร็วมากขึ้นด้วย

การให้บริการโสตทัศนศึกษา

"การให้บริการโสตทัศนศึกษา" โดยส่วนใหญ่ ผู้เรียนจะใช้บริการหน่วยนี้สำหรับประกอบการเรียน เช่น การนำเสนอผลงาน สอบวิทยานิพนธ์ หรือการทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กับการเรียน ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่า การใช้บริการในหน่วยนี้มีข้อจำกัดมาก เช่น ไม่สามารถยืมใช้นอกสถานที่ได้ หรือมีจำนวนไม่เพียงพอ

การให้บริการทางการศึกษา

"การให้บริการทางการศึกษา" สำหรับการบริการประเภทนี้ เป็นการให้บริการที่ไม่มีตัวตน แต่มีลักษณะของการบริการแก่ผู้เรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือการขอเอกสารต่าง ๆ ซึ่งความต้องการของผู้เรียนมีความแตกต่างจาก 3 ประเภทที่กล่าวมา คือ ต้องช่วยให้คำแนะนำหรือชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบหรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียน เช่น การเลือกเรียนวิชาบังคับหรือวิชาเลือกของหลักสูตร ช่วงเวลาของการลงทะเบียน การขอรับทุนจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก การขอเอกสารต่าง ๆ อาทิ หนังสือรับรอง หนังสือจากหน่วยงานเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการเรียน หรือวิทยานิพนธ์ การขอใช้บริการรักษาพยาบาล การขอคำแนะนำเรื่องอื่นๆ เช่น การพัฒนาการศึกษา การเปลี่ยนแปลงการเรียน เป็นต้น รวมถึงต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษาและการประกอบอาชีพ โดยใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์อื่นนอกเหนือจากกระดานบอร์ด เช่น อินเทอร์เน็ต เพราะทำให้ผู้เรียนได้รับข่าวสารที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการบริการสนับสนุนการศึกษา คือการให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน แก่นักศึกษา อาจารย์ ผู้ปกครอง ซึ่งผู้เรียนส่วนใหญ่มีความต้องการในการบริการสนับสนุนการศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการห้องสมุด การให้บริการคอมพิวเตอร์ การให้บริการโสตทัศนศึกษา และการให้บริการทางการศึกษา

4. การประเมินผลโครงการ CIPP Model

4.1 ความหมายของการประเมิน

ราชบัณฑิตสถาน (2542: 664) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง การประมาณค่าหรือราคาเท่าที่ควรจะเป็น เช่น ประเมินราคา และได้ให้ความหมายของการประเมินผล หมายถึง การพิจารณาและวัดคุณค่าของกิจการใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น การประเมินผลการสัมมนาประเมินผล การปฏิบัติงานในรอบปีของบริษัท วัดคุณค่าหรือผลก้าวหน้าการศึกษา เช่น การสอบไล่เป็นวิธีประเมินผลการศึกษาวิธีหนึ่ง

สมคิด พรหมจ้อย (2542: 27-28) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ว่ามีมากน้อยเพียงใด เป็นกระบวนการบ่งชี้

ถึงคุณค่าของโครงการ กล่าวคือ โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้วได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด

กึ่งพร ทองใบ (2545: 30) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินโครงการครั้งต่อไปว่า โครงการนั้นควรจะได้รับการปรับปรุงแก้ไข หรือควรยกเลิก

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544: 20-21) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจ และหรือค่านิยมและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบ ผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และในการประเมินค่าสิ่งใดก็ตามจะต้องประกอบด้วย ส่วนประกอบการ (Performance) ที่ได้จากการวัด กับการตัดสินคุณค่าของส่วนประกอบการนั้น โดยการเปรียบเทียบส่วนประกอบการที่ได้จากการวัดกับเกณฑ์การประเมิน องค์ประกอบของการประเมินเขียนแสดงในรูปสมการดังนี้

$$\begin{array}{ccccc} \text{การประเมิน} & = & \text{การวัด} & + & \text{การตัดสินใจ} \\ \text{(Evaluation)} & & \text{(Measurement)} & & \text{(Judgment)} \end{array}$$

และได้สรุปความหมายและตัวอย่างคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์การวิจัยประเมินผลไว้ ดังนี้
ความหมายและตัวอย่างคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์การวิจัยประเมินผลทั้ง 5 เกณฑ์

ตารางที่ 2.1 ความหมายและตัวอย่างคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์การวิจัยประเมินผลทั้ง 5 เกณฑ์

เกณฑ์การวิจัยประเมินผล	ความหมาย	ตัวอย่างคำถาม
1. ประสิทธิภาพ	เปรียบเทียบผลลัพธ์และผลกระทบ ของนโยบาย/แผนงาน/โครงการกับ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	นโยบาย/แผนงาน/โครงการ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่
2. ประสิทธิภาพ	เปรียบเทียบปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ผลกระทบของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ	การปฏิบัติตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ สิ้นเปลืองทรัพยากรเพียงใด

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

เกณฑ์การวิจัยประเมินผล	ความหมาย	ตัวอย่างคำถาม
3. ความพอเพียง	เปรียบเทียบผลลัพธ์และผลกระทบของนโยบาย/แผนงาน/โครงการกับความต้องการทั้งหมดของสังคม (หรือขอบเขตของทั้งหมดของปัญหา	นโยบาย/แผนงาน/โครงการสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหมดของสังคมได้หรือไม่เพียงใด
4. ความเสมอภาค	เปรียบเทียบโอกาสที่จะได้รับบริการสาธารณะตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการมีความเท่าเทียมกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่มทุกพวกหรือไม่	-ใครบ้างที่มีโอกาสหรือไม่มีโอกาสได้รับผลลัพธ์และผลกระทบตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ - ใครบ้างที่ทราบหรือไม่ทราบเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ
5. ความเป็นธรรม	เปรียบเทียบว่าประชาชนผู้เสียเปรียบในสังคมได้รับผลลัพธ์ และผลกระทบของนโยบาย/แผนงานโครงการในสัดส่วนเช่นใด เมื่อพิจารณาพร้อมกับประชาชนผู้ได้เปรียบในสังคม	- นโยบาย/แผนงาน/โครงการถูกกำหนดขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับผู้ได้เปรียบหรือผู้เสียเปรียบในสังคมเป็นสำคัญ - นโยบาย/แผนงาน/โครงการที่ดำเนินการอยู่นั้นก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน โดยส่วนรวมหรือเฉพาะต่อกลุ่มผลประโยชน์ส่วนน้อย

จากความหมายที่นักวิชาการให้ไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า กระบวนการตัดสินใจตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยนำสารสนเทศหรือผลจากการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และสามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อวางแผนการดำเนินงานในครั้งต่อไป

4.2 จุดเด่นของการประเมิน

การตัดสินใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของการประเมินผลนั้น นับว่าเป็นสิ่งสำคัญประการแรกในการประเมินผล เพราะจากการที่เรากำหนดจุดมุ่งหมายนั้นจะทำให้เราทราบถึงว่าผู้ที่ต้องการใช้ผลการประเมินนั้นมีใครบ้าง และแต่ละคนต้องการใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศอะไรในการประเมิน เพราะผู้ใช้ผลการประเมินที่แตกต่างกันอาจต้องการใช้ข้อมูลจากการประเมินไม่เหมือนกันก็ได้

จุดมุ่งหมายหรือข้อมูลเบื้องต้นต่าง ๆ ที่ยังไม่เป็นที่เข้าใจตรงกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกัน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขจัดให้หมดไป ซึ่งอาจกระทำได้ดังนี้

1. ระบุจุดมุ่งหมายให้ชัดเจน
2. พยายามหาว่ามีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์อื่นอีกหรือไม่
3. ลำดับความสำคัญของจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์
4. ค้นหาว่ามีทรัพยากรที่จะสนับสนุนในแต่ละจุดมุ่งหมายหรือไม่ ถ้ามี มีอะไรบ้าง เกณฑ์ในการพิจารณาจุดมุ่งหมายของการประเมินมีดังนี้

4.1 ชัดเจนสามารถเข้าใจง่าย

4.2 มีประโยชน์

4.3 มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่จะประเมิน ข้อมูลที่ได้จะต้องเกิดประโยชน์ต่อโครงการ

4.4 ส่งผลทางบวกต่อโครงการ จุดมุ่งหมายของการประเมินจะต้องเชื่อถือได้และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลได้อย่างจริงจังและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.5 เข้ากันได้กับจุดหมายหลัก (Principal Goal) ของโครงการกับโปรแกรมผู้ร่วมงาน และเป้าหมายของผู้ที่จะใช้ผลประเมิน

4.3 ความสำคัญของการประเมิน

การประเมินมีความสำคัญต่อกระบวนการบริหารงาน เนื่องจากให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ดังที่ ศิริชัย กาญจนวาสิ (2537: 67) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประเมินในด้านต่าง ๆ เช่น

ด้านบริหาร (Administrative) การประเมินสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม กำกับ การดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ด้านจิตวิทยา (Psychological) การประเมินสามารถใช้เป็นกลยุทธ์ สำหรับการกระตุ้นให้เร้า ความสนใจ และสร้างความตื่นตัวในการปฏิบัติงาน

ด้านรัฐศาสตร์ (Sociological) การประเมินสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติ (Accountability) ตลอดจนสามารถใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างแรงสนับสนุน

สมคิด พรหมจ้อย (2535: 11) ได้ชี้แจงให้เห็นถึงประโยชน์ของการประเมิน(ที่มีต่อการวางแผนการบริหารงาน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยให้ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานและโครงการ การตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงาน กิจกรรม ตลอดจนความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
2. ช่วยในการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานที่นำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขการดำเนินงาน โครงการให้เป็นไปได้ตามทิศทางที่ต้องการ
3. ช่วยในการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของกิจกรรมที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ และวินิจฉัยที่จะดำเนินงานในช่วงต่อไปหรือไม่ จะยกเลิกหรือจะขยายการดำเนินงานต่อไปอีก
4. ช่วยให้ได้ข้อมูลที่บ่งบอกประสิทธิภาพของการดำเนินงานว่าเป็นอย่างไรคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่
5. เป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 ความหมายของการประเมินโครงการ

เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี.(2548: 305)ให้ความหมายว่าการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นอันจะนำไปสู่การตัดสินใจความสำเร็จรวมทั้งการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาตลอดจนการสร้างและการกำหนดทางเลือกใหม่ในการดำเนินงานโครงการ ดังนั้นกิจกรรมการประเมินโครงการจึงเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของโครงการภายใต้กิจกรรมและช่วงเวลาที่ได้กำหนดหรือวางแผนไว้

Davis (1974, อ้างถึงใน โสภกา แซ่ลี, 2558: 8) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของโครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นด้วยดีมากน้อยเพียงใด

Rutman (1982, อ้างถึงใน กัลยา ศรีวิเชียร, 2557: 11) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือวิธีการวิจัยเพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริง

และมีความเชื่อถือได้ของโครงการ แล้วพิจารณาตัดสินว่าโครงการนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่ และด้วยคุณภาพของความสำเร็จนั้นเป็นเช่นใด

จากความหมายที่นักวิชาการให้ไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือวิธีการวิจัยเพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและมีความเชื่อถือได้ของโครงการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

4.5 รูปแบบของแบบจำลองการประเมินชีพี่ (CIPP model)

การประเมินโดยใช้รูปแบบ CIPP เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลายมากที่สุด โดยเฉพาะการประเมินโครงการต่าง ๆ เพราะว่าเป็นการประเมินให้สารสนเทศที่ครอบคลุม มีการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ประกอบด้วย อย่างไรก็ตามบางครั้งมีการนำรูปแบบการประเมินแบบนี้ไปใช้โดยไม่ครบตามขั้นตอนด้วยการตัดการประเมินบริบทออก ทำให้สารสนเทศที่ได้ลดคุณค่าลงและมีผลต่อการตัดสินใจได้ ซึ่งในการประเมินครั้งนี้จะใช้รูปแบบนี้ เนื่องจากเป็นการประเมินที่ครอบคลุมตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินที่เป็นระบบง่ายต่อการเข้าใจ (กมลนันท์ บุญกล้า, 2559: 45)

Stufflebeam (1971, อ้างถึงใน จันทกานต์ จตุรพานิชย์, 2555: 5) ได้พัฒนารูปแบบการประเมินที่ช่วยในการตัดสินใจ (CIPP Model) โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์สิ่งที่จะประเมินอย่างครอบคลุม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจทางเลือกต่างๆ ของผู้บริหารที่เรียกว่ารูปแบบการประเมิน CIPP (Context Input Process Product Evaluation Model) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1965 และมีการปรับปรุงมาเรื่อย ๆ จนกระทั่งล่าสุด ในปี ค.ศ. 2003 ซึ่งสามารถใช้กับการประเมินโครงการ แผนบุคลากร ผลิตภัณฑ์ องค์การและระบบต่าง ๆ โดยใช้วิธีการเชิงระบบการใช้รูปแบบการประเมิน CIPP อย่างถูกต้องและก่อประโยชน์สูงสุด ต้องลงมือประเมินตั้งแต่ก่อนเริ่มงาน ขณะดำเนินงานและการประเมินหลังจากสิ้นสุดการดำเนินงานแล้ว

