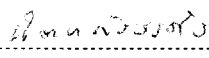



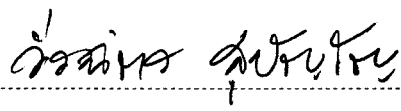
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ชื่อและนามสกุล นางสาวบุญยง วุ่นสน
แขนงวิชา บริหารการศึกษา
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา ภัตสรศิริ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

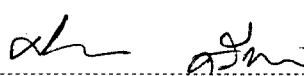

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประยูร ศรีประสาธน์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา ภัตสรศิริ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระดิตร สุบุญโญ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวรรณ ศรีพหล)

วันที่ 24 เดือน เมษายน พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 ผู้วิจัย นางสาวบุญชนุช วุ่นสน ปริญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา)
 อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.นิศยา ภัสสรศิริ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโค
 ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2) เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง จำแนกตามพื้นที่ตั้งของศูนย์วิทย์พัฒนา และ (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานในมิติประสิทธิผลตามพันธกิจระหว่างนักศึกษากับผู้ปฏิบัติงานศูนย์

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษา มสธ.จำนวน 300 คน ได้จากการสุ่มวันละ 1 คนในแต่ละศูนย์ เป็นเวลา 30 วัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานศูนย์ จำนวน 101 คน ประกอบด้วยบุคลากรงานบริการห้องสมุด งานส่งเสริมและบริการการศึกษา งานปฏิบัติการเทคโนโลยี งานบริหารและธุรการ ทั้งนี้ไม่รวมนักการภารโรง คนงาน คนสวน และพนักงานขับรถยนต์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 2 ชุด ที่ผู้วิจัยเป็นผู้พัฒนา มีค่าความเที่ยง .94 และ .95 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความมีนัยสำคัญ.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ระหว่างเดือน กันยายน 2549 ถึง ตุลาคม 2550 พบว่า มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ โดยภาพรวมเกือบทุกศูนย์อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ขยะลาอยู่ในระดับปานกลาง มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกศูนย์ มิติด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เพชรบุรี อุตรธานี และขยะลาอยู่ในระดับปานกลาง มิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่าระดับการดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น นครศรีธรรมราช จันทบุรี อยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง จำแนกตามพื้นที่ตั้ง พบว่า มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ขยะลา แตกต่างจาก อุตรธานี อุบลราชธานี นครนายก มิติด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า อุบลราชธานีแตกต่างจาก เพชรบุรี นครศรีธรรมราช ขณะที่ ขยะลา แตกต่างจากอุบลราชธานี อุตรธานี ลำปาง มิติด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน และมิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า เพชรบุรี แตกต่างจาก จันทบุรี และ (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานมิติประสิทธิผลตามพันธกิจระหว่างกลุ่มนักศึกษากับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน และด้านส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย แต่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในภาพรวม และด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชนเพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยคะแนนจากกลุ่มนักศึกษาสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์

คำสำคัญ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Thesis title: A Performance Evaluation of Sukhothai Thammathirat Open University
Regional Distance Education Centers

Researcher: Miss Bunyanud Wunson; **Degree:** Master of Education (Education Administration); **Thesis advisors:** (1) Dr. Nittaya Passornsiri, Associate Professor; and (2) Dr. Saneh Juito, Associate Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The purposes of this research were to: (1) evaluate the performance of Sukhothai Thammathirat Open University Regional Distance Education Centers; (2) compare the performances of the ten Sukhothai Thammathirat Open University Regional Distance Education Centers classified by location area; and (3) compare opinions of students and center personnel concerning effectiveness in performing various mission dimensions.

The research sample consisted of 300 Sukhothai Thammathirat Open University students obtained by randomly selected one student per day from each center for 30 days, and 101 center personnel comprising those in charge of library services, educational promotion and services, technology work, and general administration work, while excluding janitors, general workers, gardeners and drivers. The research instruments used for this research were two sets of rating scale questionnaire, developed by the researcher, with reliability coefficients of .94 and .95 respectively. The statistics used were the percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The .05 significance level was predetermined for hypothesis testing.

Research findings were as follows: (1) during the period of September 2006 to October 2007, the mission performance effectiveness dimension as a whole of almost all centers was at the high level, excepting that of Yala Center which was at the moderate level; regarding the service quality dimension, the overall satisfaction was at the high level for all centers; regarding the performance efficiency dimension, the overall satisfaction was at the high level for almost all centers, excepting those for Phetchaburi, Udon Thani, and Yala centers which were at the moderate level; regarding the organizational development dimension, the overall performance was at the moderate level for almost all centers, excepting those of Nakhon Si Thammarat and Chanthaburi centers which were at the high level; (2) when performance outcomes of the ten centers were compared, it was found that in the mission performance effectiveness dimension, that of Yala Center was significantly different from those of Udon Thani, Ubon Ratchathani, and Nakhon Nayok centers; in the service quality dimension, that of Ubon Ratchathani Center was significantly different from those of Phetchaburi and Nakhon Si Thammarat centers; while that of Yala Center differed significantly from those of Ubon Ratchathani, Udon Thani, and Lampang centers; in the performance efficiency dimension, no significant difference was found; and in the organizational development dimension, that of Phetchaburi Center was significantly different from that of Chanthaburi Center; and (3) students and center personnel did not significantly differ in their opinions concerning the aspects of educational services to students and the people, and the promotion and supports of instructional activities of the university; while they significantly differed in their opinions concerning the overall performance, and the creation of cooperative network involving students, alumni, instructors, and community people to respond to activities set by the university, with rating means from students being higher than that from the center personnel.

Keywords: Regional Distance Education Center, Sukhothai Thammathirat Open University

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์และผู้มีส่วนช่วยเหลือ ที่ให้ความกรุณาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา ภัสสรศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิด จนสำเร็จเรียบร้อย

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญทิพย์ สิริรังศรี รองศาสตราจารย์ วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร โคตรบรรเทา ดร.วัลภา สบายยิ่ง และ ดร.ราวดี ปฏิบัติวงศ์ ผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือให้มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ประยูร ศรีประสาธน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิรัชิตร์ สุปัญญา ที่ร่วมเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง ตลอดจนนักศึกษาที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและประโยชน์อันพึงได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับทุกท่านที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จ

บุญนุช วุ่นสน

พฤศจิกายน 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดการประเมินผล	11
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	13
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	15
ประสิทธิผลตามพันธกิจ	16
คุณภาพการให้บริการ	18
การพัฒนาองค์กร	21
การประเมินผลการดำเนินงานทั่วไป	24
การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	79
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	79
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80
การเก็บรวบรวมข้อมูล	84
การวิเคราะห์ข้อมูล	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	88
ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	92
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง	138
3.2 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานจำแนกตามพื้นที่ตั้ง ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง	138
3.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผล ตามพันธกิจ ระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์	141
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	142
สรุปการวิจัย	142
อภิปรายผล	146
ข้อเสนอแนะ	153
บรรณานุกรม	156
ภาคผนวก	165
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	166
ข สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองและเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	169
ค แบบสอบถาม	173
ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	192
ประวัติผู้วิจัย	208

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักศึกษา	88
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทย์พัฒนา.....	90
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงานของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช	92
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	93
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ด้านคุณภาพการให้บริการ	94
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	94
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ด้านการพัฒนาองค์การ	95
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี	96
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	97
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ	98
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ด้านการพัฒนาองค์กร	100
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์	101
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	102
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ	103
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	104
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ ด้านการพัฒนาองค์กร	105
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี	106
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	107
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	109
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ด้านการพัฒนาองค์การ	110
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุครธานี	111
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุครธานี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	112
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุครธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ	113
ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุครธานี ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	114
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุครธานี ด้านการพัฒนาองค์การ	115
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย	116
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สุโขทัย ด้านคุณภาพการให้บริการ	118
ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สุโขทัย ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	119
ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สุโขทัย ด้านการพัฒนาองค์การ	120
ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง	121
ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	122
ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง ด้านคุณภาพการให้บริการ	123
ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	124
ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง ด้านการพัฒนาองค์การ	125
ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จันทบุรี	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	127
ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ	128
ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	129
ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี ด้านการพัฒนาองค์กร	129
ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา	130
ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	131
ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ด้านคุณภาพการให้บริการ	132
ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	132
ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ด้านการพัฒนาองค์กร	133

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก	134
ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	135
ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ด้านคุณภาพการให้บริการ	136
ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	136
ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการดำเนินงาน ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ด้านการพัฒนาองค์กร	137
ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ จำแนกตามพื้นที่ตั้ง	138
ตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามพื้นที่ตั้ง	139
ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร จำแนกตามพื้นที่ตั้ง	140
ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์.....	141

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 กระบวนการบริหารภาคธุรกิจ	27
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบมุมมอง 4 ด้านของ Balanced Scorecard	40
ภาพที่ 2.3 แผนที่กลยุทธ์ มสธ. 2547-2551 ตามมุมมองของ BSC	54
ภาพที่ 2.4 แผนที่กลยุทธ์ มสธ. 2548-2551 ตามมุมมองมติ ก.พ.ร.	55
ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทย์พัฒนา	61
ภาพที่ 2.6 โครงสร้างการบริหารงานภายในศูนย์วิทย์พัฒนา	62

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้เกิดการรับรู้ข้อมูลที่รวดเร็ว อีกทั้งการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เป็นพลวัตทั้งในด้านของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ทำให้รัฐบาลต้องสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ในการพัฒนาระบบราชการ โดยจะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เร่งพัฒนา และเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้าน สร้างความเป็นเลิศในการพัฒนาระบบราชการอีกทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพการบริหารภาครัฐ ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และที่ได้กำหนดหลักการบริหาร โดยให้คำนึงถึง ประโยชน์สูงสุดของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ระบบราชการได้มีการตั้งเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทยตามวิสัยทัศน์ใหม่ 4 ประเด็นคือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality) การปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Right sizing) การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance) และการตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance)

จากหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กล่าวข้างต้น ส่งผลให้ทุกองค์กรในภาครัฐให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและจัดทำกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับองค์กรเพื่อกำหนดแผนงานและตัวชี้วัดไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ซึ่งการดำเนินงานตามแผนจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น สิ่งที่จะบอกได้คือ องค์กรจะต้องมีการนำระบบการวัดและประเมินผล เข้ามาช่วยเพื่อให้ทราบว่าองค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่อย่างไร เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขหรือส่งเสริมให้สำเร็จผลได้ตามกลยุทธ์ที่

วางไว้ขององค์กร ซึ่งองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการบริหารนั้น มักเป็นองค์กรที่มีการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) อยู่เป็นประจำ เพราะองค์กรทราบว่าในขณะนั้นสถานการณ์ขององค์กรเป็นอย่างไร ต้องมีการปรับปรุงส่วนใดบ้าง ทำให้มีแนวทางในการปรับปรุงที่ชัดเจนว่าจะต้องปรับปรุงจุดไหน ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืน ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน มาตรฐานระดับสากล รวมทั้งเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานในการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเทคนิคหนึ่งที่ได้รับกำลังได้รับความนิยมในยุคปัจจุบัน เทคนิคการประเมินแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard (BSC) เทคนิคนี้มีการพัฒนามาจากในอดีตที่องค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้น ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านเดียว มาเป็นการประเมินผลด้านอื่น ๆ ด้วย คือด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective) และด้านเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) นอกจาก BSC จะเป็นเครื่องมือในการประเมินผลและวัดผลการปฏิบัติงานแล้วยังสามารถช่วยในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้อีกด้วย