รูปแบบการประเมิน CIPP แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับพัฒนาการของการดำเนินโครงการ 3 ระยะ ดังต่อไปนี้

(1) การประเมินก่อนเริ่มดำเนินงาน การประเมินในช่วงนี้ จะเป็นเพื่อวางแผนอันเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินงานจัดทำสิ่งต่างๆ อาจเป็นโครงการกิจกรรมหลักสูตรซึ่งจะทำการประเมินใน 2 ส่วน คือ การประเมินบริบท (Context Evaluation) การประเมินบริบทเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดการดำเนินงานโดยประเมินสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมืองตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น วิธีการประเมินจะใช้การบรรยายและเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้าที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง บริบทของสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่คาดหวัง

กับที่เป็นจริงรวมทั้ง วิเคราะห์สาเหตุของความไม่สอดคล้องระหว่างความเป็นจริงและสิ่งที่คาดหวัง กับที่เป็นจริงการประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) เป็นการตรวจสอบความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ทั้งปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนระบบบริหารจัดการที่วางแผนไว้ เพื่อวิเคราะห์และกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ วิธีการประเมินใช้การบรรยายและวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่ รวมถึงกลยุทธ์และกระบวนการดำเนินงานที่เป็นไปได้ควรมีประสิทธิภาพสูงสุดการประเมินในข้อนี้นำไปสู่การวางแผน ซึ่งควรมีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของสิ่งที่จะดำเนินการ โดยพิจารณาความสอดคล้อง ความสมบูรณ์ ประสิทธิภาพความเหมาะสมของการบริหาร ผลกระทบและความเป็นธรรม ความเป็นไปได้ทั้งด้านแผนงาน แผนเงิน และแผนกำลังคน ฯลฯ

(2) การประเมินระหว่างดำเนินงานโครงการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินกระบวนการนั่นเอง อันเป็นการศึกษาจุดอ่อนจุดแข็ง ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการ สาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการตามแผนได้ เพื่อจัดหาสารสนเทศเพื่อการปรับปรุงการดำเนินโครงการได้อย่างทันทั่วทั้ง การประเมินขั้นตอนนี้จึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ

(3) การประเมินหลังสิ้นสุดโครงการ (Product Evaluation) เป็นการประเมินผลผลิตของโครงการ เพื่อจะตอบคำถามให้ได้ว่า การดำเนินโครงการประสบความสำเร็จ ตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ผลผลิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คู่มีค่าหรือไม่ การประเมินหลังสิ้นสุดโครงการจะพิจารณาผลลัพธ์ผลกระทบของโครงการทุก ๆ ด้าน ซึ่งมักใช้เทคนิคการติดตามผลหรือประเมินผลด้วยการติดตามหลังโครงการเสร็จ หรือศึกษาย้อนรอย (Follow up Study หรือ Tracer Study) ผลการประเมินจะให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการว่าจะคงปรับขยายโครงการหรือควรหยุดโครงการตามเวลาที่กำหนดไว้ หรือควรยกฐานะเป็นโครงการประจำ เป็นต้น

การประเมินโดยใช้รูปแบบ CIPP เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย โดยเฉพาะการประเมินโครงการต่างๆ เพราะว่าเป็นการประเมินแล้วได้สารสนเทศที่ครอบคลุม มีการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้รูปแบบนี้ เนื่องจากเป็นการประเมินที่ครอบคลุมตั้งแต่เริ่มโครงการจนสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินที่เป็นระบบง่ายต่อการเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ ที่สำคัญ คือ การมุ่งหวังที่จะนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงโครงการต่อไป (เสาวลักษณ์, 2559: 23 – 25)

รัตนะ บัวสนธิ์ (2540: 9) ได้กล่าวถึง รูปแบบการประเมินซิปป์เป็นการนำเสนอโดยสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) และคณะซึ่งเป็นสมาชิกในสมาคม Phi delta kappa ทั้งนี้ สตัฟเฟิล

ป็นให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง “กระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจต่อทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่”

คำว่า CIPP มาจากคำย่อของส่วนประกอบต่าง ๆ ของโครงการที่จะทำการประเมิน ได้แก่

Context Evaluation: การประเมินสถานะแวดล้อมของโครงการ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกโครงการแต่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ ได้แก่ ความต้องการของชุมชนและกลุ่มเป้าหมายที่จะรับบริการจากโครงการ จำนวนประชากร ทัศนคติทางของสังคมและการเมือง สภาพเศรษฐกิจและปัญหาของชุมชน ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานระดับบนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Input Evaluation: การประเมินปัจจัยนำเข้าของโครงการ หมายถึง การประเมินทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการนำมาใช้ในการดำเนินโครงการ กำลังคนหรือจำนวนบุคคลที่ต้องใช้งบประมาณและแหล่งเงินทุนสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อาคารสถานที่ เครื่องมือและครุภัณฑ์การประเมินปัจจัยนำเข้าจะช่วยให้พิจารณาตัดสินใจว่าโครงการนั้นๆ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของโครงการบรรลุหรือไม่และช่วยให้เกิด การวางแผนการจัดกิจกรรมของโครงการได้อย่างเหมาะสม

Process Evaluation: การประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับวิธีการจัดกิจกรรมของโครงการ การนำปัจจัยเข้ามาใช้เหมาะสมมากน้อยเพียงใดเป็นไปตามลำดับขั้นตอนหรือไม่ กิจกรรมที่จัดขึ้นจะก่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือมีอุปสรรคใดๆ เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้รัดกุมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Product Evaluation: การประเมินผลผลิตของโครงการ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับผลที่ได้รับทั้งหมดจากการดำเนินโครงการว่าได้ผลมากน้อยเพียงใด เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินผลผลิตจะมีการนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ที่จะเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ การประเมินในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจปรับปรุงขยายโครงการนำไปใช้ต่อเนื่องต่อไป และเพื่อล้มเลิกโครงการ

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า CIPP เป็นการประเมินให้สารสนเทศที่ครอบคลุม มีการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ประกอบด้วย (1) Context Evaluation: การประเมินสถานะแวดล้อมของโครงการ (2) Input Evaluation: การประเมินปัจจัยนำเข้าของโครงการ

(3) Process Evaluation: การประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการ และ (4) Product Evaluation: การประเมินผลผลิตของโครงการ

5. บริบทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแบบไม่จำกัดรับจำนวน โดยใช้ระบบการศึกษาทางไกล ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2521 ตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พุทธศักราช 2521

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี แบบมหาวิทยาลัยเปิดโดยรับนักศึกษาไม่จำกัดจำนวน ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเปิดการศึกษาถึงระดับดุษฎีบัณฑิตในบางสาขาวิชา โดยมีการสอบคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาเหมือนมหาวิทยาลัยปิดทั่วไป

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชไม่มีชั้นเรียนตามปกติเหมือนมหาวิทยาลัยทั่วไป แต่ดำเนินการสอนโดยใช้ระบบการสอนทางไกล ซึ่งจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจากเอกสารชุดวิชาจากสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดไว้ให้นักศึกษา เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

ผู้ที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในอดีต ได้รับพระมหากรุณาธิคุณให้เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรจากพระหัตถ์พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร แต่ในปัจจุบันพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จพระราชดำเนิน ปฏิบัติพระราชกรณียกิจในการพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจนถึงปัจจุบัน ภายหลัง รัฐประหารในประเทศไทย พ.ศ. 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ออกประกาศที่ 1/2560 เข้าควบคุมมหาวิทยาลัยเนื่องจากกรณีกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ ขอลาออกจากตำแหน่งจนทำให้เหลือกรรมการไม่ครบองค์ประกอบตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2521 และยกเลิกประกาศควบคุมเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561 เนื่องจากมีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แต่งตั้งนายกสภามหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

5.1 ประวัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

การก่อตั้งมหาวิทยาลัยเปิด เป็นความพยายามของรัฐบาลในการที่จะขยายโอกาสการศึกษาระดับอุดมศึกษาแก่ประชาชนให้มากที่สุด แนวคิดนี้ได้เคยนำมาใช้แล้วในประเทศไทย โดย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2476 ได้จัดการศึกษาระบบ "ตลาดวิชา" โดยไม่จำกัดรับนักศึกษาเป็นครั้งแรก แต่ต่อมาก็ได้เปลี่ยนมาเป็นระบบมหาวิทยาลัยปิด (จำกัดการรับนักศึกษา) เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ต่อมาปี พ.ศ. 2514 ได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชาขึ้นอีกแห่งหนึ่ง คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่มหาวิทยาลัยรามคำแหงยังคงจัดการศึกษาโดยอาศัยชั้นเรียนเป็นหลัก ทำให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงประสบปัญหาในด้านอาคารสถานที่เรียนเป็นอันมาก ทำให้ไม่สามารถขยายให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นทุกปีได้ ทางรัฐบาลเล็งเห็นว่าหากรัฐบาลให้การสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดการศึกษาให้เพียงพอับความต้องการของผู้เรียนแล้ว จะทำให้ภาครัฐต้องรับผิดชอบภาระด้านงบประมาณมากขึ้นอย่างไม่มีวันสิ้นสุด ดังนั้นเพื่อเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้แก่ประชาชน ให้กว้างขวางมากที่สุด โดยใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงมีการก่อตั้งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชขึ้น โดยดำเนินการในระบบมหาวิทยาลัยเปิด จัดการเรียนการสอนโดยใช้ระบบการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จึงเป็นมหาวิทยาลัยเปิด โดยใช้ระบบการศึกษาทางไกล แห่งเดียวในประเทศไทย

เมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2521 พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้ทรงลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2521 มหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้ วันที่ 5 กันยายน ของทุกปี เป็นวันสถาปนามหาวิทยาลัย

ในวันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2521 พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งกรรมการสภามหาวิทยาลัยชุดแรก[11] รวมทั้งได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง ศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร ศรีสอ้าน ให้ดำรงตำแหน่งอธิการบดีคนแรก

ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 มหาวิทยาลัยได้ขยายการรับนักศึกษาเพิ่มขึ้นในสาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์(มนุษยนิเวศศาสตร์) และสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ ปีการศึกษา 2526(ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์) มหาวิทยาลัยได้เปิดสอนสาขาวิชารัฐศาสตร์ ปีการศึกษา 2527 เปิดสอนสาขาวิชานิติศาสตร์ ในปีการศึกษา 2538 มหาวิทยาลัยได้เปิดสอนสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และในปี พ.ศ. 2544 ได้เปิดสอนสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ เพิ่มขึ้นอีกสาขาวิชาหนึ่งรวมเป็น 12 สาขาวิชา

5.2 ปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจึงมีอำนาจให้ปริญญาบัตร และประกาศนียบัตรที่มีศักดิ์และสิทธิเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยของรัฐอื่น ๆ ทุกประการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จัดพิธีพระราชทานปริญญาบัตรเป็นครั้งแรก ณ อาคารใหม่สวนอัมพร เมื่อวันที่ 26 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2527 โดยเป็นการพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตจากมหาวิทยาลัยรุ่นแรก (ประจำปีการศึกษา 2525) ซึ่งในปีนั้นมีผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9,594 คน จาก 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์และสาขาวิชาวิทยาการจัดการ [14]

ในอดีต ผู้ที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้รับพระมหากรุณาธิคุณ ให้เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรจากพระหัตถ์ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร แต่ในปัจจุบันพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จพระราชดำเนิน ปฏิบัติพระราชกรณียกิจ ในการพระราชทาน ปริญญาบัตร แก่บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จนถึงปัจจุบัน นับเป็น ความภูมิใจของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อย่างหาที่สุดมิได้

5.3 ระบบการเรียนการสอนทางไกล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งเป็นระบบการเรียนการสอนที่ไม่มีชั้นเรียน ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกัน แต่สามารถมีกิจกรรมการเรียนการสอนร่วมกันได้โดยอาศัยสื่อประสม ได้แก่ สื่อทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ การสอนเสริม และผู้เรียนผู้สอนมีโอกาสพบกันอยู่บ้าง ณ ศูนย์บริการการศึกษาเท่าที่จำเป็น ผู้เรียนจะใช้วิธีการเรียนด้วยตนเองในเวลาและสถานที่ที่สะดวก

ในระยะแรก ระบบการเรียนการสอนทางไกลที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชใช้เป็นระบบสื่อประสม โดยอาศัยสื่อสิ่งพิมพ์ ในรูปของเอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ และเทปเสียงที่ส่งให้นักศึกษาทางไปรษณีย์เป็นสื่อแกนกลาง มีรายการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ การสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาทุกจังหวัด และการศึกษาค้นคว้าจากแหล่ง วิทยาการ ในชุมชนที่มหาวิทยาลัยจัดให้เป็นสื่อประกอบ (วิจิตร ศรีสอ้าน 2529 : 5 - 7)

ต่อมา ในปี 2542 มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการสอนทางไกล โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบและสื่อการสอนทางไกล และสภามหาวิทยาลัยได้ประกาศใช้ “ระบบการสอนทางไกลตามแผน มสธ.2543” ในการประชุมครั้งที่ 3/2544 เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2544 โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 9 องค์ประกอบดังนี้