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นในส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดังนั้นในการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชนั้น จะต้องคำนึงถึงนโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการบริหารของมหาวิทยาลัย จากการที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต้องประสบปัญหาหลายอย่าง ทั้งในเรื่องของกลุ่มที่แต่ละสถาบันได้ขยายการให้บริการเป็นวิทยาเขตกันมากขึ้น อีกทั้งปัญหาจำนวนนักศึกษาที่ลดลง ส่งผลให้ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง เพื่อสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงาน ประกอบกับปัจจุบันการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จะเป็นการประเมินผล ในลักษณะของการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีเท่านั้น ซึ่งไม่ครอบคลุมภารกิจของศูนย์วิทย์พัฒนา ทำให้ไม่สามารถมองเห็นสภาพปัญหาของการดำเนินงานได้ทุกมุม และชัดเจนที่สุด ส่งผลทำให้การปรับปรุงพัฒนาที่ไม่ตรงจุดที่เป็นปัญหา ฉะนั้น ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำเป็นจะต้องหาเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ ที่จะนำมาวัดผลการดำเนินงานเพื่อให้การบริหารองค์กรมุ่งไปสู่แนวคิดการบริหารบ้านเมืองที่ดี ซึ่งวิธีการประเมินผลการดำเนินงานนั้นมีหลายวิธีที่สามารถนำมาใช้ให้เหมาะสม สำหรับการบริหารภาครัฐ ได้นำ

เครื่องมือการประเมินแบบสมดุล ที่ทำให้องค์กรสามารถมองเห็นการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างชัดเจน และทั่วถึงทุกมุมมอง โดยภาครัฐได้นำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับการบริหารภาครัฐ 4 มิติ คือ มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติคุณภาพการให้บริการ มิติประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และมิติการพัฒนาองค์กร

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา โดยนำเทคนิคการประเมินผลตามการบริหารภาครัฐ ใน 4 มิติ มาใช้เป็นกรอบในการประเมิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง ให้มีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง และสร้างขีดความสามารถกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

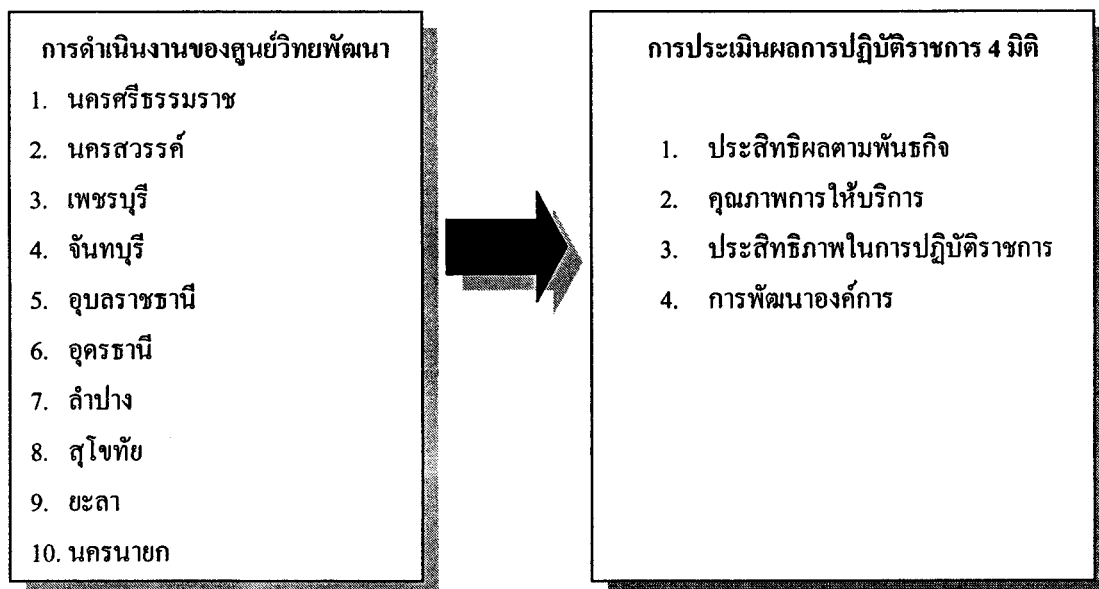
- 2.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง จำแนกตามพื้นที่ตั้งของศูนย์วิทย์พัฒนา
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานมิติประสิทธิผลตามพันธกิจ ระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา ตามกรอบแนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ใน 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กร ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แต่ละศูนย์แตกต่างกันทั้ง 4 มิติ

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาการประเมินผลการดำเนินงาน 4 มิติ คือ มิติประสิทธิภาพตามพันธกิจ มิติคุณภาพการให้บริการ มิติประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และมิติการพัฒนาองค์กร

5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

เป็นการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง คือ นครศรีธรรมราช เพชรบุรี นครสวรรค์ จันทบุรี อุบลราชธานี อุครธานี สุโขทัย ลำปาง ยะลา นครนายก

5.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.4.1 *ตัวแปรอิสระ* ได้แก่ ศูนย์วิทย์พัฒนา 10 แห่ง คือ นครศรีธรรมราช เพชรบุรี นครสวรรค์ อุครธานี ลำปาง อุบลราชธานี สุโขทัย จันทบุรี ยะลา และนครนายก

5.4.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ คือ

- 1) ประสิทธิภาพตามพันธกิจ
- 2) คุณภาพการให้บริการ
- 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
- 4) การพัฒนาองค์กร

5.5 ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาวิจัยคั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม 2549 – กันยายน 2550

6 นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ศูนย์วิทย์พัฒนา หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในส่วนภูมิภาคที่ดำเนินงานตามภารกิจที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ทั้ง 10 แห่ง ได้แก่

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพชรบุรี

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครสวรรค์

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สุโขทัย

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุครธานี

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุบลราชธานี

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จันทบุรี

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

6.2 กลุ่มนักศึกษา หมายถึง นักศึกษา ทุกหลักสูตร ที่เข้าใช้บริการ ณ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มาได้ระยะเวลาหนึ่งแล้ว

6.3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกตำแหน่ง ยกเว้น ตำแหน่ง คนงาน คนสวน นักการภารโรง และ พนักงานขับรถยนต์

6.4 การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามกรอบ ก.พ.ร 4 มิติ ประกอบด้วย

6.4.1 *ประสิทธิผลตามพันธกิจ* เป็นการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมายตาม ที่ได้รับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ เช่นผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

6.4.2 *คุณภาพการให้บริการ* แสดงการให้ความสำคัญกับลูกค้าในการให้บริการที่มี คุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

6.4.3 *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ* แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้เงิน

6.4.4 *การพัฒนาองค์กร* แสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการ เปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การลดอัตราค่าจ้าง การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ การ อนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงาน การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

6.5 การประเมินผลการดำเนินงาน ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามกรอบการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ประกอบด้วย

6.5.1 *ประสิทธิผลตามพันธกิจ* หมายถึง การดำเนินงานที่บรรลุตามพันธกิจ ที่ กำหนดไว้ คือ

1) *บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน* หมายถึง มีกิจกรรมแนะ แนวการศึกษาและอาชีพ กิจกรรมรับสมัครนักศึกษาใหม่ในทุกหลักสูตร กิจกรรมรับลงทะเบียน/คำ ร้องต่าง ๆ กิจกรรมตอบคำถามนักศึกษา กิจกรรมบริการข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษา กิจกรรมให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอน

2) *ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย* หมายถึง มีการจัดกิจกรรมหรือ โครงการทางวิชาการให้แก่นักศึกษา มีบริการห้องสมุดที่มีความ พร้อมในด้านของสื่อที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย มีความพร้อมในการรองรับ การจัดกิจกรรมการเรียนสอนตามภารกิจเพื่อส่งเสริมความสำเร็จของนักศึกษา มีการจัดทำระบบ

สารสนเทศเพื่อให้บริการข้อมูลด้านกิจกรรมการเรียนการสอน มีเอกสารแผ่นพับที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ใ้บริการนักศึกษา การสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา โดยให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่นักศึกษาจัดขึ้น

3) ประสานกับหน่วยงานภายในและนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน หมายถึงการที่ศูนย์วิทย์พัฒนาได้ทำหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อหาข้อมูลไว้บริการนักศึกษา เช่น มีการประสานงานสำนักทะเบียนและวัดผลเพื่อให้ได้ข้อมูลด้านการรับสมัครลงทะเบียนเรียนและคำร้องต่าง ประสานงานกับสำนักบริการการศึกษาเพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสอนเสริม การจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา มีการประสานงานกับศูนย์บริการการศึกษา / มวม มสธ. เพื่อทราบถึง ปัญหาอุปสรรคและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

4) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชนเพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด หมายถึง มีกิจกรรมที่ช่วยรักษาสัมพันธภาพกับเครือข่าย มสธ. ที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาไว้ มีการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือชุมชนเพื่อสร้างพันธมิตรใหม่ ๆ สำหรับการพัฒนาสังคม มีการจัดประชุมบัณฑิต เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บัณฑิตร่วมเป็นเครือข่ายในฐานะตัวแทน มสธ. มีการแสวงหาความร่วมมือสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างพันธมิตรเครือข่ายให้กว้างขวางมากขึ้น

6.5.2 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกรักของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการ ของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่

1) ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา หมายถึง ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสามารถในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถาม ความพึงพอใจโดยรวมในการบริการตอบคำถาม

2) ด้านการรับสมัครนักศึกษา หมายถึง มีความสะดวกในการซื้อใบสมัคร ณ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. มีการอธิบายขั้นตอนในการสมัครเรียนที่ชัดเจน มีการให้คำแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลการสมัครเรียน มีการจ่ายเอกสารการสอนชุดพื้นฐาน ณ. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับสมัครนักศึกษา

3) ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ หมายถึง มีความรวดเร็ว มีความถูกต้อง ความครบถ้วนของแบบฟอร์ม

4) ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. หมายถึง วิทยาการรายการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลของ มสธ. ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับ

ผังรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยุพัฒนา การดำเนินรายการมีความเหมาะสมทั้งในเรื่อง เวลา และเนื้อหา ความพึงพอใจโดยรวมรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยุพัฒนา

6.5.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ หมายถึง

1) *ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน* หมายถึง การปฏิบัติงานที่เน้นความรวดเร็ว ได้แก่ การเบิกจ่ายงบประมาณที่รวดเร็ว การรับ/ส่งหนังสือราชการ การให้บริการห้องสมุด มีความรวดเร็ว การให้บริการตอบคำถามนักศึกษาทางโทรศัพท์สามารถตอบได้ทันที การให้บริการรับสมัครและรับลงทะเบียนนักศึกษา การจ่ายเอกสารชุดวิชาพื้นฐานสามารถจ่ายได้ทันที

2) *การลดค่าใช้จ่าย* หมายถึง การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดการประหยัดในค่าใช้จ่ายของศูนย์วิทยุพัฒนา ได้แก่ การประหยัดค่าใช้จ่ายด้านเชื้อเพลิง การประหยัดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้า การประหยัดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสำนักงาน

3) *การพัฒนาคุณภาพงาน* ได้แก่ การพัฒนารูปแบบการจัดรายการวิทยุกระจายเสียงสม่ำเสมอ การปรับปรุงพัฒนาเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่ศูนย์จัดทำขึ้นเสมอ เพื่อสร้างความสนใจให้กับผู้อ่าน การประเมินการให้บริการเสมอเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการบริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา การพัฒนาระบบการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม

4) *การสร้างนวัตกรรม* หมายถึง ความคิดใหม่ วิธีใหม่ การประดิษฐ์สิ่งใหม่ หรือความแปลกใหม่ที่ทำให้เกิดขึ้นกับองค์การเพื่อมุ่งการบริหารงานที่ดี ได้แก่ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย การคิดค้นหารูปแบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ เช่น การแนะนำใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเพื่อดึงดูดใจ การหากลยุทธ์ใหม่ๆ ในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการติดต่อสื่อสารและการเคลื่อนย้ายของข้อมูล มีการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม/สัมมนา/ดูงาน มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์การอย่างเหมาะสม