1.ปรัชญาและวิสัยทัศน์

เป็นแนวทางกว้างๆ สำหรับการดำเนินงานของหลักสูตรต่างๆ ที่สอดคล้องกับปรัชญาการเรียนการสอนทางไกล และเน้นการศึกษาเล่าเรียนด้วยตนเอง จากแหล่งความรู้และวิทยาการที่จัดในรูปแบบความรู้ผ่านสื่อประสมประเภทต่างๆ รวมถึงแหล่งวิทยาการในชุมชนและสังคม

2.สภาพ ปัญหา และความต้องการของสังคม

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพสังคม (โครงสร้างพื้นฐานของสังคม และของนักศึกษา/ผู้เรียน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับวิถีชีวิต สภาพแวดล้อมทางกายภาพ จิตภาพ และสังคมที่มีผลกระทบต่อวิถีการศึกษาของนักศึกษา/ผู้เรียน) ปัญหาสังคม (จุดอ่อน สภาพบีบคั้น และข้อจำกัด ที่เกี่ยวกับหรือเป็นผลมาจากการด้อยคุณภาพด้านกำลังคน) และความต้องการของสังคม (ข้อมูลที่สะท้อนสิ่งที่สังคมคาดหวังเพื่อให้ได้กำลังคนที่มีคุณลักษณะความรู้ และประสบการณ์) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการศึกษา/ฝึกอบรม

3.บรรณานักศึกษาและมาตรฐานบัณฑิต

บรรณานักศึกษา เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการศึกษา อายุ อาชีพ สถานภาพทางสังคม และความพร้อมในการรับสื่อ และความคาดหวังของนักศึกษา/ผู้เรียน ส่วนมาตรฐานบัณฑิต ครอบคลุมมาตรฐานด้านประสบการณ์มาตรฐานด้านองค์ความรู้ มาตรฐานด้านคุณธรรม และมาตรฐานด้านทักษะชีวิตเพื่อการดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

4.บริบทการเรียนรู้

บริบทการเรียนรู้ครอบคลุมสถานการณ์และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ที่เป็นตัวแทนของสถานการณ์ และสภาพแวดล้อม ที่บัณฑิต/ผู้สำเร็จการศึกษาจะออกไปเผชิญชีวิตและการทำงานอย่างแท้จริง

5.หลักสูตร

เป็นมวลประสบการณ์ที่มุ่งจะถ่ายทอดไปสู่นักศึกษา/ผู้เรียน เพื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เป็นหลักสูตรที่อิงประสบการณ์ ที่จัดเนื้อหาสาระของแต่ละหลักสูตรในลักษณะบูรณาการเพื่อให้ประสารสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมในรูปแบบของชุดวิชา

6.ชุดการสอนทางไกล

เป็นชุดสื่อประสมที่เป็นแหล่งความรู้สำหรับการเผชิญประสบการณ์ จำแนกตามโครงสร้างสื่อการสอนทางไกล เป็นชุดการสอนทางไกลอิงสื่อสิ่งพิมพ์ และชุดการสอนทางไกลอิงสื่อคอมพิวเตอร์

7.การถ่ายทอดและเผชิญมวลประสบการณ์

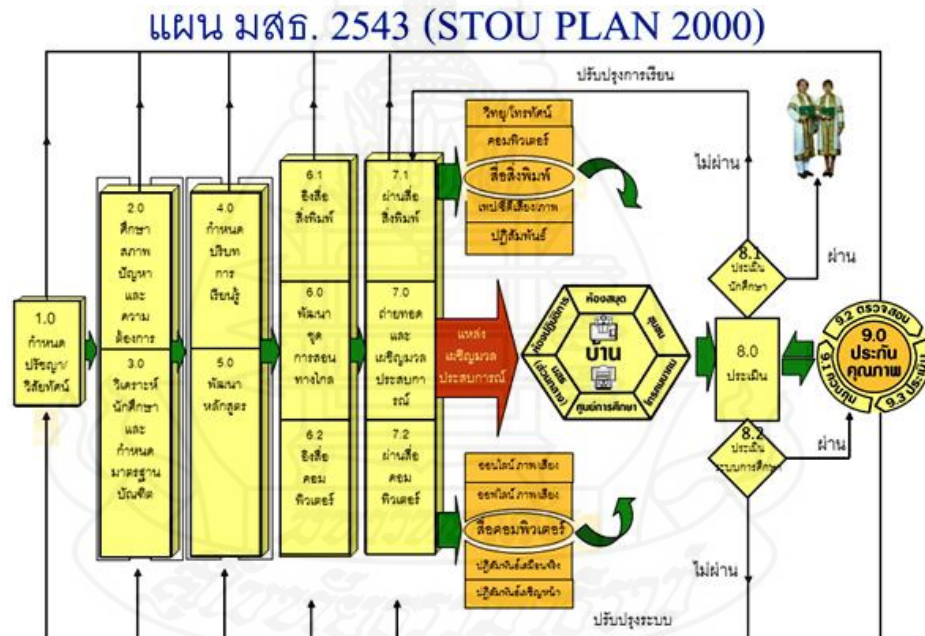
เป็นวิธีการและช่องทางการถ่ายทอดเนื้อหาสาระและมวลประสบการณ์ และแหล่งเผชิญมวลประสบการณ์ ที่สอดคล้องกับชุดการสอนทางไกลอิงสื่อพิมพ์และชุดการสอนทางไกลอิงสื่อคอมพิวเตอร์

8.การประเมิน

เป็นการตรวจสอบคุณภาพและประสิทธิภาพขั้นสุดท้าย ทั้งการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา/ผู้เรียนอย่างครบวงจร การประเมินเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยทั้งระบบ

9.การประกันคุณภาพ

เป็นกระบวนการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ ทั้งในส่วนกระบวนการและผลลัพธ์ของระบบการสอนทางไกล



ภาพที่ 2.4 แผนภูมิแสดงแบบจำลองระบบการสอนทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

แผน มสธ. 2543

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยใช้ระบบการสอนทางไกลตามแผนมสธ. 2543 เป็นแนวทางการจัดทำแผนบริหาร แผนวิจัย แผนวิชาการ แผนบริการทางวิชาการ แผนอนุรักษ์ ศิลปะวัฒนธรรม การปรับการจ้องค์การสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดหาโครงสร้างพื้นฐาน เครื่องมืออุปกรณ์ และบุคลากร

5.4 การบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1. บริการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับ ปฏิทินนักศึกษา คำชี้แจงการลงทะเบียน ช่องทางการลงทะเบียน วิธีการลงทะเบียน และรายละเอียดการลงทะเบียน

2. บริการด้านการส่งเอกสารการสอนและการส่งกิจกรรมประจำชุดวิชา ให้กับนักศึกษาที่ลงทะเบียนแล้ว

3. บริการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่

4. บริการสอนเสริมประเภทต่าง ๆ และการฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ โดยมีรายละเอียด เช่น วันที่ เวลา สถานที่ ชุดวิชา ที่เปิดสอน

5. บริการทุนการศึกษานักศึกษา

6. มีบริการแนะแนวการศึกษาให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี

ปัจจุบันมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. โทรศัพท์
2. Facebook
3. E-mail
4. Chat
5. Fax
6. จดหมาย
7. LINE @
8. G-mail
9. LINE SQUARE
10. LINE กลุ่ม
11. LINE
12. SMS
13. Web Board
14. Web
15. IS Web
16. Mobile Application

5.5 องค์ประกอบของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่มีการใช้ระบบการศึกษาทางไกล
แห่งเดียวในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการจัดการศึกษาตลอดชีวิตให้กับทุกคน ที่ผู้เรียนสามารถ
เรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านสื่อการศึกษาทั้งในรูปแบบของเอกสารการสอน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่
มีการพัฒนาขึ้นให้มีความเหมาะสมกับเทคโนโลยี และความต้องการของผู้เรียน จึงได้มีประกาศ
เรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2555 เพื่อให้สาขาวิชา
ใช้เป็นเกณฑ์และเป้าหมายในการดำเนินงานด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และกิจกรรม
นอกหลักสูตร เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามคำขวัญ “เป็นคนดี มีความรอบรู้
มุ่งมั่น สื่อสารสัมพันธ์ ก้าวทันเทคโนโลยี” โดยมีองค์ประกอบของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชกำหนด 7 ด้าน ดังนี้

1. มีคุณธรรม จริยธรรม
2. มีความรอบรู้และมีประสบการณ์
3. คิดเป็น แก้ปัญหาได้
4. มีความรับผิดชอบ
5. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
6. มีความสามารถในการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม
7. ทักษะการศึกษาทางไกลและสามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง

5.6 จุดดี จุดด้อยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ ผู้ใช้บัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา (2560) พบว่า คุณลักษณะที่เป็นจุดเด่น/ จุดแข็งของ
บัณฑิต 3 ลำดับแรก คือ 1) มีความรับผิดชอบ 2) มีคุณธรรม จริยธรรม และ 3) มีความรอบรู้และมี
ประสบการณ์ ส่วนคุณลักษณะที่เป็นจุดด้อย/ จุดอ่อนของบัณฑิต 3 ลำดับแรก คือ 1) ไม่มีจุดด้อย/
จุดอ่อน 2) มีความสามารถในการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม และ 3) มีความรอบรู้
และมีประสบการณ์

จากผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังจากนักศึกษาพบว่า จุดเด่นของ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชคือ ไม่ต้องมาเข้าห้องเรียน สามารถทำงานไปด้วยเรียนไปด้วยได้
ราคาถูก ไม่กระทบกับงานประจำที่ทำอยู่ และสะดวกเรียนตอนไหนเวลาไหนก็ได้ ส่วนสิ่งต้องการ
ให้มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชพัฒนาคือ อยากให้ทันสมัย ปรับปรุงสื่อออนไลน์มี clip VDO

ทุกชุดวิชา ติดต่อสื่อสารได้ง่าย ติดต่อกับอาจารย์ได้ง่าย มีการอบรมปูพื้นฐานก่อนสอน
 ประชาสัมพันธ์ให้คนรู้จักในวงกว้างขึ้น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณทิพย์ กาญจนอุดมการณ์ (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานแบบมุ่ง
 ผลสัมฤทธิ์/ผลสัมฤทธิ์/ประสิทธิผล มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การใช้หลักการบริหารงานแบบมุ่ง
 ผลสัมฤทธิ์ และ วิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีชีวภาพเกษตร
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดย ใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา ซึ่งรวบรวมข้อมูลจาก อาจารย์ประจำและ
 นักวิจัย จำนวน 35 คน ผู้สำเร็จการศึกษา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 2555 จำนวน 36 คน
 ผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 35 คน และผู้ใช้บริการทางวิชาการ จำนวน 8
 หน่วยงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ความคิดเห็นของอาจารย์ นักวิจัย ต่อการบริหารงานแบบมุ่ง
 ผลสัมฤทธิ์ของศูนย์ เทคโนโลยีชีวภาพเกษตร ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน
 คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.97 จากระดับที่ดีมาก เท่ากับ 5) ข้อมูล
 ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่มีร่วมงานกับศูนย์ฯ ที่แตกต่าง
 กัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานของศูนย์ฯ ตามพันธกิจ
 3 ด้าน คือ (1) การสร้างงานวิจัยที่มีความสำคัญทางยุทธศาสตร์ ความมั่นคงของอาหาร และความ
 ยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม มีผลงานวิจัย จำนวน 47 ชิ้นงาน โดยมีผู้นำผลงานวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ถึง
 24 ผลงาน รวมทั้งมีการ ตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยสู่ประชาคมวิชาการ จำนวน 251 ชิ้นงาน (2) การ
 ผลิตนักวิจัยด้าน เทคโนโลยีชีวภาพเกษตร มีผู้สำเร็จการศึกษาด้านเทคโนโลยีชีวภาพเกษตร ใน
 ระดับปริญญาโท และ ปริญญาเอก จำนวน 47 คน โดยที่ผู้สำเร็จการศึกษาได้เข้าไปทำงานใน
 หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ร้อยละ 80 ของผู้สำเร็จการศึกษาทั้งหมด และทำงาน ได้รับความพึง
 พอใจจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับ ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.19 จากระดับที่ดีมาก เท่ากับ 5) (3) การ
 ให้บริการทางวิชาการเพื่อแก้ปัญหา และสร้าง เสริมความสามารถในการผลิตแก่หน่วยงานภาครัฐ
 และภาคเอกชน โดยมีโครงการเพื่อแก้ไขปัญหา เสริม ประสิทธิภาพตลอดจนการให้คำปรึกษาแก่
 ภาคการผลิต จำนวน 15 โครงการ โดยร่วมกับภาครัฐ และ เอกชน จำนวน 8 หน่วยงาน และ
 ผู้ใช้บริการทางวิชาการ มีพึงพอใจในระดับที่ดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40 จาก ระดับที่ดีมาก เท่ากับ 5) โดย
 ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานทางวิชาการในพันธกิจทั้ง 3 ด้าน อยู่ในค่าเฉลี่ยที่ดี ซึ่งเป็น ดัชนีบ่ง
 ชี้ให้เห็นว่า ศูนย์ฯ ได้ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายจาก สกอ. เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
 ไว้

วราภรณ์ สกุลวิวรรณ (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี 2) ประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี และ 3) ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ โรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี จำนวน 123 โรง ผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 2 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่ามัธยเลขคณิตจากมากไปน้อย ดังนี้ การวางแผนกลยุทธ์ การบริหารและพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วม ระบบข้อมูลเพื่อการติดตามผลการปฏิบัติงาน บรรยากาศแห่งการเรียนรู้ในองค์กร การสร้างแรงจูงใจ การสนับสนุนจากเครือข่ายภายนอกการจัดองค์การ และภาวะผู้นำ 2. ประสิทธิผลของ โรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่ามัธยเลขคณิตจากมากไปหาน้อย คือ การตรวจสอบความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ปกครอง ทุ่เมเวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบและปลอดภัย บรรยากาศของความคาดหวังที่สูง พันธกิจของโรงเรียนมีความชัดเจนและมีภาวะผู้นำทางวิชาการ 3. ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ในองค์การการบริหารและพัฒนาบุคลากร การจัดองค์การ และการวางแผนกลยุทธ์ ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการโรงเรียน และครูผู้สอนรวม ทั้งสิ้น 246 คน เครื่องมือ

ศักดิ์กะ ศิริวัฒนกาญจน์ และคณะ (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่า และพันธุ์พืช มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) ศึกษาการดำเนินการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการของ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่า และพันธุ์พืช จำนวนทั้งสิ้น 3,664 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 361 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง

แบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) การดำเนินการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ด้านการวัดและ ตรวจสอบผลการดำเนินงาน และด้านการให้รางวัลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้แก่ ภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

สมส่วน สว่าง (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อวิเคราะห์การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยใช้แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลัก 5Ps ของมินท์เบิร์ก วิเคราะห์ความสัมพันธ์การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลการดำเนินงาน และวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อผลการดำเนินงาน ใช้กรอบแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ของมินท์เบิร์ก และเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศของสำนักงานพยาบาล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 57 คน ข้อค้นพบจากการวิจัย พบว่า การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยประกอบด้วยปัจจัยด้านการจัดวางตำแหน่งขององค์กร และด้านกลยุทธ์การบริหารที่เหนือกว่า สามารถร่วมกันทำนายอิทธิพลผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 40.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พระมหาสิทธิศักดิ์ สิทธิสาริโร (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของ เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ 2. เพื่อเปรียบเทียบความเห็นของพนักงานต่อการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลเมือง

เพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 175 คน ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบความเห็นของพนักงานต่อการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ สมมติฐานการวิจัยส่วนพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงในการอภิปรายปรากฏการณ์ที่ค้นพบ โดยใช้วิธีการศึกษาแบบผสมวิธี (Mix Method) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documents) ในการเก็บข้อมูล โดยมีระเบียบขั้นตอนวิธีในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ G-mail ของสำนักบริการการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2559 ถึง 2562 จำนวน 21,994 คน แบ่งเป็น ปีการศึกษา 2559 จำนวน 5,022 คน ปีการศึกษา 2560 จำนวน 7,290 คน ปีการศึกษา 2561 จำนวน 6,541 คน และปีการศึกษา 2562 จำนวน 3,141 คน โดยสามารถจำแนกตามสาขาวิชาได้ดังนี้ (ข้อมูล 2/07/2563)

ตารางที่ 3.1 จำนวนนักศึกษาจำแนกตามสาขาวิชา (ปีการศึกษา 2559 – 2562)

สาขาวิชา	จำนวน (คน)
ศิลปศาสตร์	2,387
ศึกษาศาสตร์	1,687
วิทยาการจัดการ	6,875
นิติศาสตร์	3,759
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	1,611
เศรษฐศาสตร์	432
มนุษยนิเวศศาสตร์	584
รัฐศาสตร์	1,829

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สาขาวิชา	จำนวน (คน)
เกษตรศาสตร์และสหกรณ์	1,141
นิเทศศาสตร์	398
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,291
พยาบาลศาสตร์	0
รวม	21,994

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2559 ถึง 2562 เนื่องจากขนาดตัวอย่างทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างโดยวิธีของ Yamane (1973)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยประชากร
 e คือ ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

โดยสามารถแทนค่าสูตรเพื่อคำนวณหาขนาดตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{21,994}{1 + 21,994 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{21,994}{55.985}$$

$$n = 392.8 \sim 393$$

จากการคำนวณเพื่อหาจำนวนตัวอย่างจากจำนวนประชากร ได้ขนาดตัวอย่าง 393 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและนำมาใช้ในการศึกษารั้งนี้เท่ากับ 400 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 ทำการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยให้สาขาวิชาเป็นชั้นภูมิตามสัดส่วนประชากร ดังนี้

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
ศิลปศาสตร์	2,387	10.85	43
ศึกษาศาสตร์	1,687	7.67	31
วิทยาการจัดการ	6,875	31.26	125
นิติศาสตร์	3,759	17.09	68
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	1,611	7.32	29
เศรษฐศาสตร์	432	1.95	8
มนุษยนิเวศศาสตร์	584	2.66	11
รัฐศาสตร์	1,829	8.32	33
เกษตรศาสตร์และสหกรณ์	1,141	5.19	21
นิเทศศาสตร์	398	1.81	7
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,291	5.87	24
พยาบาลศาสตร์	0	0	0
รวม	21,994	100	400

ขั้นที่ 2 จากจำนวนตัวอย่างที่คำนวณ จะทำการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีเลือกสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งจะนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลได้ตามขั้นที่ 1 จนครบจำนวนตัวอย่าง 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งหมด 4 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามลักษณะทั่วไปของนักศึกษา โดยมีลักษณะเป็นการตอบคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาค สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ เหตุผลในการตัดสินใจเรียน มสธ. และอุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริการสนับสนุนการศึกษา ได้แก่ 1) ด้านการลงทะเบียน 2) ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ 3) ด้านการให้บริการสารสนเทศ 4) ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และ 5) ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ลักษณะคำถามแบบ Rating Scale มี 5 ระดับและสร้างขึ้นตามหลักของลิเคอร์สเกล (Likert Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแยกตามลักษณะของข้อความที่ใช้วัดระดับความสำคัญของแต่ละด้านในแบบสอบถาม โดยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (จรัสศรี ฟ่องโสภา, 2553, น. 76)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ ผลการประเมินการบริการ (RBM) ได้แก่ (1) ความประหยัด (2) ความมีประสิทธิภาพ และ (3) ความมีประสิทธิผล ลักษณะคำถามแบบ Rating Scale มี 5 ระดับและสร้างขึ้นตามหลักของลิเคอร์สเกล (Likert Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแยกตามลักษณะของข้อความที่ใช้วัดระดับความสำคัญของแต่ละด้านในแบบสอบถามโดยแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (จรัสศรี ผ่อง โสภา, 2553, น. 76)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นคำถามปลายเปิด

การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการ ศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

1. การหาค่าความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความ เที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ซึ่งได้ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่า แบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และ ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อหาค่า Validity โดยใช้ IOC ซึ่งจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.5 ในแต่ละข้อผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผลการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ซึ่งมีความ เที่ยงตรงใช้ได้โดยมีค่า IOC เท่ากับ .941

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 40 คน โดยการนำไปวิเคราะห์หาความ เชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) หาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีของ Cronbach (1984) เพื่อให้เกิด ความชัดเจนของข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความ เชื่อมั่นเพียงพอ โดยใช้ Program SPSS ในการคำนวณหาค่า Reliability ใช้คำสั่ง Analyze Scale Reliability Analysis ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .986

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ G-mail ของสำนักบริการการศึกษา ระหว่างปี การศึกษา 2559 ถึง 2562 จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลหลังจากนักศึกษาได้รับการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลในส่วนของการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

และปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินงานของการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ศึกษาจะต้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2559 ถึง 2562

1) หลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาจึงดำเนินการแจกแบบสอบถาม ผ่านระบบ Google Forms จนครบจำนวน 400 คน ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชา

2) ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและทำเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

3) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนทั้งหมดจำนวน 132 ชุด มาลงรหัสนำไปสู่การวิเคราะห์และแปลผลต่อไป

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการ วารสาร ข้อมูลทางสถิติ แล้วรวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ การประเมินผลโครงการ CIPP Model รวมไปถึงบริบทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านสภาวะแวดล้อม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของนักศึกษาโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านสภาวะแวดล้อม โดยใช้การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจาก นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ G-mail ของสำนักบริการการศึกษา ระหว่างปี การศึกษา 2559 ถึง 2562 จำนวน 400 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 3 ปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินงานของการให้บริการสนับสนุน การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ภูมิภาค สถานภาพ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลในการ ตัดสินใจเรียนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการศึกษา นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ จำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	154	38.50
หญิง	246	61.50

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.50 และเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	10	2.50
21 – 30 ปี	130	32.50
31 – 40 ปี	136	34.00
41 ปีขึ้นไป	124	31.00

จากตารางที่ 4.2 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ตามด้วยอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
3. ภูมิลำเนา		
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ)	75	18.75
ภาคกลาง	48	12.00
ภาคเหนือ	67	16.75
ภาคใต้	77	19.25
ภาคตะวันออก	55	13.75
ภาคตะวันตก	9	2.25
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	69	17.25

จากตารางที่ 4.3 ด้านภูมิถิ่นกำเนิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาภาคใต้ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมาคือ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามด้วยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ภาคเหนือ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ภาคตะวันออก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ภาคกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และภาค ตะวันตก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
4. สถานภาพ		
โสด	224	56.00
สมรส	158	39.50
หม้าย/หย่าร้าง	18	4.50

จากตารางที่ 4.4 ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
5. ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 ด้านสถานภาพ พบว่า ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
6. สาขาวิชาที่ศึกษา		
สาขาวิชาศิลปศาสตร์	43	10.75
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์	31	7.75
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ	125	31.25
สาขาวิชานิติศาสตร์	68	17.00
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	29	7.25
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	8	2.00
สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์	11	2.75
สาขาวิชารัฐศาสตร์	33	8.25
สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์	21	5.25
สาขาวิชานิติศาสตร์	7	1.75
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	24	6.00

จากตารางที่ 4.6 ด้านสาขาวิชาที่ศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ สาขาวิชานิติศาสตร์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามด้วย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 สาขาวิชารัฐศาสตร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และสาขาวิชานิติศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ประสบการณ์ทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
7. ประสบการณ์ทำงาน		
ไม่มีประสบการณ์ทำงาน	36	9.00
ต่ำกว่า 1 ปี	11	2.75
1-5 ปี	93	23.25
6-10 ปี	89	22.25
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	171	42.75

จากตารางที่ 4.7 ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ 1-5 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ตามด้วย 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ไม่มีประสบการณ์ทำงาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ประสบการณ์ทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	86	21.50
10,001 – 20,000 บาท	178	44.50
20,001 - 30,000 บาท	75	18.75
30,001 - 40,000 บาท	31	7.75
40,001 - 50,000 บาท	16	4.00
50,001 บาทขึ้นไป	14	3.50

จากตารางที่ 4.8 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามด้วย 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามด้วย 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ตามด้วย 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจเรียนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
9 เหตุผลในการตัดสินใจเรียนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	254	19.75
ต้องการพัฒนาตนเอง	316	24.57
มีโอกาที่จะได้ทำงานที่มีรายได้สูงขึ้น	185	14.39
ค่าหน่วยกิตมีความเหมาะสม	91	7.08
ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย	64	4.98
โครงสร้างของหลักสูตร	81	6.30
เป็นความภูมิใจของตนเอง	207	16.10
ครอบครัวให้การสนับสนุน	88	6.84

จากตารางที่ 4.9 ด้านเหตุผลในการตัดสินใจเรียนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลคือ ต้องการพัฒนาตนเอง จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมาคือ ต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ตามด้วย เป็นความภูมิใจของตนเอง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 มีโอกาที่จะได้ทำงานที่มีรายได้สูงขึ้น จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 14.39 ค่าหน่วยกิตมีความเหมาะสม จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08 ครอบครัวให้การสนับสนุน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 โครงสร้างของหลักสูตร จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 4.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ (100.00)
10. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
สมาร์ทโฟน	36	9.00
แท็บเล็ต	11	2.75
คอมพิวเตอร์	93	23.25
โน้ตบุ๊ก / แล็ปท็อป	171	42.75

จากตารางที่ 4.11 ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการศึกษาคือ โน้ตบุ๊ก / แล็ปท็อป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ตามด้วยสมาร์ทโฟน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และแท็บเล็ต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้วิจัยใช้รูปแบบการประเมินผลโครงการ CIPP Model ประกอบไปด้วย ด้านสถานะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินผลการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช โดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านสถานะแวดล้อม