6.5.4 การพัฒนาองค์การ หมายถึง

1) *การบริหารองค์การสมัยใหม่* ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงองค์การ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม การปรับโครงสร้างการบริหารที่สอดคล้องกับการบริหารงาน มสธ. โดยภาพรวม และความต้องการของนักศึกษา การวางแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การปรับระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นสามารถทำงานทดแทนกันได้ มีการปรับโครงสร้างการบริหารที่มุ่งผู้ยุคสารสนเทศทำให้ติดต่อสื่อสารได้สะดวก การบริหารที่นำหลักการเปรียบเทียบกับองค์การอื่นมาใช้เพื่อกระตุ้นองค์การให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศ คุ่มค่า ประหยัด และมีความสุขทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

2) การจัดการความรู้ ได้แก่ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงานมีการเข้าถึงความรู้ที่ต้องการจากช่องทางต่าง ๆ การซึมซับความรู้ที่ได้แล้วนำความรู้นั้นไปพัฒนาต่อเพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ ๆ ตลอด การนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้หรือประยุกต์ในการปฏิบัติงาน

3) การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ มีการสนับสนุนบุคลากรให้มีการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน การสนับสนุนความก้าวหน้าตามสายงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ มีกิจกรรมส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนางานได้อย่างเต็มศักยภาพ

4) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่ มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการความเสี่ยง มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการการเงินและงบประมาณ มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการพัสดุและครุภัณฑ์

6.6 เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงาน หมายถึง การประเมินผลตามเกณฑ์การปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ปีงบประมาณ 2550

6.7 การดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หมายถึง ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในช่วงเวลา เดือนตุลาคม 2549 – กันยายน 2550

7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางวางแผนในการปรับปรุงการดำเนินงานศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่งให้มีประสิทธิภาพ

7.2 ผลลัพธ์ของการประเมินในระดับศูนย์วิทย์พัฒนา สามารถส่งผลให้ผู้บริหารศูนย์วิทย์พัฒนา นำไปใช้ในการตัดสินใจในการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนาได้อย่างครอบคลุมอย่างเป็นเหตุเป็นผลและเชื่อมโยงกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของ ศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมจากเอกสาร ตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะขอแบ่งการนำเสนอออกเป็น 9 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดการประเมินผล
2. ความพึงพอใจการให้บริการ
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
4. ประสิทธิผล
5. คุณภาพการให้บริการ
6. การพัฒนาองค์การ
7. การประเมินผลการดำเนินงานทั่วไป
 - 7.1 แนวคิดการจัดองค์การสมัยใหม่
 - 7.2 แนวคิดการบริหารภาคธุรกิจ
 - 7.3 แนวคิดการบริหารภาครัฐ
 - 7.3.1 แนวคิดการบริหารภาครัฐ
 - 7.3.2 แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
 - 7.3.3 แนวคิดเทคนิคการประเมินแบบสมดุล
 - 7.3.4 แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามกรอบ ก.พ.ร.
8. การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 - 8.1 แนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 - 8.2 แนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 9.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 9.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

1. แนวคิดการประเมินผล

1.1 ความหมายของการประเมินผล

สุพักตร์ พิบูลย์ (2544: 7) ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด หากการประเมินใดมีความครบถ้วนสมบูรณ์ในด้านการวัด (Measurement) และด้านเกณฑ์การตัดสินคุณค่า (Criteria for Judgment) จะส่งผลให้การประเมินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ดวงกมล ไตลยสุด (2544: 5) ได้กล่าวว่าการประเมินผลหมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบ หรือผลลัพธ์รวบยอดโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร การบรรยาย เพื่อนำผลจากการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจ หาทางเลือกที่เหมาะสมในการปรับปรุงโครงการให้ดียิ่งขึ้น

ไพรัช บวรสมพงษ์ (<http://webhost.mots.go.th/secretary/Document/stg03.ppt>) ให้ความหมายการประเมินผล คือ

1. การกำหนดหรือระบุคุณค่าเพื่อใช้ในการตรวจสอบหรือการตัดสิน
2. การสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการ และการปฏิบัติ อันนำไปสู่การสำรวจประเด็นการศึกษาใหม่
3. การตัดสินคุณค่า หรือการประเมินเพื่อให้คุณค่ากับบางสิ่งบางอย่าง
4. การกำหนดครุระ การทำให้กระจ่าง และการนำไปใช้ เกี่ยวกับเกณฑ์เพื่อกำหนดหรือประเมินค่า (คุณค่า) บางสิ่งตามเกณฑ์ดังกล่าว
5. เป็นวิธีการค้นหาและตัดสินอันประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐานสำหรับการประเมิน การรวบรวมข้อมูลที่เป็น และ การนำเกณฑ์ไปใช้ตัดสินเชิงคุณค่า อรรถประโยชน์ ประสิทธิภาพ และความสำคัญ

ไพรัช บวรสมพงษ์ (<http://webhost.mots.go.th/secretary/Document/stg03.ppt>) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการประเมิน 6 ประการดังนี้

1. เป็นการตัดสินเกี่ยวกับคุณค่าอันเนื่องมาจากความขาดแคลนและข้อจำกัดเกี่ยวกับทรัพยากรกับปัญหาและความต้องการ
2. เพื่อใช้ในการกำหนดและกำจัดปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ความไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
3. เป็นแนวทางในการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา ทั้งในระดับนโยบายและแผน และการปฏิบัติงาน

4. เป็นข้อมูลป้อนกลับที่จำเป็นเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ อาทิ โครงการมีผลการดำเนินเป็นอย่างไร มีความคุ้มค่าหรือไม่
5. การประเมินผลเป็นวิธีการ/ เครื่องมือหนึ่งที่ใช้ตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อทราบถึงความสำเร็จของงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
6. ในระดับหน่วยงานองค์กร การประเมินผลจะช่วยให้ทราบว่าสิ่งที่ดำเนินการอยู่เป็นอย่างไร สามารถจัดการปัญหาได้อย่างไร และจะปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างไร

1.2 ความสำคัญของการประเมินผล

การบริหารที่จะทำให้องค์กรมีความเป็นเลิศได้นั้น องค์กรนั้นจะต้องมีการประเมินผลอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงผลของการดำเนินงาน เพื่อควบคุมให้สิ่งต่างๆ ดำเนินไปสู่เป้าหมาย และสามารถเป็นเครื่องมือในการวางแผน ทำให้มีการจัดกระบวนการบริหารที่ดี การประเมินผลจึงมีความสำคัญต่อองค์กรดังนี้

1. ประเมินผลช่วยให้องค์กรได้ทราบสถานะของตนเอง ว่าตนเองกำลังทำอะไรอยู่ ทำให้สามารถบริหารงาน ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ประเมินผลทำให้องค์กรรู้สถานการณ์ขององค์กรในขณะนั้นว่าเป็นอย่างไรจะได้วางแผนหรือเปลี่ยนแปลงอะไร เพื่อการตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน ได้อย่างชัดเจน
3. ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องคอยควบคุมการทำงานของพนักงาน เพื่อเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจนจะเป็นตัวควบคุมระบบการทำงานแทน
4. ส่งผลให้มีการพัฒนางาน และพัฒนาคน เพราะเมื่อการทำงานควบคุมด้วยตัวชี้วัด ก่อให้เกิดความอิสระในการทำงานของพนักงานแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่พอดี อีกทั้งทำให้พนักงานเห็นความสำคัญต่อสิ่งนั้น
5. ได้ข้อมูล สารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน
6. ลดโอกาสความสูญเปล่าในการปฏิบัติงาน และลดโอกาสเสี่ยงในการเกิดปัญหาที่จะทำให้งานเกิดความล้มเหลว
7. สามารถใช้ทรัพยากรองค์กรได้อย่างประหยัด
8. ช่วยทำให้องค์กรสามารถสร้างสรรค์แผนงานหรือโครงการที่ดีมีคุณภาพ ลักษณะที่ดีของการประเมินผล

การประเมินผลจะมีตัวแบบหลายรูปแบบ แต่ในการประเมินผลองค์กรนั้นจะต้องคำนึงถึงความสำเร็จขององค์กร ทั้ง อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ดังนั้นในการเลือกตัวแบบเพื่อประเมินผลองค์กร จะต้องคำนึงถึงลักษณะของการประเมินผลที่ดี

1.3 ลักษณะของการประเมินผลที่ดี

อัจฉรา จันทรฉาย (2549: 95) ได้กล่าวถึงลักษณะการประเมินผลที่ดีประกอบด้วย

1. เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมาย
2. สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและระบบการประเมินผลงาน
3. มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร
4. รวมอยู่ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์
5. ความสมดุลของการประเมินด้านต่างๆ
6. เป็นที่ยอมรับของพนักงานในองค์กร
7. เป็นระบบย้อนกลับเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น
8. เป็นกระบวนการพัฒนาตัวเองของแต่ละฝ่ายและพนักงาน

สรุปได้ว่า การประเมินผล เป็นกระบวนการเพื่อหาคำตอบหรือตัดสินคุณค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีขั้นตอนของการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ มีเกณฑ์ และเครื่องมือ เพื่อสะท้อนให้เห็นสภาพที่แท้จริงของสิ่งที่ต้องการประเมินว่ามีสถานะในขณะนั้นเป็นอย่างไร เพื่อที่จะนำสิ่งที่รู้ว่าเป็นปัญหานั้นมาแก้ไขปรับปรุงได้อย่างตรงจุด และมีประสิทธิภาพที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.1 ความหมายความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2540: 21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้น ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับทำการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่าและก็ได้รับการตอบสนองในความจำเป็นความรู้สึกในทางบวก แล้วทำให้เกิดความเป็นสุขและสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปตามสภาพการณ์ (<http://www.geocities.com/mrpmetha/hypo/chapt2.html>)

อัจฉรา โทบุญ (2534: 11-12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า "ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล" (<http://www.geocities.com/mrpmetha/hypo/chapt2.html>)

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

2.2.1 เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้และการรับรู้

2.2. เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

2.2.2 เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินของการรับรู้และคุณภาพของการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

2.3.1 การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์ที่ได้รับว่าตรงกับผู้ให้บริการกำหนดไว้หรือไม่ เช่น จะได้รับอาหารตามรูปแบบที่กำหนดไว้ทุกอย่าง

2.3.2 การรับรู้คุณภาพของการบริการ เป็นผลของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับในบริการแต่ละประเภทซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ประกอบด้วยคุณลักษณะ 11 ประการดังนี้

- 1) ความพร้อมของการบริการ หมายถึง การเตรียมพร้อมของการบริการ เช่น มีการจัดเตรียมวัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ สถานที่ ฯลฯ ที่พร้อมจะให้บริการ
- 2) ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอบริการอย่างถูกต้อง ชัดตรง
ซื่อสัตย์
- 3) ความกระตือรือร้น หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 4) ความเชี่ยวชาญ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นเป็นอย่างดี
- 5) ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่นจริงใจมีน้ำใจเป็นมิตร เช่น แสดงการต้อนรับด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยนและพูดจาสุภาพเรียบร้อย
- 7) ความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่เปลี่ยว มีระบบป้องกันความปลอดภัย

8) *ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ* หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก ประกอบด้วยระเบียบขั้นตอนไม่ควรมีมากมายซ้ำซ้อนเกินไป

9) *การติดต่อสื่อสาร* หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจนใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังผู้ใช้บริการ เช่น ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการบริการ

10) *ความเข้าใจผู้รับบริการ* หมายถึง การค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

11) *ความรวดเร็วในการให้บริการ* เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้โทรศัพท์ติดต่อทางไกลอัตโนมัติ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ เป็นการแสดงความรู้สึกรองการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่าตรงตามความต้องการหรือไม่

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

3.1 ความหมายประสิทธิภาพ (Efficiency)

สายหยุด ใจสำราญ (2549: 50) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึง การใช้ปัจจัยในการผลิตน้อยแต่ได้ผลงานมาก ซึ่งวัดโดยเทียบอัตราส่วนระหว่าง ปัจจัยที่ป้อนเข้าไปกับผลงานที่ได้รับออกมา