2.1.1 วัตถุประสงค์ของการบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกล ให้การศึกษาตลอดชีวิตสำหรับทุกคน โดยมีพันธกิจ คือ (1) พัฒนาระบบการศึกษาทางไกล และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมุ่งผลิตบัณฑิตทุกระดับเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ (2) วิจัย ส่งเสริม และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการศึกษาทางไกล และองค์ความรู้ด้านการพัฒนา

ประเทศที่ยั่งยืน (3) บริการวิชาการ โดยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ชุมชน และองค์กรสถาบันในสังคมเพื่อนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมฐานความรู้ (4) อนุรักษ์ ส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติ และ (5) พัฒนาองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลก

2.1.2 โครงสร้างของการบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2521 เป็นมหาวิทยาลัยเปิดใช้ระบบการศึกษาทางไกลถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่นักศึกษาผ่านสื่อประสม ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติโดยใช้วิธีการศึกษาผ่านสื่อการสอนต่างๆ การมอบหมายกิจกรรมให้ทำการเข้ารับการสอนเสริม การเข้าร่วมกิจกรรมฝึกปฏิบัติในบางชุดวิชาตามระยะเวลาและสถานที่ที่มหาวิทยาลัยกำหนด มสธ.จัดการศึกษาใน 3 รูปแบบ คือ

1) การศึกษาในระบบตามโครงสร้างหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา สามารถศึกษาภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 เท่าของระยะเวลาการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

2) การศึกษานอกระบบในโครงการสัมฤทธิ์บัตรเป็นการศึกษาต่อเนื่องสำหรับทุกวัยโดยนำชุดวิชาที่เปิดสอนในหลักสูตรต่างๆ ให้ผู้เรียนเลือกเรียนได้ครั้งละ 1-3 ชุดวิชา เมื่อสอบผ่านจะได้รับสัมฤทธิ์บัตรรับรองความรู้และสามารถโอนชุดวิชาเข้าในหลักสูตรการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้

3) การศึกษาตามอัธยาศัยผ่านสื่อการศึกษาที่เผยแพร่ในช่องทางต่างๆ และการบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งที่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายและไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย รวมทั้งการให้บริการด้านการวิจัย

มสธ. มีหลักสูตรการศึกษาที่ผ่านกระบวนการศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาหลักสูตรตามปณิธานของมหาวิทยาลัย “มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในฐานะเป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิด ยึดหลักการศึกษาตลอดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ ผู้ประกอบอาชีพและขยายโอกาสทางการศึกษาต่อสำหรับทุกคน เพื่อสนองความต้องการของบุคคลและสังคมด้วยการจัดระบบการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งใช้สื่อการสอนทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ และวิธีการอื่นที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ” ตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง ปัจจุบันมีหลักสูตรการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 67 หลักสูตรจำแนกตามระดับการศึกษา คือ

- หลักสูตรการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 26 หลักสูตร
- หลักสูตรการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 41 หลักสูตร (ระดับประกาศนียบัตร บัณฑิต จำนวน 1 หลักสูตร ระดับปริญญาโท จำนวน 29 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก จำนวน 11 หลักสูตร)

จากหลักสูตรการศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกลทุกระดับการศึกษาแล้ว มสธ. มีการให้บริการทางด้านบริการวิชาการแก่สังคม และการบริการทางด้านการวิจัย ซึ่งนำมาบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า

2.2.1 บริบททั่วไปของปัจจัยนำเข้า

ด้านบุคลากร พบว่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน โดยมีบุคลากรเพียงพอเต็มอัตรากำลังที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ด้านงบประมาณ พบว่า สายวิชาการ และสายสนับสนุน มีงบประมาณจาก 2 แหล่งทุน คือ 1) เงินงบประมาณแผ่นดิน โดยได้รับจากรัฐบาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงบประมาณเกี่ยวกับเงินเดือนของบุคลากร และ 2) เงินงบประมาณเงินรายได้ ที่ได้มาจากรายได้ของมหาวิทยาลัย ได้รับจากการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา สำหรับใช้ในการบริหารจัดการในมหาวิทยาลัย

ด้านอุปกรณ์ พบว่า สายวิชาการ และสายสนับสนุน มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยอย่างเพียงพอ ทั้งคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นส์ เครื่องถ่ายเอกสาร และอื่นๆ อีกมากมาย

ด้านศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด พบว่า สำหรับการจัดสอนเสริมและการจัดสอบ เรามีศูนย์ฯ อยู่ทั่วประเทศทั้ง 77 จังหวัด

ด้านปริมาณนักศึกษาที่ลงทะเบียนรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.11 จำนวนนักศึกษาจำแนกตามสาขาวิชา (ปีการศึกษา 2559 – 2562)

สาขาวิชา	จำนวน (คน)
ศิลปศาสตร์	2,387
ศึกษาศาสตร์	1,687
วิทยาการจัดการ	6,875
นิติศาสตร์	3,759
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	1,611
เศรษฐศาสตร์	432
มนุษยนิเวศศาสตร์	584
รัฐศาสตร์	1,829
เกษตรศาสตร์และสหกรณ์	1,141
นิเทศศาสตร์	398
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,291
พยาบาลศาสตร์	0
รวม	21,994

ด้านสถานที่ สายวิชาการ และสายสนับสนุน มีสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการนักศึกษา เพราะนอกจากจะมีสถานที่ส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี เรายังมี ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อีก 10 แห่ง ทั่วประเทศ คือ นครสวรรค์ ลำปาง สุโขทัย อุตรธานี อุบลราชธานี นครนายก เพชรบุรี จันทบุรี นครศรีธรรมราช และยะลา

2.2.2 การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบไปด้วย ด้านการลงทะเบียน และด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุ การศึกษาทางไปรษณีย์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปัจจุบันำเข้า

ปัจจุบันำเข้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการลงทะเบียน	3.98	0.69	มาก	1
2. ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุ การศึกษา ทางไปรษณีย์	3.81	0.74	มาก	2
รวม	3.89	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปัจจุบันำเข้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการลงทะเบียน ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปัจจุบันำเข้า ด้านการลงทะเบียน

ปัจจุบันำเข้า ด้านการลงทะเบียน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. การลงทะเบียนเรียนมีขั้นตอนไม่ ยุ่งยาก	4.08	0.89	มาก	3
2. การลงทะเบียนเรียนมีความรวดเร็ว	3.92	0.94	มาก	5
3. ขั้นตอนการเพิ่ม หรือถอนชุดวิชา มีความสะดวก	3.76	0.83	มาก	6
4. ขั้นตอนการเพิ่ม หรือถอนชุดวิชา มีความรวดเร็ว	3.71	0.84	มาก	7

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัจจัยนำเข้า ด้านการลงทะเบียน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
5. รายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาที่กำหนดให้ตามแผนการศึกษา มีความเหมาะสม	3.99	0.86	มาก	4
6. มีช่องทางในการลงทะเบียนเรียนหลายช่องทาง	4.27	0.82	มากที่สุด	1
7. ชุมวิชาที่ลงทะเบียนเรียนมีราคาที่เหมาะสม	4.10	0.82	มาก	2
รวม	3.98	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ปัจจัยนำเข้า ด้านการลงทะเบียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายชื่อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีช่องทางในการลงทะเบียนเรียนหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ ชุมวิชาที่ลงทะเบียนเรียนมีราคาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$) การลงทะเบียนเรียนมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.08$) รายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาที่กำหนดให้ตามแผนการศึกษา มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.99$) การลงทะเบียนเรียนมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.92$) ขั้นตอนการเพิ่ม หรือถอนชุมวิชาที่มีความสะดวก ($\bar{X} = 3.76$) และขั้นตอนการเพิ่ม หรือถอนชุมวิชาที่มีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปัจจยนำเข้า ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์

ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. วิธีการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษามีความเหมาะสม	3.82	0.92	มาก	3
2. การจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษามีความรวดเร็ว	3.39	1.04	ปานกลาง	4
3. ชุดการสอนและวัสดุการศึกษามีความเหมาะสมและช่วยสนับสนุนการเรียนรู้	3.90	0.81	มาก	2
4. ชุดการสอนและวัสดุการศึกษาที่จัดส่งอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย	4.13	0.89	มาก	1
รวม	3.81	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ปัจจยนำเข้า ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ชุดการสอนและวัสดุการศึกษาที่จัดส่งอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ชุดการสอนและวัสดุการศึกษามีความเหมาะสมและช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.90$) วิธีการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$) และการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษามีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

2.3 ด้านกระบวนการ

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านกระบวนการ ประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการสารสนเทศ	3.91	0.81	มาก	3
2. ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้	4.06	0.72	มาก	1
3. ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา	4.00	0.78	มาก	2
รวม	3.99	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ กระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการให้บริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการให้บริการสารสนเทศ

กระบวนการ ด้านการให้บริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. สามารถเข้าถึงการบริการสารสนเทศได้ง่าย	3.91	0.86	มาก	3
2. ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยส่งเสริมให้เกิดความรู้	3.92	0.87	มาก	2
3. มีการรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ	3.94	0.87	มาก	1
4. มีฐานข้อมูลทั้งในและต่างประเทศให้สืบค้นได้อย่างสะดวกอย่างเพียงพอ	3.86	0.91	มาก	4
รวม	3.91	0.81	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ กระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการให้บริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยส่งเสริมให้เกิดความรู้ ($\bar{X} = 3.92$) สามารถเข้าถึงการบริการสารสนเทศได้ง่าย ($\bar{X} = 3.91$) และมีฐานข้อมูลทั้งในและต่างประเทศให้สืบค้นได้อย่างสะดวกอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้

กระบวนการ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. หลักสูตรของมสธ. ช่วย พัฒนาทักษะการเรียนรู้	4.12	0.80	มาก	2
2. กิจกรรมประจำวิชาช่วย พัฒนาทักษะการเรียนรู้	4.10	0.77	มาก	3
3. กิจกรรมการสอนเสริมทุก ประเภทช่วยพัฒนา ทักษะการเรียนรู้	4.13	0.80	มาก	1
4. ชุดวิชาการสอนทางไกล ช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้	4.02	0.81	มาก	4
5. สื่อการสอนทางไกลมีส่วน ช่วยให้เข้าใจใน เนื้อหามากขึ้น	4.00	0.85	มาก	5
6. อาจารย์ผู้สอนสามารถ ถ่ายทอดความรู้ได้อย่างดี	4.02	0.83	มาก	4
รวม	4.06	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ กระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ กิจกรรมการสอนเสริมทุกประเภท ช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ หลักสูตรของมสธ. ช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.12$) กิจกรรมประจำวิชาช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.10$) ชุดวิชาการสอนทางไกลช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และอาจารย์ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.02$) และสื่อการสอนทางไกลมีส่วนช่วยให้เข้าใจในเนื้อหามากขึ้น ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการให้บริการการศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา

กระบวนการ ด้านการให้บริการการศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.13	0.84	มาก	1
2. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ หลากหลายและครอบคลุม	4.08	0.86	มาก	2
3. มีช่องทางในการติดต่อศูนย์บริการ การศึกษาหลายช่องทาง	4.07	0.84	มาก	3
4. สามารถติดต่อศูนย์บริการการศึกษา ได้สะดวก	3.83	0.97	มาก	5
5. สามารถติดตามเอกสารการสอนผ่าน Line@ ได้	3.87	0.95	มาก	4
รวม	4.00	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ กระบวนการ การดำเนินงานด้านการ บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการ การศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มี การ ประชา สัม พันธ์ ข่า ว สาร การ ศึกษา อย่าง ต่อ เนื่ อ ง ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและครอบคลุม ($\bar{X} = 4.08$) มีช่องทางในการติดต่อ ศูนย์บริการการศึกษาหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.07$) สามารถติดตามเอกสารการสอนผ่าน Line@ ได้ ($\bar{X} = 3.87$) และสามารถติดต่อศูนย์บริการการศึกษาได้สะดวก ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

2.4 ด้านผลผลิต

การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านผลผลิต โดยใช้การประเมินแบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) ประกอบไปด้วย ด้านความประหยัด ด้านความมีประสิทธิภาพ และด้านความมีประสิทธิภาพใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผลผลิต

ผลผลิต	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านความประหยัด	4.25	0.77	มากที่สุด	1
2. ด้านความมีประสิทธิภาพ	4.08	0.71	มาก	3
3. ด้านความมีประสิทธิภาพ	4.10	0.76	มาก	2
รวม	4.14	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความประหยัด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ ด้านความมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.10$) และด้านความมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านความประหยัด

ผลผลิต ด้านความประหยัด	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย	4.19	0.85	มาก	5
2. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทาง	4.31	0.83	มากที่สุด	1
3. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านสามารถจัดตารางเวลาเรียนได้อย่างอิสระ	4.24	0.82	มากที่สุด	3
4. ระบบการเรียนการสอนทางไกลช่วยลดการใช้ทรัพยากร	4.23	0.82	มากที่สุด	4
5. ระบบการเรียนการสอนทางไกลไม่ทำให้ท่านเสียเวลาในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ	4.28	0.87	มากที่สุด	2
รวม	4.25	0.77	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านความประหยัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ระบบการเรียนการสอนทางไกลไม่ทำให้ท่านเสียเวลาในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ ($\bar{X} = 4.28$) ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านสามารถจัดตารางเวลาเรียนได้อย่างอิสระ ($\bar{X} = 4.24$) ระบบการเรียนการสอนทางไกลช่วยลดการใช้ทรัพยากร ($\bar{X} = 4.23$) และระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านความมีประสิทธิภาพ