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2521: 596 อ้างถึงใน รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร 2546: 168) ได้ให้คำจำกัดความว่า การกระทำที่มีการสูญเปล่าน้อย

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2546: 168) ได้สรุปความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้งานเกิดความสำเร็จ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538: 2 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ 2544:10) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่การใช้ทรัพยากรบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

3.2.1 ลักษณะขององค์การ ซึ่งเป็นเรื่องของ การจัด โครงสร้างองค์การ การกระจายอำนาจ การบังคับบัญชา ขนาดองค์การ

3.2.2 ลักษณะของสภาพแวดล้อม ซึ่งมีทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ เช่น เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น บรรยากาศองค์การ

3.2.3 ลักษณะของบุคคลในองค์การ การทำงานในองค์การจะมีบุคคลหลากหลายทั้งในเรื่องของความคิด ความคาดหวัง ที่แตกต่างกัน ซึ่งถือว่าพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ที่แสดงออกมาจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้องค์การสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลว ดังนั้น องค์การและบุคคลจึงต้องมีการเอื้ออำนวยส่งเสริมซึ่งกันและกันเพื่อความอยู่รอดเจริญเติบโตขององค์การ

3.2.4 ลักษณะของนโยบายการบริหารและปฏิบัติ การกำหนดคน นโยบายที่ชัดเจน จะส่งผลทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ดีกว่านโยบายที่ไม่ชัดเจนและไม่แน่นอน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ หมายถึง การปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เสียไปกับสิ่งที่ได้รับกลับคืนมาว่า ประหยัด คุ่มค่า รวดเร็ว สะดวก เกิดความพึงพอใจหรือไม่

4. ประสิทธิผลตามพันธกิจ

4.1 ความหมายประสิทธิผล

สายหยุด ใจสำราญ (2549: 50) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การดำเนินงานบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ วัดได้จากระดับ (Degree) ของสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2521: 596 อ้างถึงใน รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร 2546: 168) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับหรือผลสำเร็จของงาน

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2546: 168) ได้สรุปความหมายไว้ว่า หมายถึง ผลสำเร็จ หรือผลที่เกิดขึ้นของงาน

4.2 แนวทางการประเมินประสิทธิผล

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิผล สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพคือ ผลสำเร็จของงานตามที่องค์การวางไว้ โดยมีแนวทางการประเมินผลสำเร็จ (รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร 2546: 188) ดังนี้

1. วัตถุประสงค์หรือความสำเร็จที่ต้องการขององค์การคืออะไร ทั้งนี้ในการประเมินผลความสำเร็จ ต้องประเมินเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เป็นหลัก
2. ผลสำเร็จอะไรบ้างที่ยอมรับหรือนับได้ว่ามีความสำเร็จ หมายถึง เกณฑ์ที่ยอมรับว่า ผลงานระดับใดจึงยอมรับได้
3. ผลสำเร็จเหล่านั้นจะพิจารณาอย่างไร นั่นคือ มาตรฐานการพิจารณาที่จะใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ หรือที่เรียกว่าวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์
4. ทรัพยากรใด จำนวนเพียงใด ที่ต้องการเพื่อผลิตความสำเร็จหรือผลผลิตนั้น คือ การหาต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ในเชิงค่าใช้จ่ายและผลตอบแทน
5. อะไรคือความเป็นไปได้และความต้องการตามแผนงานเพื่ออนาคตหรือช่วงระยะเวลาต่อไป หมายถึง ข้อเสนอที่เป็นไปได้เพื่อการปรับปรุงในอนาคต

4.3 การวัดประสิทธิผล

การวัดผลสำเร็จต้องพิจารณาว่ามีความสำเร็จใน 3 ประการ คือ

1. ผลผลิตที่ได้รับหรือผลงาน เช่น นักเรียนจบชั้น ป.6 หรือบัณฑิตที่สำเร็จปริญญา
2. เกี่ยวข้องกับผลผลิตสุดท้ายที่เป็นที่นิยม (เชิงปริมาณ) เช่น จำนวนเทปเพลง
3. มีความสัมพันธ์กับความต้องการของมนุษย์ เช่น มีการทำ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพตามพันธกิจ เป็นการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานหรือองค์การ โดยคำนึงถึงผลสำเร็จของงานว่าสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือพันธกิจที่วางไว้หรือไม่

5. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

5.1 ความหมาย

ศุภกิจ ชมประยูร (2544: 12) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในธุรกิจการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจ ให้เหนือคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ (Where) และ ในรูปแบบที่ต้องการ (How) แนวคิดทางการตลาดนั้นให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์ (2543: 14-15) ได้กล่าวถึง คุณภาพของบริการ (Service Quality) ไว้ว่า จะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

มณูญ ศรีวิรัตน์ และนัยนา บัวเขียว (2546 : 3) ได้สรุปเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานต่างก็ให้ความสำคัญ และทำการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการขององค์กรของตน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการและการดำเนินงานในหน่วยงานมีความเหมาะสม ส่งผลให้การบริหารงานในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

ครรชิต ยศไพบุลย์ (http://www.utcc.ac.th/devisions/academicaffairs/22nd/Jan_Apr/theme3rd.htm) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการให้บริการจริง ซึ่งวัดโดยเครื่องมือ SERVQUAL มี 5 ด้านหลัก คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความไว้วางใจ ความเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ ในอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นการวัดคุณภาพการบริการเป็นขั้นตอนแรกๆที่เข้าใจถึงศักยภาพของธุรกิจตลอดจนความเป็นเลิศของการส่งมอบคุณภาพการบริการ เนื่องจากในอุตสาหกรรมบริการนั้นมีลักษณะการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาคุณภาพการบริการก็เป็นส่วนที่สำคัญต่อองค์กรของธุรกิจและเศรษฐกิจโลกเช่นกัน

5.2 การประเมินคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบการประเมินคุณภาพการบริการ (ศุภกิจ ชมประยูร (2544: 10) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

5.2.1 บริการหลักที่ต้องการจริงๆ (Core Services) หมายถึง บริการที่ถูกค้าต้องการ มากจนทำให้เกิดการตัดสินใจมารับบริการนั้นๆ ความต้องการเหล่านี้มักคงที่

5.2.2 บริการที่เกี่ยวข้อง (Peripheral Services) หมายถึง บริการที่มีใช้บริการหลัก แต่เป็นบริการอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลักที่ต้องการจริง อันมีส่วนช่วย ส่งเสริมคุณภาพของบริการได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ประการคือ

1) **บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Expected Services)** หมายถึง บริการ ข้างเคียงที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักที่ต้องการจริงที่ผู้รับบริการคาดหวังล่วงหน้าว่าจะได้รับจากผู้ ให้บริการ เช่น ผู้รับบริการมาธนาคารเพื่อซื้อเช็คของขวัญ นอกจากได้รับเช็คของขวัญตามต้องการ แล้ว ยังได้รับของขวัญที่สวยงามคิดริบปีนพร้อมการ์ดอวยพรด้วย ความต้องการบริการ ในกลุ่มนี้ จะแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ บุคคล เวลา และสถานที่

2) **บริการที่อยู่เหนือความคาดหมาย (Augmented Services)** หมายถึง บริการที่ผู้มารับบริการอยากได้รับ แต่ไม่คาดหวังจะได้ เช่น ผู้รับบริการ อยากได้รับบริการจาก พนักงานธนาคารอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเข้าคิวรอ นอกจากผู้รับบริการจะได้รับแล้ว พนักงานธนาคาร ยังสามารถจำชื่อผู้มารับบริการได้ด้วย และทักทายถูกต้องทุกครั้งที่มาธนาคาร

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า คุณภาพบริการมีองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ คุณภาพการปฏิบัติ (Quality in Practice) และคุณภาพตามการรับรู้ (Quality in Perception) โดย คุณภาพการปฏิบัตินั้นเป็นคุณภาพตามมาตรฐานการทำงานในแต่ละหน้าที่ ส่วนคุณภาพตามการ รับรู้เป็นคุณภาพที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพทั้ง 2 ส่วนนี้ต้องมีการ ผสมผสานกันอย่างเหมาะสม จึงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.3 การวัดคุณภาพการบริการ

ได้มีการวิจัยทางการตลาดหลายครั้งจนพัฒนารูปแบบของการบริการที่เป็น เกณฑ์บ่งชี้คุณภาพโดยผู้รับบริการ 3 รูปแบบ (ศุภกิจ ชมประยูร 2544: 13) ดังนี้

รูปแบบที่ 1 พัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry ในปี 1985 โดย คำนึงถึงการรับรู้ ของผู้รับบริการในคุณภาพบริการที่ดีที่สุด ประกอบด้วยเกณฑ์ 10 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) เป็นความสามารถเข้าใช้ บริการและง่ายต่อการติดต่อเวลาที่ใช้รอคอยการรับบริการต้องไม่นานเกินไป เวลาเปิดดำเนินการ ต้องสะดวก สถานที่ที่ให้บริการต้องอำนวยความสะดวก

2. การสื่อสาร (Communication) การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

3. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการ ต้องมี ประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและบุคลากร ต้องสามารถ สร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจได้ ความซื่อสัตย์ในการบริการ รวมทั้งการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ ผู้รับบริการและเกี่ยวข้องกับชื่อเสียงขององค์การคุณสมบัตินี้ของบุคลากร

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แกผู้รับบริการ ต้องมี ความถูกต้อง แม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่แรก มีความสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจหรือความพร้อมที่จะให้บริการ สามารถตอบสนอง ความต้องการต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้ทันท่วงที (Timeliness)

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิต ทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกลี้ภัยอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ การ รักษาความลับของผู้ป่วย การรักษาความปลอดภัย

9. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ผู้รับบริการสามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพของบริการได้ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ ลักษณะบุคลิกของบุคลากร เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ ราคาของบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding / Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้เรื่องที่ต้องการ โดยเฉพาะ ให้ความสำคัญแก่ ผู้รับบริการ ให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

รูปแบบที่ 2 พัฒนาโดย Parasuraman และคณะเช่นกันในปี 1988 ประเมิน คุณภาพบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการจำแนกได้ 5 ลักษณะดังนี้

1. สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความสะดวกสบาย ซึ่งสามารถ สัมผัสได้ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ บุคคล และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. เชื่อถือได้ (Reliability) คำสัญญาที่ให้ในการบริการ สามารถ เชื่อถือได้ และมีความถูกต้องแม่นยำ

3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความเต็มใจจะช่วยเหลือ ผู้รับบริการ และจัดการบริการให้ตามที่ได้สัญญาไว้

4. ความไว้วางใจ (Assurance) บุคลากรมีความรู้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเชื่อใจ และมั่นใจในบริการที่ได้รับ

5. การร่วมรู้สึก (Empathy) พฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้บริการมีต่อผู้รับบริการ

รูปแบบที่ 3 พัฒนาโดย Zeithaml และคณะในปี 1988 โคนเน้นการติดต่อสื่อสาร และการควบคุมระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้มีการติดต่อรวดเร็ว ทันสถานการณ์

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นจุดเน้นที่หน่วยงานต้องสนใจในฐานะของผู้ให้บริการเพื่อสร้างความรู้สึที่ดีและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน เพราะผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินผลและผู้เสนอแนะความคิดเห็นในการจะปรับปรุงการบริการ ต่อไป

6. การพัฒนาองค์การ (Organization Development)

6.1 ความหมาย

สายหยุด ใจสำราญ (2549: 49) ได้กล่าวว่าการพัฒนาองค์การ หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์การอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า และจะเน้นกระทำในส่วนที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมและกระบวนการของกลุ่มบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน ด้วยความช่วยเหลือของที่ปรึกษาและใช้เครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ เข้าช่วยในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์การ

การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบกระบวนการวิจัยเชิงแก้ปัญหาเป็นแม่แบบ (<http://isc.ru.ac.th/data/ED0003424.doc>)

การพัฒนาองค์การ หมายถึง การทำแผนเพื่อใช้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์การให้เกิดความมีประสิทธิภาพและให้ความสำคัญด้านความเป็นมนุษย์มากยิ่งขึ้น (More effective and more human) จะเห็นว่ากระบวนการทัศน์ของการพัฒนาองค์การ (OD paradigm) คือการให้ความสำคัญต่อ คุณค่าของมนุษย์และความก้าวหน้าขององค์การควบคู่กันไป เน้นความร่วมมือและกระบวนการ

มีส่วนร่วม ตลอดจนการมีจิตวิญญาณของการแสวงหา (Spirit of inquiry)

(<http://suthep.ricr.ac.th/chapter11.doc>)

6.2 ความสำคัญของการพัฒนาองค์กร

6.2.1 OD.เป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรอย่างมีแผน ซึ่งจะต้องกระทำโดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมขององค์กรตลอดเวลา

6.2.2 การพัฒนาสมรรถนะขององค์กร จะเน้นในเชิงกระบวนการของกลุ่ม และขององค์กรเป็นที่ตั้ง โดยกระบวนการเหล่านี้จะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้ใช้ศักยภาพ หรือสติปัญญาความสามารถอย่างเต็มที่

6.2.3 เน้นทีมงานเป็นเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมขององค์กรเป็นส่วนรวม

6.2.4 เน้นความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของทีมงาน

6.2.5 เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กรทั้งระบบใหญ่และระบบย่อย

6.2.6 ใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ

6.2.7 ใช้ที่ปรึกษาหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง มาช่วยให้คำปรึกษา

6.2.8 ยุทธศาสตร์อันสำคัญยิ่งของการพัฒนาองค์กรก็คือ การใช้เครื่องมือทาง OD. เข้าเสอดแทรก (Organization Development Intervention) โดยไม่หยุดยั้ง

6.2.9 กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

6.2.10 มุ่งหวังที่จะให้ได้มาซึ่งผลงานสูงสุดขององค์กร ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์กร

6.3 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กร

ในการพัฒนาองค์กรนั้นจะมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันในแต่ละองค์กรขึ้นกับสถานะแวดล้อม แต่(สายหยุด ใจสำราญ 2549: 53-54) การพัฒนาองค์กรก็ยังมีวัตถุประสงค์ต่างๆ ไปดังต่อไปนี้

6.3.1 เพื่อยกระดับความไว้วางใจ และการสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกและหน่วยงานภายในองค์กร

6.3.2 เพื่อกระตุ้นให้มีการคิดและพิจารณาแก้ไขปัญหาขององค์กรร่วมกัน

6.3.3 เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่เปิดเผย ในการแก้ไขปัญหาก็เกิดมีขึ้นภายในองค์กรพยายามสร้างให้เกิดความรู้สึกในการยอมรับปัญหา และกล้าเผชิญกับปัญหาไม่ว่าจะเป็น

ปัญหาภายในกลุ่ม หรือระหว่างกลุ่ม และในขณะเดียวกันพยายามชี้ให้เห็นถึงผลเสียในการ “หมกปัญหา” หรือใช้วิธีแก้ปัญหาแบบ “ผักชีโรยหน้า”

6.3.4 เพื่อหาทางให้ความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาย่อยที่จุดซึ่งใกล้ชิดกับข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดีกว่าการที่จะมอบหมายเรื่องการแก้ปัญห และ การตัดสินใจให้เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารระดับใดระดับหนึ่งที่มีอำนาจตามสายการบังคับบัญชา

6.3.5 ใฝ่หาวิธีการแก้ปัญหาลักษณะสร้างสรรค์หรือแบบร่วมมือร่วมใจกัน

6.3.6 ส่งเสริมให้มีความเปิดเผยในการติดต่อสื่อสารทั้งในแนวดิ่ง แนวนอน และแนวเฉียง

6.3.7 เพื่อสร้างเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกัน

6.3.8 ช่วยเพิ่มความสามารถในการบริหารงาน โดยมีวัตถุประสงค์มากกว่าประสบการณ์ในอดีต

6.3.9 เพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดการบริหารงานแบบควบคุมตนเอง และการกำกับหรือกำหนดแนวทางของตนเองของสมาชิกในองค์การ

6.3.10 ช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน

6.3.11 เพื่อส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของ “กระบวนการทำงานโดยใช้กลุ่ม” และผลงานของการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการดังกล่าว

6.3.12 เพื่อยกระดับความรับผิดชอบของสมาชิก และกลุ่มในการวางแผนและการปฏิบัติตามแผน

อรุณ รักรธรรม (2546: 105) ได้เสนอวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาองค์การดังนี้

1. เพื่อพัฒนาการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทันสมัย และให้มีระบบที่สามารถเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างคล่องแคล่วกับสภาพงานในทุกๆ ลักษณะอยู่เสมอ
2. เพื่อเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด โดยส่งเสริมให้มีการคิดค้นหาเทคนิควิธีการในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา
3. เพื่อส่งเสริมให้มีเจตคติแบบร่วมมือร่วมใจกันอย่างเต็มที่ต่อการแก้ไขปัญหาคือ ข้อขัดข้องต่าง ๆ ร่วมกัน ในขณะเดียวกันก็ลดเจตคติแบบคิดเอาแพ้เอาชนะในระหว่างพวกเดียวกันให้เหลือน้อยที่สุด

4. เพื่อเพิ่มพูนสัมพันธภาพให้ดียิ่งขึ้นระหว่างส่วนงานต่างๆ ในองค์กร รวมถึงตลอดถึงระหว่างผู้บังคับบัญชาในทุกระดับชั้นขององค์กรด้วย
5. เพื่อส่งเสริมให้บุคคลในทุกระดับชั้นขององค์กร ได้วางแผนและปฏิบัติงานโดยมุ่งยึดถือเอาเป้าหมายหลัก หรือวัตถุประสงค์รวมขององค์กรเป็นแนวทาง
6. เพื่อเพิ่มความไวเนื้อเชื่อใจ ความเปิดเผย และแสวงหาแนวทางในการที่จะจูงใจคนให้ปฏิบัติงานบรรลุผลงานที่ดี และได้รับความสัมฤทธิ์ผลมากยิ่งขึ้น
7. เพื่อจะขจัดข้อข้องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มคนในองค์กร

สรุปได้ว่า การพัฒนาองค์กร เป็นกระบวนการที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์เพื่อจะได้ทราบถึงต้นตอหรือสาเหตุแล้วสามารถที่จะนำเทคนิคต่างๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีแผน เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารต่อไป

7. การประเมินผลการดำเนินงานทั่วไป

7.1 การบริหารองค์กรสมัยใหม่

7.1.1 ความหมาย

เสนห์ จูย์โต (2545: 20) ได้กล่าวว่า การบริหารองค์กรสมัยใหม่ หมายถึง องค์กรที่มีการปฏิวัติ (revolution) ทางการจัดการในหลายเรื่อง หลายองค์ประกอบขององค์กร โดยเฉพาะการปฏิวัติองค์กรให้เท่าทันต่อสภาพแวดล้อมที่ยุ่งเหยิงไร้ระบบ (chaotic environment) ในอนาคตทางการบริหารยุ่งยากมากขึ้น เพราะเป็นการบริหารท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน ใครก็ตามมองอนาคตที่ไม่แน่นอนได้แจ่มชัดมากกว่าย่อมทำให้มีโอกาสสำเร็จได้มากกว่านั้น การบริหารองค์กรสมัยใหม่จึงเป็นการปรับเปลี่ยนพาราไดม์ ไปสู่การบริหารในสหัสวรรษใหม่

7.1.2 ลักษณะที่สำคัญขององค์กรสมัยใหม่ 3 ประการ ดังนี้

1) *คุณภาพทรัพยากรมนุษย์* กล่าวคือ ผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่คอยกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เพื่อสร้างความคิด วิสัยทัศน์ร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้จะต้องมีการกระจายการตัดสินใจลงสู่ระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น เป็นองค์กรที่ให้พนักงานทุกคนมีสิทธิร่วมกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร

2) เทคโนโลยีทันสมัย กล่าวคือ องค์กรที่ทันสมัยจะต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อก่อให้เกิดข้อมูลมาประมวลเพื่อการดำเนินงาน ที่จะแสดงถึงสภาพแนวโน้มปัญหา โอกาส ว่าขณะนี้องค์กรอยู่ในสถานะใดสู้ได้หรือไม่ได้ ซึ่งหากว่าองค์กรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะเป็นเครื่องช่วยในการวางแผน การตัดสินใจ และการควบคุมทางการบริหาร ได้อย่างถูกต้อง ทันการ รวดเร็ว สอดคล้องต่อความต้องการของผู้บริหารในอนาคต

3) โครงสร้างและระบบงานยืดหยุ่น กล่าวคือมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการจัดองค์กรจากแนวตั้ง มาเป็นแนวนอน ที่จะมีการกระจายอำนาจตัดสินใจให้แก่พนักงาน มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง มีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจ มีองค์การแบบเครือข่าย มีการบริหารที่อิสระต่อกัน ผู้บริหารองค์การแบบศูนย์กำเนิด มีการลดขนาดองค์กร แต่ยังคงประสิทธิภาพอยู่ มีการนำเทคนิคการปรับปรุงระบบมาใช้ในการปรับกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นคล่องตัว รวดเร็ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจกับลูกค้า

7.1.3 ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่

การจัดองค์กรนั้นจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของกิจการเป้าหมาย ว่าต้องการจะให้กิจการออกมาในรูปแบบใด โดยวิเคราะห์ว่าแต่ละรูปแบบนั้นเหมาะสมกับกิจการของตัวเองหรือไม่ มีจุดเด่นจุดด้อยอย่างไร เพื่อให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมของกิจการมากที่สุด ส่งผลให้บรรลุผลสำเร็จตามที่วางไว้ ซึ่งมีแนวคิดหรือทฤษฎี (เสนห์ จุ้ยโต 2545: 16-18) ดังนี้

1) ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management)

เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญต่อหลักของวิทยาศาสตร์ที่มีเหตุผล มีการทดลอง มีข้อมูล มีระบบกระบวนการและพิสูจน์ได้ ฉะนั้นผู้บริหารที่ดีต้องพยายามคิดค้นและหาทางลัดสู่ความสำเร็จ การศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหว ทำให้พบว่าการทำงานหนักไม่จำเป็นต้องได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเสมอไป แต่การทำงานที่ถูกวิธีและเหนื่อยน้อยลงจะทำให้ได้ผลงานมากขึ้น ทฤษฎีนี้จะส่งเสริมให้มีการค้นหาวิธีการที่ถูกกว่า ดีกว่า รวดเร็วกว่า ความพึงพอใจมากกว่า หลีกเลี่ยงหลักการที่เคยทำมาแล้ว

2) ทฤษฎีกระบวนการจัดการ (Management Process)

ทฤษฎีนี้จะให้ความสำคัญกับผู้บริหาร ทำอย่างไรก็ได้ให้ผู้บริหารองค์การมีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการจัดการผู้บริหาร 3 ตัวแบบที่สำคัญคือ

(1) ตัวแบบพอสต์คอร์บ (POSDCORB Model) เป็นการกำหนดว่าผู้บริหารต้องทำหน้าที่ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ

(2) *ตัวแบบพอคค์ (POCCC Model)* จะกำหนดหน้าที่ของผู้บริหาร 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม

(3) *ตัวแบบโพลค์ (POLC Model)* ผู้บริหารที่ดีต้องมีหน้าที่ 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

3) *ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)*

ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับมนุษย์และพฤติกรรมของมนุษย์ ที่มีชีวิตจิตใจ ไม่ใช่เครื่องจักร ต้องมีการเรียนรู้และเข้าใจ มีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน ของผู้บริหารเองแล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อพาตนสู่ความสำเร็จ และรู้จักวิเคราะห์คนอื่นเพื่อที่จะได้ปรับตัวให้สอดคล้องกับกลุ่มคนเหล่านั้น