ผลผลิต ด้านความมีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. ระบบการเรียนการสอนทางไกล เป็นระบบมีคุณภาพ	4.08	0.77	มาก	3
2. ท่านมีความเข้าใจเนื้อหาการเรียนผ่าน ระบบการเรียนการสอนทางไกล	3.98	0.82	มาก	4
การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็น สำคัญเป็นรูปแบบการเรียนที่มี ประสิทธิภาพ	4.08	0.80	มาก	3
4. การวัดและประเมินผลการเรียนของ มสธ. มีความเหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ	4.11	0.75	มาก	2
5. ระบบการเรียนการสอนทางไกล สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงาน ได้จริง	4.14	0.77	มาก	1
รวม	4.08	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระบบการเรียนการสอนทางไกล สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้จริง ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ การวัดและประเมินผลการเรียนของมสธ. มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.11$) ระบบการเรียนการสอนทางไกลเป็นระบบมีคุณภาพ และการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นรูปแบบการเรียนที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.08$) และท่านมีความเข้าใจเนื้อหาการเรียนผ่านระบบการเรียนการสอนทางไกล ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ด้านความมีประสิทธิภาพ

ผลผลิต ด้านความมีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ท่านได้ความรู้ตามที่ต้องการจากระบบการเรียนการสอนทางไกล	4.03	0.81	มาก	4
2. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านได้พัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น	4.13	0.82	มาก	2
3. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ	4.05	0.84	มาก	3
4. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง	4.20	0.84	มาก	1
รวม	4.10	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.84) รองลงมาคือ ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านได้พัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.82) ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.804) และท่านได้ความรู้ตามที่ต้องการจากระบบการเรียนการสอนทางไกล ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินงานของการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินงานของการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านปัจจัยนำเข้า

ตารางที่ 4.23 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการลงทะเบียน

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนกระบวนการมีความล่าช้า เช่น มีปัญหาด้านเข้าระบบ	27	16.17
ไม่มีการอธิบายวิธีการลงทะเบียนที่ชัดเจน	2	1.20
บางครั้งเกิดความสับสนในวิชาต่างๆที่ต้องลงทะเบียนเรียน เช่น ชูวิชามีรหัสคล้ายกัน	7	4.19
ระบบออนไลน์บางครั้งใช้ไม่ได้ และล่าช้า และการเข้าถึงเว็บหายาก	6	3.59
ต้องเดินทางไปลงที่สถาบัน ไม่สะดวกลงด้วยตนเอง	4	2.40
ลงทะเบียนใหม่ปริญาตรีล่าช้า นิดหน่อยคงติดปัญหาจากสถานการณ์โควิด	2	1.20
ด้านการชำระเงิน เช่น ชำระเงินผ่านธนาคารแล้ว แต่ในระบบยังขึ้นว่าไม่ได้ชำระเงิน	8	4.79
ระยะเวลาในการเปิดลงทะเบียนน้อย และล่าช้า	5	2.99
เวลามีปัญหาติดต่อ มสธ.. ไม่ค่อยมีคนรับ	2	1.20
ขั้นตอนยุ่งยากมาก ทำให้เข้าใจยากนิดหน่อย	3	1.80
ช่องทางลงทะเบียนลงทะเบียนน้อยไป	1	0.60
วิชาที่ลงทะเบียนไม่เปิดสอนในภาคเรียนนั้นๆ	3	1.80
ไม่มี	97	58.08
รวม	167	100.00

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษา ด้านการลงทะเบียน ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนกระบวนการมีความล่าช้า เช่น มี ปัญหาด้านชำระระบบ รองลงมาคือ ด้านการชำระเงิน เช่น ชำระเงินผ่านธนาคารแล้ว แต่ในระบบยังขึ้น ว่าจะไม่ได้ชำระเงิน ตามด้วยบางครั้งเกิดความสับสนในวิชาต่างๆที่ต้องลงทะเบียนเรียน เช่น ชุควิชา มีรหัสคล้ายกัน

ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการลงทะเบียน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้มีการชำระเงินแบบออนไลน์แบบค้ำประกัน เพิ่มจะสะดวกยิ่งขึ้น	8	5.56
ต้องการวิธีการลงทะเบียนที่เข้าใจได้มากกว่านี้ และบอกขั้นตอนให้ละเอียดขึ้น	11	7.64
ขั้นตอนในการลงทะเบียนควรเร็วกว่านี้	18	12.50
ต้องการให้ปรับปรุงระบบลงทะเบียน	2	1.39
ควรเพิ่มสถานที่การลงทะเบียน	2	1.39
เพิ่มการประชาสัมพันธ์	2	1.39
เปิดรายวิชาเพิ่ม	8	5.56
ปรับปรุงระบบให้ทันสมัย	3	2.08
เพิ่มระยะเวลาลงทะเบียน	8	5.56
เพิ่มช่องทางการลงทะเบียน	6	4.17
ไม่มี	76	52.78
รวม	144	100.00

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษา ด้านการลงทะเบียน ส่วนข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการลงทะเบียนควรเร็วกว่านี้ รองลงมาคือ ต้องการวิธีการลงทะเบียนที่เข้าใจได้มากกว่านี้ และบอกขั้นตอนให้ละเอียดขึ้น ตาม ด้วย อยากให้มีการชำระเงินแบบออนไลน์แบบค้ำประกัน เพิ่มจะสะดวกยิ่งขึ้น และเพิ่มระยะเวลา ลงทะเบียน

ตารางที่ 4.25 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุ
การศึกษาทางไปรษณีย์

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
การจัดส่งเอกสาร หนังสือ ค่าเช่า	115	61.50
อยากให้ทางปณ.ดูแลเรื่องสภาพ ของเอกสาร บางครั้ง หนังสือมาไม่พร้อมกัน	1	0.53
ไม่มี	70	37.43
รวม	187	100.00

จากตารางที่ 4.25 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหา ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุ
การศึกษาทางไปรษณีย์ คือ การจัดส่งเอกสาร หนังสือ ค่าเช่า รองลงมาคือ ขอให้ทางปณ.ดูแลเรื่องสภาพ
ของเอกสาร บางครั้ง และหนังสือมาไม่พร้อมกัน

ตารางที่ 4.26 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการจัดส่งชุดการสอนและ
วัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ส่งแบบ ems หรือ ขนส่งเอกชน	12	9.02
แผ่นซีดีควรปรับเป็นสื่ออย่างอื่นที่ทันสมัยกว่านี้	3	2.26
เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว	63	47.37
อยากให้เปลี่ยนการส่งหนังสือให้มาอยู่ในรูปแบบโหลดหนังสือได้ จากระบบ	2	1.50
สนับสนุนให้ลง ทะเบียนที่ มสธ แล้วได้รับหนังสือเรียนได้เลย	1	0.75
ไม่มี	52	39.10
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 4.26 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษา ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ คือ เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ส่งแบบ ems หรือ ขนส่งเอกชน ตามด้วยแผ่นซีดีควรปรับเป็นสื่ออย่างอื่นที่ทันสมัยกว่า นี้

3.2 ด้านกระบวนการ

ตารางที่ 4.27 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการสารสนเทศ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อยาก ช่องทางสอบถามน้อย	17	11.49
ควรดึงนักศึกษาเข้าช่องทางการติดต่อทาง โซเชียลมีเดียแบบ	1	0.68
อัตโนมัติ อย่างเชิญเข้าเป็นสมาชิก		
บางทีเข้าระบบไม่ได้	8	5.41
ปัญหาการทำกิจกรรมออนไลน์ บางคนไม่ได้มีอุปกรณ์พร้อม	1	0.68
มีบางที่เน็ตหลุด บ้าง	2	1.35
ไม่ค่อยหลากหลาย	3	2.03
ขาดผู้ให้คำแนะนำปรึกษา และการประชาสัมพันธ์	5	3.38
ขั้นตอนยุ่งยาก	3	2.03
การเข้าถึงยาก	4	2.70
บางครั้งข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้อง	3	2.03
ระบบสอบออนไลน์ล่ม	2	1.35
เนื้อหาไม่ค่อยอัปเดต	2	1.35
ไม่มี	97	65.54
รวม	148	100.00

จากตารางที่ 4.27 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษา ด้านการให้บริการสารสนเทศ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ติดต่อยาก ช่องทางสอบถามน้อย รองลงมาคือ บางทีเข้าระบบไม่ได้ ตามด้วยขาดผู้ให้คำแนะนำปรึกษา และการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.28 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
จัดสรรหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เข้าถึงง่าย หัวเรื่องชัดเจน	2	1.53
ควรมีหลายช่องทางให้เข้าถึงการบริการและรวดเร็วมากกว่านี้	1	0.76
ควรมีแอปเพิ่มเติม	1	0.76
ปรับระบบให้รวดเร็วกว่านี้	3	2.29
เพิ่มสายโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่น ๆ	9	6.87
การสอนเสริมออนไลน์มีประโยชน์ ควรมีอย่างต่อเนื่อง	11	8.40
จัดตั้งห้องสมุด มสธ. ในต่างประเทศ	2	1.53
อยากให้มียุทธศาสตร์ช่วยนักศึกษาในการทำคะแนน	1	0.76
ลดขั้นตอนให้ง่ายขึ้น	2	1.53
อยากให้มีการส่งเป็นSMSเข้ามือถือของนักศึกษา	1	0.76
เจ้าหน้าที่ควรมีข้อมูลที่ความถูกต้อง ตรงกันทุกครั้งที่ถามเรื่องนั้น ๆ	2	1.53
ควรแก้ปัญหาระบบสอบออนไลน์ ด้วยการเช่า server เพิ่ม	2	1.53
พัฒนาเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น	3	2.29
ไม่มี	91	69.47
รวม	131	100.00

จากตารางที่ 4.28 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการสารสนเทศ ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ การสอนเสริมออนไลน์มีประโยชน์ ควรมีอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ เพิ่มสายโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่ออื่น ๆ ตามด้วยปรับระบบให้รวดเร็วกว่านี้ พัฒนาเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น

ตารางที่ 4.29 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
กิจกรรมบางรายวิชา ไม่สอดคล้องและใช้ได้จริง	1	0.87
บางวิชาที่ลงเรียนไม่มีการสอนเสริม	6	5.22
ยังไม่เพียงพอ	1	0.87
เนื้อหาเข้าใจยาก	5	4.35
ควรบริหารจัดการเวลาเรียนให้เหมาะสม	1	0.87
การสื่อสาร	2	1.74
หนังสือมีเนื้อหามากเกินไป	7	6.09
มีรูปแบบเพิ่มขึ้น	1	0.87
สื่อการเรียนรู้มีน้อย	2	1.74
อยากให้ทุกวิชามีกิจกรรมประจำทุกชุดวิชา	1	0.87
เวลาในการทำการทบทวนค่อนข้างน้อย	4	3.48
อยากให้มื่อสื่อการสอนออนไลน์ที่อัปเดตทุกรายวิชา	2	1.74
ไม่มี	78	71.30
รวม	115	100.00

จากตารางที่ 4.29 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ หนังสือมีเนื้อหามากเกินไป รองลงมาคือ บางวิชาที่ลงเรียนไม่มีการสอนเสริม ตามด้วยเนื้อหาเข้าใจยาก

ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรเสริมข้อมูล ที่เอื้อต่อการเอาไปใช้ในวิชาภาคปฏิบัติ	1	0.89
อยากให้มีการสอนเสริมในทุกวิชา	14	12.50
อยากให้มีการสอนออนไลน์เพิ่มเติม และมีคลิปย้อนหลังให้ดู	3	2.68
ควรให้เวลาอ่านหนังสือให้มากกว่านี้	1	0.89
เพิ่มสื่อการเรียนการสอน	3	2.68
ควรทำเนื้อหาที่กระชับ และเน้นเนื้อหาที่สำคัญ	6	5.36
ให้มีกิจกรรมทุกวิชาเพื่อนเพิ่มตัวช่วยให้นักศึกษา	2	1.79
ควรปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง	3	2.68
เปิดโอกาสให้ได้ฝึกจริงภายหลัง	1	0.89
ควรจัดให้มีการสอบออนไลน์ ทุกวิชา	1	0.89
อยากให้มีครูช่วยแนะนำ	1	0.89
ควรมีการฝึกปฏิบัติ	3	2.68
ไม่มี	73	65.18
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 4.30 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ อยากให้มีการสอนเสริมในทุกวิชา รองลงมาคือ ควรทำเนื้อหาที่กระชับ และเน้นเนื้อหาที่สำคัญ ตามด้วย อยากให้มีการสอนออนไลน์เพิ่มเติม และมีคลิปย้อนหลังให้ดู ควรมีการฝึกปฏิบัติ

ตารางที่ 4.31 ปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการการศึกษาของ
ศูนย์บริการการศึกษา

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ยังไม่รวดเร็ว บางทีรอนาน	14	11.67
อยู่ไกลบ้านต้องข้ามจังหวัด	4	3.33
โทรติดต่อยากมากมาก	14	11.67
หนังสือเรียนไม่ครบ	1	0.83
เจ้าหน้าที่แนะนำ หรือให้ข้อมูลไม่ตรงกันทำให้เสียเวลา	1	0.83
ติดต่อบางครั้ง ไม่ได้คำตอบตรงประเด็น	1	0.83
พนักงานบางส่วนไม่เต็มใจให้บริการ	2	1.67
ไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก	2	1.67
มี ศูนย์บริการ น้อยมาก	1	0.83
ความใกล้ชิดผูกพันกับนักศึกษาเพื่อแบ่งเบาจากส่วนกลาง	1	0.83
ไม่มี	79	65.83
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.31 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ยังไม่รวดเร็ว บางทีรอนาน และ โทรติดต่อยากมากมาก รองลงมาคือ อยู่ไกลบ้านต้องข้ามจังหวัด ตามด้วยพนักงานบางส่วนไม่เต็มใจให้บริการ ไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก

ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการการศึกษาของ
ศูนย์บริการการศึกษา

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้สอบสนามหรือสอบออนไลน์พร้อมกัน	2	1.67
เพิ่มเติมช่องทาง การถาม ทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว	1	0.83
เพิ่มบุคคลที่คอยติดต่อได้	7	5.83
ต้องการให้ปรับปรุงในการติดต่อกับทางมหาวิทยาลัยให้สะดวก รวดเร็วกว่านี้	2	1.67
อยากให้มีหลายๆช่องทางเช่น ไลน์หรือที่สะดวกมากกว่าเดิม	1	0.83
เพิ่มความรวดเร็วการบริการเร็วขึ้น	9	7.50
อยากจะทำให้ทั่วถึงกว่านี้	1	0.83
เน้นการสื่อสารคำตอบตรงประเด็น	2	1.67
น่าจะมีศูนย์การสอบทดสอบภาษาอังกฤษ และสอบwalk in exam ที่ชลบุรี	1	0.83
อยากให้จัดบริการมากกว่าที่มี เพิ่มศูนย์บริการการศึกษา	5	4.17
ปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน	1	0.83
ไม่มี	88	73.33
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.32 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ เพิ่มความรวดเร็วการบริการเร็วขึ้น รองลงมาคือ เพิ่มบุคคลที่คอยติดต่อได้ ตามด้วย อยากให้จัดบริการมากกว่าที่มี เพิ่มศูนย์บริการการศึกษา

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินผลการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินงานของการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้วิจัย สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีภูมิลำเนาภาคใต้ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 สถานภาพโสด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 มีเหตุผลคือ ต้องการพัฒนาตนเอง จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการศึกษาคือ โน้ตบุ๊ก / แท็บเล็ต จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75

1.2 การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ประเมินผลการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 ด้านสถานะแวดล้อม

1) วัตถุประสงค์ของการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกล ให้การศึกษาตลอดชีวิตสำหรับทุกคน โดยมีพันธกิจ คือ (1) พัฒนาระบบการศึกษาทางไกล และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมุ่งผลิตบัณฑิตทุกระดับเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ (2) วิจัย ส่งเสริม และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการศึกษาทางไกล

และองค์ความรู้ด้านการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน (3) บริการวิชาการโดยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ชุมชน และองค์กรสถาบันในสังคมเพื่อนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมฐานความรู้ (4) อนุรักษ์ ส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติ และ (5) พัฒนาองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลก

2) โครงสร้างของการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มสธ.)

จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2521 เป็นมหาวิทยาลัยเปิดใช้ระบบการศึกษาทางไกลถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่นักศึกษาผ่านสื่อประสม ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ โดยใช้วิธีการศึกษาผ่านสื่อการสอนต่างๆ การมอบหมายกิจกรรมให้ทำ การเข้ารับการสอนเสริม การเข้าร่วมกิจกรรมฝึกปฏิบัติในบางสาขาวิชาตามระยะเวลาและสถานที่ที่มหาวิทยาลัยกำหนด มสธ. จัดการศึกษาใน 3 รูปแบบ คือ

(1) การศึกษาในระบบตามโครงสร้างหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา สามารถศึกษาภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 เท่าของระยะเวลาการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

(2) การศึกษานอกระบบในโครงการสัมฤทธิ์บัตรเป็นการศึกษาต่อเนื่องสำหรับทุกวัยโดยนำสาขาที่เปิดสอนในหลักสูตรต่างๆ ให้ผู้เรียนเลือกเรียนได้ครั้งละ 1-3 สาขา เมื่อสอบผ่านจะได้รับสัมฤทธิ์บัตรรับรองความรู้และสามารถโอนสาขาวิชาเข้าในหลักสูตรการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้

(3) การศึกษาตามอัธยาศัยผ่านสื่อการศึกษาที่เผยแพร่ในช่องทางต่างๆ และบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งที่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายและไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย รวมทั้งการให้บริการด้านการวิจัย

1.2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า

1) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการลงทะเบียน ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

2) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปัจจัยนำเข้า ด้านการลงทะเบียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีช่องทางในการลงทะเบียนเรียนหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.27$)

3) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปัจจัยนำเข้า ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ชุดการสอนและวัสดุ การศึกษาที่จัดส่งอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย ($\bar{X} = 4.13$)

1.2.3 ด้านกระบวนการ

1) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ กระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถ เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ ด้านการ ให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการให้บริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

2) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ กระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการให้บริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.94$)

3) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ กระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กิจกรรมการสอนเสริมทุกประเภทช่วยพัฒนาทักษะ การเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.13$)

4) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ กระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา อยู่ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.13$)

1.2.4 ด้านผลผลิต

1) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจาก มากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความประหยัด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ ด้านความมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.10$) และด้านความมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

2) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านความประหยัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาราย

ข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.31$)

3) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระบบการเรียนการสอนทางไกล สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้จริง ($\bar{X} = 4.14$)

4) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ ผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ด้านความมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ($\bar{X} = 4.20$)

1.3 ปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินงานของการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการดำเนินงานของการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 ด้านปัจจัยนำเข้า

1) การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ปัจจัยนำเข้า ด้านการลงทะเบียน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการลงทะเบียน ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุด ขึ้นตอนกระบวนการมีความล่าช้า เช่น มีปัญหาด้านเข้าระบบ ส่วนข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ขึ้นตอนในการลงทะเบียนควรเร็วกว่านี้

2) การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ปัจจัยนำเข้า ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ คือ การจัดส่งเอกสาร หนังสือ ล่าช้า ส่วนข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ส่งแบบ ems หรือ ขนส่งเอกชน ตามด้วยแผ่นซีดีควรปรับเป็นสื่ออย่างอื่นที่ทันสมัยกว่า

1.3.2 ด้านกระบวนการ

1) การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ด้านการให้บริการสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการสารสนเทศ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ติดต่อยาก ช่องทางสอบถามน้อย ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ การสอนเสริมออนไลน์มีประโยชน์ ควรมีอย่างต่อเนื่อง

2) การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ หนังสือมีเนื้อหามากเกินไป ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ อยากให้มีการสอนเสริมในทุกวิชา

3) กระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ยังไม่รวดเร็ว บางทีรอนาน และโทรติดต่ออยากมากมาก ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ เพิ่มความรวดเร็วการบริการเร็วขึ้น

2. อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อ ประเมินผล การให้บริการ สนับสนุน การศึกษา ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยใช้กรอบแนวคิดการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์

นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ การดำเนินงาน ด้าน การบริการ การศึกษา ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจาก มากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการลงทะเบียน และด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ตามลำดับ นักศึกษามีความคิดเห็นต่อ กระบวนการ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการให้บริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีการดำเนินงานด้านการบริการ การศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่พบปัญหา เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ สกฤตวิวรรณ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของ โรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ราชบุรีทั้ง ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย คือ การ ตรวจสอบความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ปกครอง ทุ่มเท เวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบและปลอดภัย บรรยากาศของความคาดหวังที่สูง

พันธกิจของโรงเรียนมีความชัดเจนและมีภาวะผู้นำทางวิชาการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารักษ์ สุกุลวิวรรณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของ โรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ราชบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการดำเนินงานของการให้บริการ สนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

การให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานการศึกษาไม่ควรละเลยหรือมองข้ามแต่ กลับต้องให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนนโยบายในการบริหาร โดยเฉพาะ การให้บริการทางการศึกษานั้น จึงจำเป็นที่ผู้บริหารต้องมีการวางแผนหรือเตรียมพร้อมทั้งในเรื่อง บุคลากร เครื่องมือ/อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียน มีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ลักษณะของหลักสูตรหรือสาขาวิชา อาจทำให้ผู้เรียนมี ความต้องการที่แตกต่างกันได้ โดยผลการวิจัยพบว่า ด้านการลงทะเบียน ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนกระบวนการมีความล่าช้า เช่น มีปัญหาด้านเข้าระบบ ข้อเสนอแนะคือ ควรพัฒนาขั้นตอนในการ ลงทะเบียนควรเร็วกว่านี้ ควรมีบอกขั้นตอนให้ละเอียดขึ้น ในส่วนของด้านการจัดส่งชุดการสอน และวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ชุดการสอนและวัสดุการศึกษาที่จัดส่งอยู่ใน สภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย ข้อเสนอแนะคือ ควรการจัดส่งเอกสาร หนังสือ ล่าช้า ในส่วนของด้าน การให้บริการสารสนเทศ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ติดต่อยาก ช่องทางสอบถามน้อย ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการสอนเสริมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ หนังสือมีเนื้อหามากเกินไป ข้อเสนอแนะคือ ควรทำเนื้อหาที่กระชับ และเน้นเนื้อหาที่สำคัญ และควรมี การสอนเสริมในทุกวิชา ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษ ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ โทรติดต่อยากมาก และมีความล่าช้า ข้อเสนอแนะคือ เพิ่มความรวดเร็วการบริการเร็วขึ้น เพิ่ม บุคคลที่คอยติดต่อได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

3.1.1 **ด้านการลงทะเบียน** ควรมีการบริหารจัดการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการบอก รายละเอียดแต่ละขั้นอย่างละเอียดและเข้าใจง่าย และควรเพิ่มการจ่ายชำระเงินแบบออนไลน์

3.1.2 ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ควรเพิ่มการส่งแบบ ems หรือ ขนส่งเอกชนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วของระยะเวลาขนส่ง

3.1.3 ด้านการให้บริการสารสนเทศ ควรจัดการเรียนการสอนเสริมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ควรมีการปรับระบบให้รวดเร็วขึ้น และพัฒนาเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น

3.1.4 ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ควรให้มีการสอนเสริมในทุกวิชา ควรทำเนื้อหาที่กระชับ และเน้นเนื้อหาที่สำคัญ ควรมีการสอนออนไลน์เพิ่มเติม และมีคลิปย้อนหลังให้ดู

3.1.5 ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ควรเพิ่มความรวดเร็วการบริการเร็วขึ้น เพิ่มบุคคลที่คอยติดต่อได้

3.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ในการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3.2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจากผู้บริหาร

3.2.3 ในงานวิจัยครั้งนี้อยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่าน ของสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ใช้งานระบบ G-mail มาเป็นระบบ Microsoft ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ G-mail ของสำนักบริการการศึกษา เนื่องจากยังไม่สามารถนำข้อมูลจากระบบ Microsoft มาใช้ได้ งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษานักศึกษาได้สมัครเข้าใช้งานระบบ Microsoft เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นปัจจุบันมากที่สุด



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ, กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพฯ: บริษัทสยามสปอร์ต ซินดิเคท จำกัด.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- กิตติ บุญนา. (2549). *ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่โดยการใช้กระบวนการของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2543). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- จักรพงษ์ สุวรรณศรี. (2553). *องค์ประกอบด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมืองกับการศึกษา*. สืบค้นจาก http://www.chon3.go.th/chon3/chon3/Research/chon3_5.ppt.
- ชลธิชา ศรีบำรุง (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์. (2555). *ครูสร้างคน คนสร้างศิลป์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543). *การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management)*. กรุงเทพฯ: ภาควิหารรัฐประศาสนศาสตร์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2547). *การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- นภดล เลื่อนนักรบ, สุภาณี เส็งศรี และพิศิษฐ์ พลชนะ. (2560). ICT: เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรดิตถ์*, 9(1): 70 – 80.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2545). *หลักการจัดการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.