4) *ทฤษฎีศาสตร์ทางการจัดการ (Management Science)*

เป็นทฤษฎีที่นำหลักการวิจัย สถิติ คณิตศาสตร์ และตัวเชิงปริมาณ เข้ามาใช้ในการบริหาร ซึ่งทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากคือ ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability) เป็นการคำนวณเพื่อหาโอกาสในการตัดสินใจในการลงทุน เช่นถ้า ได้มากกว่าเสียก็ลงทุนได้

5) *ทฤษฎีระบบเปิด (Open System)*

เน้นความสำคัญขององค์ประกอบทุกส่วนซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน องค์ประกอบของระบบมี 5 ประการ ได้แก่ ป้อนเข้า (input) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (conversion process) ป้อนออก (output) ป้อนย้อนกลับ (feedback) และสภาพแวดล้อม (environment) ซึ่งหากว่าสภาพแวดล้อมเปลี่ยนจะส่งผลให้ระบบการองค์การเปลี่ยนแปลงไป ตามสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

6) *ทฤษฎีการแข่งขัน (Competitive Theory)*

เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ โดยเชื่อว่าการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จต้องมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพื่อชนะใจลูกค้า เจือนคู่แข่ง ซึ่งทฤษฎีนี้ถือเป็นการบริหารองค์การสมัยใหม่อย่างแท้จริงเป็นการบูรณาการทุกๆ ทฤษฎีเพื่อนำมาใช้ในการแข่งขันสู่ความสำเร็จต่อไป ซึ่งทฤษฎีนี้สามารถแตกแขนงออกมาอีกหลายทฤษฎี อาทิ การบริหารไร้รูปแบบ และการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management)

สรุปได้ว่า การบริหารองค์การสมัยใหม่ เป็น การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารทั้งด้านผู้บริหาร ด้านกระบวนการ และด้านการผลิต เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปตามสภาวะการณ์ของ เทคโนโลยี สังคม การเมือง และเศรษฐกิจ เพื่อเป็นการสรรหารูปแบบการบริหารที่เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมขององค์การมากที่สุด ส่งผลให้้องค์การสามารถ

บรรลุดูวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งองค์การภาคเอกชนได้มีการบริหารที่เป็นรูปแบบขององค์กรสมัยใหม่ จึงทำให้ภาคเอกชนสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2 แนวคิดการบริหารภาคธุรกิจ

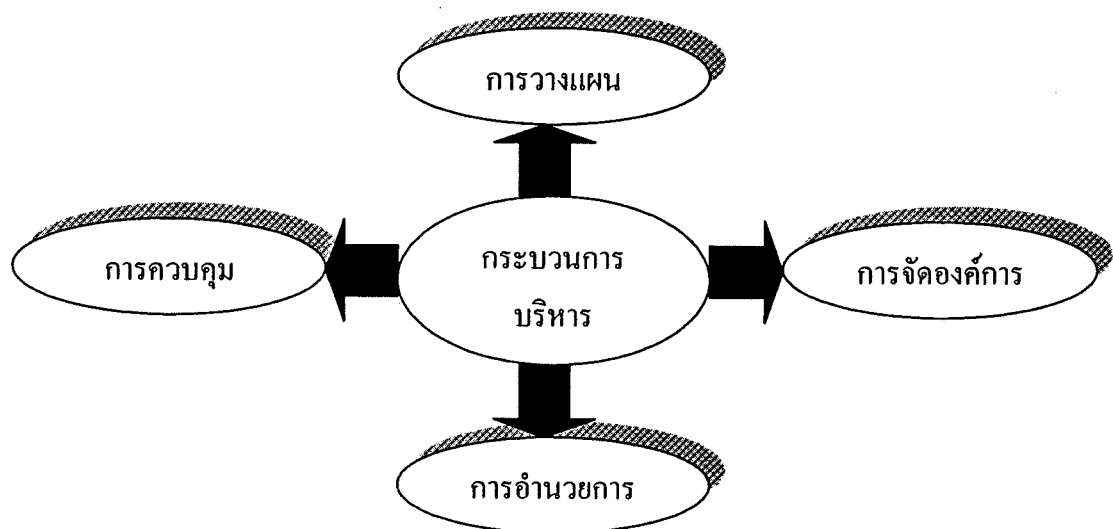
การจัดการธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงในระบบเศรษฐกิจ ธุรกิจจำเป็นต้องมีระบบการจัดการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อความอยู่รอด เพื่อให้งานบรรลุถึงเป้าหมาย

7.2.1 ความหมาย

การบริหารธุรกิจ (Business Management) หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การอำนาจการ และการควบคุม ให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมทางด้านการผลิต (Production) การจำหน่าย (Distribution) และการบริการ (Service) และเพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของธุรกิจนั้นไปสู่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหารธุรกิจ (The Management Process) แสดงได้ดังภาพที่

2.1



ภาพที่ 2.1 กระบวนการบริหารภาคธุรกิจ

1) การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดเป้าหมายขององค์การและตัดสินใจว่าจะปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวอย่างไร จัดเป็นหน้าที่ “ประการแรก” ของผู้บริหาร ส่วนประกอบของแผนงาน

(1) ทรัพยากรที่จำเป็น

- (2) งานที่จะต้องทำ
- (3) กิจกรรมต่าง ๆ
- (4) ตารางเวลาของการปฏิบัติงาน

กระบวนการวางแผน (Planning Process) มี 5 ขั้นตอน ได้แก่

- (1) กำหนดวัตถุประสงค์
- (2) ประเมินความสำเร็จในปัจจุบันเปรียบเทียบกับแผน
- (3) พัฒนาทางเลือกต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในอนาคต
- (4) วิเคราะห์ทางเลือกต่าง ๆ และทำแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์
- (5) ปฏิบัติตามแผนและประเมินผลการทำงาน

2) การจัดองค์การ (Organizing)

การจัดองค์การ เป็นกระบวนการจัดเตรียมบุคคลและทรัพยากรเพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เบื้องต้นขององค์การ โดยกำหนดโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมเข้าทำงาน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนที่จะต้องปฏิบัติ และการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งการจัดองค์การที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สามารถเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมตามสถานการณ์ได้

3) การอำนวยการ (Directing)

การอำนวยการเปรียบเสมือนคนที่ทำหน้าที่ในการชักนำ กระตุ้น การจูงใจ ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและปฏิบัติตามคำสั่ง

4) การควบคุม (Controlling)

เป็นการติดตามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่วางแผนไว้หรือไม่ และเป็นไปในทิศทางที่ต้องการหรือไม่

7.2.2 แนวคิดการบริหารภาคธุรกิจ

การจัดการภาคเอกชนมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ การสร้างสรรค์อรรถประโยชน์ทางเศรษฐกิจหรือคุณค่าและความพอใจให้กับลูกค้าเพื่อหวังผลกำไร และเกิดความพอใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น พนักงาน ผู้ถือหุ้น ซึ่งการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นได้ ภาคเอกชนจะต้องสร้างคุณค่าและความพอใจ อีกทั้งสร้างองค์การที่เหมาะสมเพื่อการสร้างและพัฒนาความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีหลักการจัดการภาคเอกชน ดังนี้

- 1) การบริหารที่ต้องการความอยู่รอด
- 2) การสร้างคุณค่าและความพอใจ

- 3) การสร้างรูปแบบองค์กรที่เหมาะสม
- 4) การบริหารที่ต้องการความเจริญเติบโต เป็นการบริหารที่จะต้องมีการพัฒนาองค์กรให้เจริญสามารถที่จะเข้าสู่ใน โลกของการได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน
- 5) การบริหารที่ต้องการกำไร ธุรกิจนั้นจะต้องคำนึงถึงผลกำไรเป็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ดูว่าคุ้มกันหรือไม่กับการลงทุน

6) การบริหารที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินธุรกิจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะทำไมให้เกิดความเสียหายต่อสังคม ทั้งในด้านของปัญหาสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ ประชาชนอยู่ได้เศรษฐกิจก็จะสามารถอยู่ได้

ธนชัย ขมจินดา (2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาคเอกชน ดังนี้

1) การแสวงหาการมีความสามารถทางการแข่งขัน (Competitiveness) ใช้แนวทางของขนาดที่เล็กลง (smaller) ทำให้ดีกว่าเดิม (better) และทำให้แตกต่างจากผู้อื่น (differentiate) และทำให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (speed)

2) การมีโครงสร้างองค์กรแบบแนวราบ (flat structure) โดยการปรับลดขนาดกำลังคน (downsizing) และลดความยาวของสายการบังคับบัญชา (delayer) ให้มีน้อยขึ้น

3) การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ซึ่งเน้นการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่างๆขององค์กรต่อบุคลากรภายในเพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน และการพัฒนาตนเอง (self develop) ให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องการกระตุ้นการคิดนอกกรอบความคิดเดิมๆ การมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ฝันอันยิ่งใหญ่ขององค์กรร่วมกันและการทำงานเป็นทีม

4) การสร้างวิสัยทัศน์และคุณค่า (Vision value) เพื่อเป็นหลักยึดหรือกรอบแนวทางการทำงานขององค์กรต่อบุคคลกลุ่มต่างๆ ให้เห็นถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการจะบรรลุ

5) การพัฒนาผู้บริหารให้เป็นตัวกระตุ้นและบริหารการเปลี่ยนแปลง (management as change agent) แทนการเน้นที่การปรับตัวตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

6) การสร้างเครือข่ายของความไว้วางใจ (Network of trust) และพันธมิตรทางธุรกิจ (alliances) ทั้งภายในองค์กรในหมู่ของเพื่อนร่วมงานและพนักงาน และภายนอกองค์กรกับผู้จัดจำหน่ายเพื่อให้ประสานความพยายามร่วมกันสู่การตอบสนองลูกค้าที่ดีขึ้น

7) การเน้นความสามารถหลักทางการแข่งขัน (core competencies) แทนที่จะเป็นธุรกิจหลัก โดยองค์กรจะต้องมองเห็นชัดเจนว่าในอนาคตข้างหน้าระยะยาวความสามารถด้านใดที่จะใช้ในการแข่งขันและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

8) การสร้างองค์การที่เน้นคุณภาพและการตอบสนองความต้องการลูกค้า (quality/customer driven organization) โดยทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) และการตอบสนองลูกค้าให้ได้อย่างเบ็ดเสร็จ (total solution)

9) การสร้างผู้นำที่เน้นการปรับเปลี่ยน (transform) และเน้นทีมงาน (teamwork) โดยไม่ยึดติดกับบริบทเดิมหรือกรอบเดิม และใช้ทุกคนในทีมงานร่วมกันทำในบทบาทที่แต่ละคนได้รับมอบหมายจากทีม

10) การสร้างและแสวงหาความเป็นเลิศ (best practices) โดยการนำปรัชญาและแนวคิดด้านการจัดการคุณภาพเชิงรวม (TQM) การลดการสูญเสียด้านระบบ six sigma การผลิตและจำหน่ายด้านระบบทันเวลาพอดี (JIT) และการเทียบวัด (benchmarking) กับผู้ที่ดีที่สุดในระดับโลก

11) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management) เพื่อเน้นส่วนครองลูกค้า (Customer share) มากกว่าส่วนครองตลาด (Market share) โดยใช้แนวทางการสื่อสารแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication- IMC) และการตลาดทางตรงแบบบูรณาการ (Integrated Direct Marketing) -IDM

12) การสร้างและพัฒนาสายโซ่อุปทาน (Supply chain) เพื่อต่อเชื่อมสายโซ่คุณค่า (value chain) ของหน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อก่อให้เกิดการประสานงานร่วมมือกันตามระบบ JIT และนำคุณค่าสู่ลูกค้าที่ดีที่สุดในราคาที่ลูกค้าพอใจ

13) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดเป็นทุนทางปัญญาหรือทุนมนุษย์ (human capital) ที่สามารถสร้างสรรคนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้อย่างไม่มีขอบขีดจำกัด และเพื่อให้องค์การสามารถสร้างฐานความรู้ (knowledge-base) ที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันในอนาคต

กล่าวโดยสรุป การบริหารภาคธุรกิจเป็นการบริหารที่คำนึงถึงผลผลิตที่ตามมาของการดำเนินงานเป็นหลัก โดยต้องทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งธุรกิจจะมีบทบาทในการพัฒนาสังคมและประเทศ เช่น เพื่อการประกอบอาชีพของบุคคล เพื่อเป็นการสร้างรายได้ การพัฒนาเศรษฐกิจประเทศชาติ เป็นการบริหารที่อยู่บนหลักของการบริหารเพื่อความอยู่รอดและความเจริญเติบโตของธุรกิจ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้นในการจัดองค์กรจึงเป็นองค์กรที่เน้นประสิทธิภาพมีขนาดเล็ก สร้างความแตกต่าง สนองตอบลูกค้าได้รวดเร็ว สร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เน้นผู้นำที่สามารถนำองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ตามที่วางไว้ จากแนวคิดของการบริหารภาคธุรกิจ ส่งผลทำให้ภาครัฐได้นำแนวคิดของการบริหารภาคธุรกิจในบางประเด็นมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการบริหารของภาครัฐซึ่งเป็นการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการผลิตและบริการด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์สุขและความกินดีอยู่ดีของประชาชน โดยรัฐจะเป็นผู้ผลิตบริการ

ด้านต่าง ๆ เพื่อสาธารณะประโยชน์ การให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาความยุติธรรมและให้ความเป็นธรรมในสังคม เพื่อให้การบริหารของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.3 แนวคิดการบริหารภาครัฐ

7.3.1 ความหมายการบริหารภาครัฐ

อิสระ สุวรรณกุล (2547) ได้ให้ความหมายการบริหารภาครัฐ หมายถึง การดำเนินงานหรือปฏิบัติการให้บรรลุผล ซึ่งในการดำเนินงานดังกล่าวมักเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ว่าทรัพยากรมนุษย์ เงินทุน และสินทรัพย์ต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนทักษะและเทคโนโลยีการจัดการ

7.3.2 วัตถุประสงค์การบริหารภาครัฐ

- 1) เพื่อให้ภาครัฐสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสู่ประชาชน
- 2) มีระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเท่าเทียมกับมาตรฐานสากล
- 3) มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
- 4) เป็นระบบที่เกื้อกูลและไวต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน ยืดหยุ่นและปรับตัวได้ทันการณ์ ต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง
- 5) เป็นระบบได้รับความเชื่อถือศรัทธาของประชาชน และทำให้ประชาชนคนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข
- 6) สังคมไทยได้รับความน่าเชื่อถือและมีความสามารถสูงสำหรับการแข่งขันในเวทีโลก

7.3.3 แนวคิดการบริหารภาครัฐ

โลกปัจจุบันอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ แต่ละวันมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ย่นโลกให้เล็กลง การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัดด้วยความเร็วเวลาเพียงเสี้ยววินาทีเท่านั้น กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อให้เกิดความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ด้านบริหารองค์การจากเดิมไปสู่กระบวนทัศน์ใหม่ โดยมีเหตุผลหลายประการที่ทำให้ภาครัฐต้องมีการเปลี่ยนแปลง เช่น กระแสของการปฏิรูปการเมือง กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก นโยบายของรัฐบาล หรือแม้กระทั่งปัญหาของระบบราชการไทย

แต่ปัจจุบันการบริหารภาครัฐยังคงเป็นการบริหารตามระบบราชการแบบ บิวรอกเรซี (bureaucracy) ของแม็กซ์ เวเบอร์ ซึ่งเป็นการบริหารที่กำลังถูกวิพากษ์วิจารณ์ เพราะเป็นการบริหารตามสายการบังคับบัญชาตามขั้นตอน มีงานเอกสาร กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทำให้เกิดความใหญ่โต ซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน มีเป้าหมายที่เป็นนามธรรม การเมืองเข้ามา เกี่ยวข้อง มีผลกระทบกว้างกว่าและรุนแรง มีความคาดหวังจากประชาชนสูงมีการตรวจสอบที่ กว้างขวาง มีเป้าหมายกว้างไม่ชัดเจนค่อนข้างเป็นนามธรรม และเป็นองค์กรที่ซับซ้อน บางครั้ง ก่อให้เกิดความขัดแย้งกันเองระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติ นอกจากนี้การปฏิบัติงานต้องอาศัย กฎหมายในการเข้ามาช่วยในการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งบางครั้งก่อให้เกิดความล่าช้า ในการดำเนินงาน ได้มีผู้ให้แนวคิดหลักของการบริหารภาครัฐไว้หลายท่าน ดังนี้

อิสระ สุวรรณบล (2547: 9) กล่าวว่าแนวคิดหลักของการบริหารภาครัฐ เกี่ยวข้องกับประเด็น ต่อไปนี้

1. ความเป็นสาธารณะ ประสิทธิภาพ และการตอบสนองสาธารณะ
2. องค์กรแบบราชการ หรือบิวรอกเรซีและระบบข้าราชการที่เป็นอาชีพ
3. นโยบายสาธารณะ ผลประโยชน์สาธารณะ กระบวนการทางการเมือง และสิทธิส่วนบุคคล
4. การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

เฉลิม ศรีผดุง และ สมพร ศรีผดุง (2548: 1-10-15) ได้สรุปแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ออกเป็น 3 เรื่อง ดังนี้

1. เหตุผลความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงและการปฏิรูประบบบริหารงาน ภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงของสังคมการเมืองของแต่ละประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในหลายมิติที่ สำคัญได้แก่

- 1.1 การยุติของสงครามเย็นและการเสื่อมอิทธิพลของลัทธิคอมมิวนิสต์
- 1.2 การปฏิวัติระบบการผลิตทั้งในภาคเกษตรกรรมและ ภาคอุตสาหกรรม และก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการที่สำคัญ อัน ได้แก่ ธุรกิจการเงิน การ ธนาคาร การลงทุน
- 1.3 การคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ทั้ง ด้านเทคโนโลยีพลังงาน การคมนาคมและการสื่อสาร เทคโนโลยีชีวภาพ และเทคโนโลยี สารสนเทศ

- 1.4 การเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุนตามแนวทางระบบเศรษฐกิจ แบบทุนนิยมเสรี

- 1.5 การพัฒนาสังคมการเมืองตามแนวทางของสังคมเสรีประชาธิปไตย
2. การเปลี่ยนแปลงในบริบทต่างประเทศ
 - 2.1 ความต้องการเพิ่มขีดความสามารถเชิงแข่งขันของประเทศ
 - 2.2 การปฏิรูประบบการเมืองเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม
 - 2.3 การเพิ่มบทบาทและขยายตัวของเครือข่ายองค์กรทางสังคมในการกำหนดนโยบายสาธารณะในด้านสังคมวัฒนธรรม
 - 2.4 ปัญหาภายในของระบบราชการที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

2.4.1 ปัญหาเกี่ยวกับตัวระบบ ได้แก่

- 1) การจัดโครงสร้างองค์กรเป็นแบบเก่าไม่เอื้ออำนวยต่อการกิจของรัฐในปัจจุบันและมีโครงสร้างองค์กรใหญ่โตและสลับซับซ้อน ไม่คล่องตัวและมีการขยายตัวของส่วนราชการตลอดเวลาทำให้มีความสับสนในสายการบังคับบัญชา
- 2) มีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง และติดขัดกับกฎระเบียบขั้นตอนที่มากมายและไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
- 3) ขาดระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี และขาดตัวชี้วัดสำหรับใช้บ่งชี้ผลสำเร็จของงาน
- 4) การขาดความต่อเนื่องในการปรับปรุงพัฒนาการทำงาน โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

2.4.2 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับตัวข้าราชการ

- 1) การขาดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการบริหารราชการของหน่วยงาน
- 2) มีการละเลยการปฏิบัติหน้าที่อันเป็นงานหลัก และขาดกลไกที่มีประสิทธิผลและขาดจุดร่วมในการประสานงาน
- 3) มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของจำนวนข้าราชการ ทำให้คนล้นงานและเป็นปัญหาในเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านกำลังคน
- 4) ปัญหาความขัดแย้งระหว่างข้าราชการการเมืองกับข้าราชการประจำ อันเนื่องจากสภาพธุรกิจการเมือง
- 5) ปัญหาเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชาในลักษณะอุปถัมภ์

6) การขาดเอกภาพในการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ความพยายามจะแสวงหาสิทธิและผลประโยชน์ให้แก่ข้าราชการแต่ละกลุ่มได้ก่อให้เกิดการไม่เท่าเทียมด้านสิทธิและผลตอบแทนของข้าราชการ

7) ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนและสวัสดิการของข้าราชการต่ำทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสมองไหลในวงราชการ ข้าราชการกลายเป็นผู้ที่มีคุณภาพไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องรับกับภารกิจที่รับผิดชอบในช่วงปัจจุบัน

8) ข้าราชการบางส่วนขาดจิตสำนึก จริยธรรม และจรรยาบรรณในความเป็นข้าราชการ เนื่องจากมีความเคยชินกับการมีอำนาจและขาดวัฒนธรรมในการใช้อำนาจ

3. การบริหารกิจการบ้านเมืองในศตวรรษที่ 21

3.1 ภาครัฐกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3.2 การเพิ่มบทบาทของระบบตลาดในการดำเนินกิจกรรมของสังคม

การเมือง

3.3 เครือข่ายกระบวนการประชาสังคมกับบทบาทในกระบวนการ

นโยบายสาธารณะ

7.3.4 หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

1) เน้นผลสัมฤทธิ์ (Result) มากกว่าที่จะเน้นปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process)

2) มีการวัดผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ (Measure) อย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดประชาชนเป็นหลัก

3) มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ (Transparency) ตรวจสอบได้

4) มีความรับผิดชอบพร้อมถูกตรวจสอบ (Accountability)

5) บริหารจัดการแบบเอกชน (Business-like Approach)

6) เน้นความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for Result) ไม่ใช่รับผิดชอบต่อผลผลิต (Output) และกระบวนการ (Process)

7) เชื่อมโยงผลสัมฤทธิ์ (Result) เข้ากับการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) และเงินรางวัล (Reward)

8) ลดขนาดองค์กร (Downsizing) ข้างเอกชนดำเนินการแทนในภารกิจที่ไม่ใช่งานหลักของหน่วยงาน (Contract-out) คล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้รวดเร็ว

9) ลดการผูกขาดการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Contestability)

10) มีการประเมินความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) ทั้งก่อน-หลัง การดำเนินงาน/โครงการ

11) มีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและเป็นทีม

12) รัฐจะมีบทบาทเฉพาะในส่วนที่จำเป็นต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ ประชาชนและชุมชนมีบทบาทมากขึ้น

13) มีลักษณะการทำงานที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ มีอุปกรณ์ที่ เหมาะกับการทำงาน

14) มีวัฒนธรรมในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและเป็นทีม

สรุปได้ว่าจากการที่ภาครัฐต้องประสบปัญหากับความเปลี่ยนแปลง ของ สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง และเกิดจากตัวระบบของภาครัฐที่มีระบบราชการที่ไม่คล่องตัว ทำให้ภาครัฐต้องมีการพัฒนาหรือปฏิรูประบบราชการเพื่อให้สามารถสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และบรรลุผลสำเร็จ มีการใช้ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ว่าทรัพยากร มนุษย์ เงินทุน และสินทรัพย์ต่าง ๆ วัตถุประสงค์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนทักษะและเทคโนโลยี การจัดการ มีความคล่องตัวในการบริหาร มีระบบราชการที่มีความโปร่งใส และถูกตรวจสอบได้ เน้นผลสัมฤทธิ์ของงานให้ความสำคัญต่อระบบราชการที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีการนำหลักการบริหารแบบภาคธุรกิจเข้ามา ใช้ในการบริหารของภาครัฐ เพื่อให้การบริหารของภาครัฐสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