- สุสติ แสนเสนาะ (2556). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- พนม พงษ์ไพบูลย์. (2556). *รวมกฎหมายการศึกษา*, กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิชย์.
- พนม พงษ์ไพบูลย์. (2557). *การศึกษาเป็นปัจจัยที่ 5. สืบค้นจาก*
<http://it.kmutnb.ac.th/thai/readnews.asp?id=501>.
- พรรณทิพย์ กาญจนอุดมการณ์. (2556). *การวิเคราะห์การใช้หลักการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีชีวภาพเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต. (2538). *พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาสิทธิศักดิ์ สิทธิกร โด. (2561). *การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัด เพชรบูรณ์*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ปรุทธานี.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- วราภรณ์ สกุณวิวรรณ์. (2558). *ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ของ โรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- วารสารดำรงราชานุภาพ. (2546). *วารสารดำรงราชานุภาพ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี
- วีระยุทธ ชาตะกาญจน์. (2550). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษาด้านแบบในจังหวัดนครศรีธรรมราช : กรณีศึกษา 4 โรงเรียน*. นครศรีธรรมราช: สำนักคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2551). *เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการเสริมสร้างแนวคิดและการปรับปรุงโครงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สมส่วน สว่าง. (2560). *การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สังกัดกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยคริสเตียน, นครปฐม.
- สมหมาย ปะบุตร. (2558). *ตำราหลักการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. (2546). *คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ศักดิ์ศิริวัฒนกาญจน์ และคณะ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่า และพันธุ์พืช. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 3(2): 1228 – 1235.
- สาโรช บัวศรี. (2549). *การศึกษาและจริยธรรม*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการจัดสร้างอนุสาวรีย์.
- สาวินี รักษา. (2555). *การบริการการศึกษา*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/ความหมายความเข้าใจ,เกี่ยวข้องกับสามารถรับมรดบข้อมูล>.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2556). *การเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประเทศไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม*. สืบค้นจาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=2&content_id=239.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). *สรุปผลการดำเนินงาน 9 ปีของการปฏิรูปการศึกษา (พ.ศ. 2542-2551)*. กรุงเทพฯ: วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- อนิวัช แก้วจันทน์. (2556). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essential of psychology testing*. New York: Harper.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New York: The Millennium Edition. Prentice Hall Inc.
- Lovelock, C. H. (2006). *Communicating and Promoting Services In C. H. Lovelock (Eds.), Services marketing*. New Jersey : Prentice Hall.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในงานวิจัย

แบบสอบถามในงานวิจัย

เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของนักศึกษา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการบริการสนับสนุนการศึกษา

ส่วนที่ 3 การประเมินผลการบริการ (RBM)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โปรดอ่านคำถามอย่างละเอียดและเลือกคำตอบที่ตรงหรือใกล้กับตัวท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ และกรุณารบกวนตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามในงานวิจัย

เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 ปีขึ้นไป

3. ภูมิลำเนา

1. กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ)

2. ภาคกลาง

3. ภาคเหนือ

4. ภาคใต้

5. ภาคตะวันออก

6. ภาคตะวันตก

7. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษา

1. ระดับปริญญาตรี

2. ระดับบัณฑิตศึกษา

6. สาขาวิชาที่ศึกษา

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> สาขาวิชาศิลปศาสตร์ | 2. <input type="checkbox"/> สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ |
| 3. <input type="checkbox"/> สาขาวิชาวิทยาการจัดการ | 4. <input type="checkbox"/> สาขาวิชานิติศาสตร์ |
| 5. <input type="checkbox"/> สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ | 6. <input type="checkbox"/> สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ |
| 7. <input type="checkbox"/> สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ | 8. <input type="checkbox"/> สาขาวิชารัฐศาสตร์ |
| 9. <input type="checkbox"/> สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ | 10. <input type="checkbox"/> สาขาวิชานิติศาสตร์ |
| 11. <input type="checkbox"/> สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 12. <input type="checkbox"/> สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ |

7. ประสบการณ์ทำงาน

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ไม่มีประสบการณ์ทำงาน | 2. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี |
| 3. <input type="checkbox"/> 1-5 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 6-10 ปี |
| 5. <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป | |

8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท |
| 3. <input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาท |
| 5. <input type="checkbox"/> 40,001 - 50,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป |

9. เหตุผลในการตัดสินใจเรียนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> ต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น | 2. <input type="checkbox"/> ต้องการพัฒนาตนเอง |
| 3. <input type="checkbox"/> มีโอกาสที่จะได้ทำงานที่มีรายได้สูงขึ้น | 4. <input type="checkbox"/> ค่าหน่วยกิตมีความเหมาะสม |
| 5. <input type="checkbox"/> ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย | 6. <input type="checkbox"/> โครงสร้างของหลักสูตร |
| 7. <input type="checkbox"/> เป็นความภูมิใจของตนเอง | 8. <input type="checkbox"/> ครอบครัวยินดีให้การสนับสนุน |
| 9. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

10. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> สมาร์ทโฟน | 2. <input type="checkbox"/> แท็บเล็ต |
| 3. <input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์ | 4. <input type="checkbox"/> โน้ตบุ๊ก / แล็ปท็อป |
| 5. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

ส่วนที่ 2 การบริการสนับสนุนการศึกษา

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นในแต่ละตอนที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การบริการสนับสนุนการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการลงทะเบียน					
1. การลงทะเบียนเรียนมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
2. การลงทะเบียนเรียนมีความรวดเร็ว					
3. ขั้นตอนการเพิ่ม หรือถอนชุดวิชามีความสะดวก					
4. ขั้นตอนการเพิ่ม หรือถอนชุดวิชามีความรวดเร็ว					
5. รายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาที่กำหนดให้ตามแผนการศึกษา มีความเหมาะสม					
6. มีช่องทางในการลงทะเบียนเรียนหลายช่องทาง					
7. ชุดวิชาที่ลงทะเบียนเรียนมีราคาที่เหมาะสม					
ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์					
1. วิธีการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษามีความเหมาะสม					
2. การจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษามีความรวดเร็ว					
3. ชุดการสอนและวัสดุการศึกษามีความเหมาะสมและช่วยสนับสนุนการเรียนรู้					
4. ชุดการสอนและวัสดุการศึกษาที่จัดส่งอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย					

การบริการสนับสนุนการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการสารสนเทศ					
1. สามารถเข้าถึงการบริการสารสนเทศได้ง่าย					
2. ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยส่งเสริมให้เกิดความรู้					
3. มีการรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ					
4. มีฐานข้อมูลทั้งในและต่างประเทศให้สืบค้นได้อย่างสะดวกอย่างเพียงพอ					
ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้					
1. หลักสูตรของมสธ. ช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้					
2. กิจกรรมประจำวิชาช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้					
3. กิจกรรมการสอนเสริมทุกประเภทช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้					
4. ชุดวิชาการสอนทางไกลช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้					
5. สื่อการสอนทางไกลมีส่วนช่วยให้เข้าใจในเนื้อหามากขึ้น					
6. อาจารย์ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างดี					
ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา					
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
2. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและครอบคลุม					
3. มีช่องทางในการติดต่อศูนย์บริการการศึกษาหลายช่องทาง					
4. สามารถติดต่อศูนย์บริการการศึกษาได้สะดวก					
5. สามารถติดตามเอกสารการสอนผ่าน Line@ ได้					

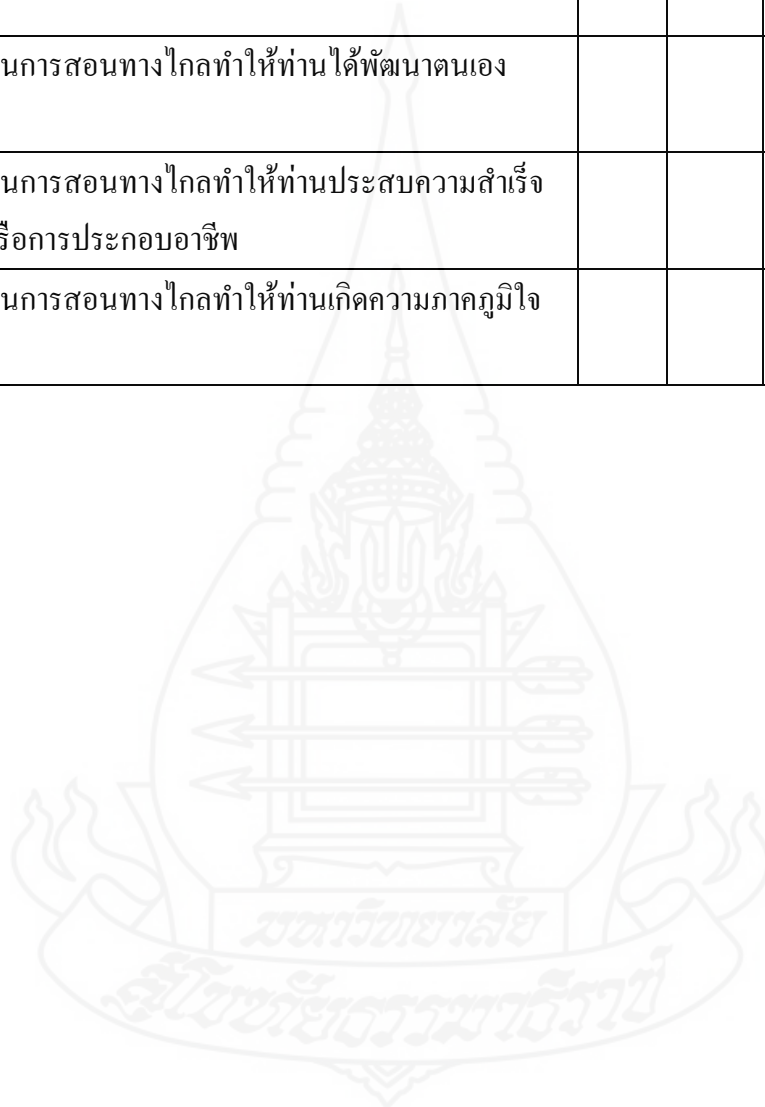
ส่วนที่ 3 การประเมินการบริการ (RBM)

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นในแต่ละตอนที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การประเมินผลการบริการ (RBM)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความประหยัด					
1. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย					
2. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทาง					
3. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านสามารถจัดตารางเวลาเรียนได้อย่างอิสระ					
4. ระบบการเรียนการสอนทางไกลช่วยลดการใช้ทรัพยากร					
5. ระบบการเรียนการสอนทางไกลไม่ทำให้ท่านเสียเวลาในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ					
ความมีประสิทธิภาพ					
1. ระบบการเรียนการสอนทางไกลเป็นระบบมีคุณภาพ					
2. ท่านมีความเข้าใจเนื้อหาการเรียนผ่านระบบการเรียนการสอนทางไกล					
3. การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นรูปแบบการเรียนที่มีประสิทธิภาพ					
4. การวัดและประเมินผลการเรียนของมสธ. มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					
5. ระบบการเรียนการสอนทางไกล สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้จริง					

การประเมินผลการบริการ (RBM)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความมีประสิทธิภาพ					
1. ท่านได้ความรู้ตามที่ต้องการจากระบบการเรียนการสอนทางไกล					
2. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านได้พัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น					
3. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ					
4. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง					



**ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช**

1. ท่านมีปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ในด้านต่าง ๆ หรือไม่อย่างไร

การดำเนินงานด้าน การบริการการศึกษา	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1.1 ด้าน การ ลงทะเบียน		
1.2 ด้านการจัดส่งชุด การสอนและวัสดุ การศึกษาทางไปรษณีย์		
1.3 ด้านการให้บริการ สารสนเทศ		
1.4 ด้านพัฒนาทักษะ การเรียนรู้		
1.5 ด้านการให้บริการ การศึกษาของ ศูนย์บริการการศึกษา		



ภาคผนวก ข

คำดัชนีความสอดคล้อง

รายการแสดงความคิดเห็น	ประเมินค่าความคิดเห็นคนที่					ค่า IOC	แปร ผล
	1	2	3	4	5		
ด้านการให้บริการสารสนเทศ							
1. สามารถเข้าถึงการบริการสารสนเทศได้สะดวกสบาย	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
2. ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยส่งเสริมให้เกิดความรู้	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
3. มีการรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
4. มีฐานข้อมูลทั้งในและต่างประเทศให้สืบค้นได้อย่างสะดวก	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้							
1. หลักสูตร สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
2. กิจกรรมประจำวิชาสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
3. ชุดการสอนทางไกล สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
4. อาจารย์ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ได้อย่างดี	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
5. สื่อการสอนทางไกลมีส่วนช่วยให้เข้าใจในเนื้อหามากขึ้น	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
2. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและครอบคลุม	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
3. มีช่องทางหลากหลายในการติดต่อศูนย์บริการการศึกษา	+1.0	+1.0	0	+1.0	0	+0.6	ใช้ได้

รายการแสดงความคิดเห็น	ประเมินค่าความคิดเห็นคนที่					ค่า IOC	แปร ผล
	1	2	3	4	5		
ความประหยัด							
1. ท่านได้ความรู้ตามที่ต้องการจากระบบการเรียนการสอนทางไกล	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
2. ระบบการเรียนการสอนทางไกลทำให้ท่านได้พัฒนาตนเอง	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้
3. การจัดสภาพแวดล้อมของอาจารย์ในการเรียนช่วยสนับสนุนให้ท่านเกิดการเรียนรู้	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	+1.0	ใช้ได้

ค่า IOC ของแบบสอบถามชุดนี้เท่ากับ 0.941



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางกนกรัตน์ ภู่รัมย์
วัน เดือน ปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ปี พ.ศ. 2551
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเลขานุการ สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