7.3.5 แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1) ความหมาย

การบริหารกิจการบ้านเมือง หรือ ธรรมาภิบาล (Good governance) ได้มี ผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (อ้างถึงใน ถวิลวดี บุรีกุล 2547: 240) กล่าวว่า การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือ ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้น หลักการ โดยมีใช้หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงานแต่เป็นหลักการทำงาน ซึ่งหากว่ามีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็น ธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

ธนาคารโลก (อ้างถึงในเฉลิม ศรีผดุง และ สมพร สมผดุง 2548: 13) ได้ นิยามว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ การดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะ (public policy) อย่างเปิดเผย คาดเคาได้ และเห็นแจ้ง (ซึ่งคือกระบวนการที่โปร่งใส) การมีระบบราชการ

(bureaucracy) ที่สำคัญในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริการที่มีความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการกระทำของตนเอง (accountability) และมีประชาสังคม (civil society) ที่เข้มแข็งและมี ส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะและทั้งหมดนี้เคารพต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม (rule of law)

UNDP (อ้างถึงในเฉลิม ศรีผดุง และ สมพร สมผดุง 2548: 13) การ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การแบ่งปันและการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนองตอบต่อ ปัญหาของส่วนรวมการจัดการปกครองที่ดีจะมีหลักของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความ รับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและ ความเที่ยงธรรม ความเคลื่อนไหว คืบตัว การยอมรับในหลักการการและเหตุผลของแนวคิดเรื่อง ดังกล่าวได้มีผลทำให้มีความเคลื่อนไหวในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน และส่งผล ทำให้ภาครัฐ อัน ได้แก่ รัฐบาล และภาคราชการ จะต้องจัดให้มีการปรับปรุงการดำเนินงานตาม กรอบแนวทางของการจัดการปกครอง เพื่อให้การใช้อำนาจจัดการทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ของ ประเทศเกิดประ โยชน์สูงสุด โดยจะต้องมีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งหมายถึงมีการใช้อำนาจ ในการจัดการทรัพยากรของประเทศในทุก ๆ ระดับอย่างมีความรับผิดชอบ มีส่วนร่วมจากผู้ที่มี พันธะเกี่ยวข้อง มีประสิทธิผลและมีความเที่ยงธรรม ภายใต้หลักนิติธรรมที่เน้นการปกครองอย่าง เสมอภาคโดยกฎหมาย

Good Governance โดยศัพท์หมายถึง กติกา หรือกฎเกณฑ์ การบริหาร การปกครองที่ดี เหมาะสม และเป็นธรรม ที่ใช้ในธำรงรักษาสังคมบ้านเมืองและสังคม อันหมายถึง การจัดการบริหารทรัพยากรและสังคมที่ดีในทุกๆ ด้าน และทุกๆ ระดับ รวมถึงการจัดองค์กรและ กลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ และรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหาร ราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์กรของเอกชน ชมรมและสมาคมเพื่อ กิจกรรมต่าง ๆ นิติบุคคลเอกชน และภาครประชาสังคม

(http://www.studyabroad.ocsc.go.th/law/pdf/0211_good_governance_history.pdf)

2) พัฒนาการของแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ทั้ง มิติด้านนานาชาติ มิติทางด้าน เศรษฐกิจ มิติทางด้านสังคม มิติทางด้านเศรษฐกิจด้านการพัฒนา ซึ่งภายใต้บริบทดังกล่าวส่งผลให้ ประเทศต้องมีการพัฒนา ซึ่งในภาคธุรกิจได้มีการนำหลักการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Corporate governance) หรือเรียกว่า บรรษัทภิบาล มาใช้เพื่อให้การบริหารองค์กรมีความโปร่งใสและเกิด ความเป็นธรรม ในขณะที่ภาครัฐจะต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจัง ทั้งในส่วนของปัญหา ที่สั่งสมมานาน และการเร่งพัฒนาขีดสมรรถนะและสร้างความเข้มแข็ง โดยได้นำหลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ที่มุ่งเน้น โครงสร้างการบริหาร เพื่อให้

ส่วนราชการปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ในการสร้างความเป็นเลิศเพื่อรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้นจำเป็นต้องยึดหลักการสำคัญที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี คือ

(1) *การมีส่วนร่วม* ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมของทั้งชายและหญิงที่เกิดได้จากทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ได้ข้อมูลจากทุกส่วนในการผนวกความคิดในการตัดสินใจ

(2) *ความโปร่งใส* หมายถึง การบริหารงานที่เปิดเผยข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพียงพอที่จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทุกคนมีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล ได้หากว่าข้อมูลนั้นเกิดผลกระทบต่อตนเอง

(3) *การมุ่งฉันทามติ* ในสังคมที่หลากหลายทำให้เกิดปัญหาและความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การอาศัยคนกลางจึงเป็นสิ่งจำเป็นในสังคมในการที่จะเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยให้เกิดฉันทามติ ซึ่งวิธีที่จะบรรลุฉันทามติได้นั้น จะต้องมีแนวคิดกว้างไกล

(4) *การตอบสนอง* การบริหารต้องสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเวลาที่เหมาะสม

(5) *ความเท่าเทียมกัน* สมาชิกของสังคมต้องมีความเป็นอยู่ที่ดีเท่าเทียมกัน ไม่รู้สึกว่าถูกกีดกัน ทุกกลุ่มมีสิทธิ์ที่จะได้รับการปรับปรุงให้ได้สิ่งที่ดีที่สุด

(6) *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล* หมายถึงกระบวนการบริหารที่ก่อให้เกิดผลบรรลุตามที่สังคมต้องการ โดยใช้ทรัพยากรในการบริหารน้อยที่สุด

(7) *สำนึกรับผิดชอบ* การบริหารที่ดีจะต้องมีความสำนึกรับผิดชอบต่อสาธารณชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าจะได้รับผลกระทบอย่างไรบ้างจากการตัดสินใจหรือกระทำการนั้น ๆ

3) *สาระสำคัญของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*

สาระสำคัญของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังความปรากฏใน มาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ประกอบด้วย 9 หมวด ซึ่งแต่ละหมวดจะมีสาระสำคัญ ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในภาคผนวก

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าใน

เชิงภารกิจของรัฐ

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ
ประชาชน

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ด

สรุปได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีหลักการบริหารแนวใหม่ที่
มุ่งเน้นหลักการการทำงาน มิใช่หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความ
เชื่อมั่นในการบริหารว่าจะมีผลลัพธ์ที่ดีที่สุด เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน มีประสิทธิภาพ เกิด
ความคุ้มค่าในเชิงภาครัฐ มีการปรับปรุงภารกิจเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความ
ต้องการของประชาชน

7.3.6 การประเมินผลการดำเนินงานด้วยเทคนิคแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

1) คำจำกัดความ

พสุ เดชะรินทร์ (2548: 20) ได้ให้ความหมายของ Balanced Scorecard
ว่าเป็นมากกว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวัดประเมินผล BSC เป็นเครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยใน
การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน
(Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งในสิ่งที่มี
ความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and focused)

ภัทราวดี พรหมสุวรรณ (2548: 5) ให้ความหมายของการประเมินแบบ
สมดุล หมายถึง เครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic
Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความ
สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งในสิ่งที่มีความสำคัญ ต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่ง
ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้
และพัฒนา

สิทธิศักดิ์ พฤษชัยดิกุล (2547: 15) ให้แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced
Scorecard ว่าเป็นระบบการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานแบบสมดุลรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วย
มุมมองต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้
BSC มีรูปแบบและวิธีการที่จะช่วยให้การถ่ายทอดทิศทางขององค์กร กลยุทธ์ และเป้าหมาย ลงสู่
การปฏิบัติไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการสื่อสารทั้งกลยุทธ์และ
ผลงานสู่พนักงานทุกระดับในองค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่องต่อไป

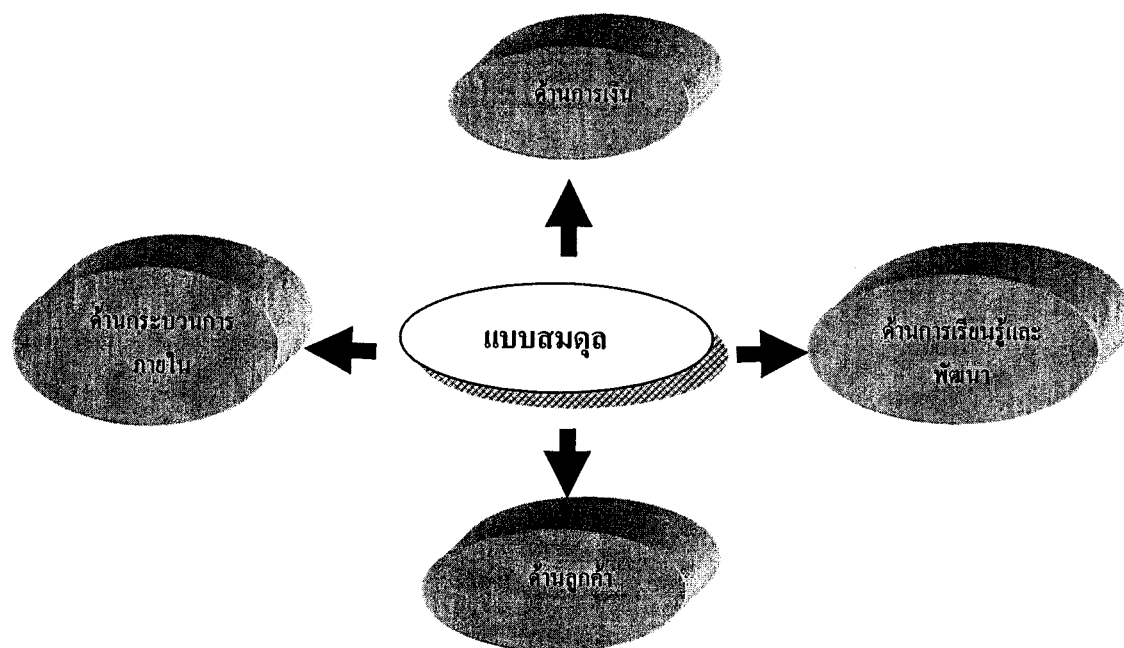
อัจฉรา จันทร์ฉาย (2545: 81) ให้แนวคิดไว้ว่า The Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือวัดผลที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์กร พัฒนาโดย Robert S. Kaplan และ David Norton ซึ่งจะมีการวัดและประเมินองค์กร 4 ด้าน คือ ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการบริการภายใน และการเรียนรู้และการเติบโต

อลงกรณ์ มีสุทธา (2545 อ้างถึงใน ศรียกร บุษยะมา 2545: 9) ให้ความหมายการประเมินแบบสมดุลว่าหมายถึง คำหรือหลายมิติที่ใช้สำหรับกำหนด ดำเนินการ และบริหารจัดการกลยุทธ์ทุกระดับ โดยมีการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ แผนงาน โครงการหรือ กิจกรรมและการวัดผลหรือการประเมินกับกลยุทธ์องค์กร

วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล (2546) ได้ให้ความหมาย เป็นเครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่จะช่วยให้องค์กรในการแปลงจากกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึง เป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ จึงถือได้ว่า BSC เป็นระบบการ วัดผลการดำเนินงาน ที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรสู่การปฏิบัติ และสะท้อนการ ดำเนินงานในมุมมอง 4 ด้านหลัก คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการ เรียนรู้และการพัฒนา

2) องค์ประกอบของการประเมินแบบสมดุล

โรเบิร์ต แคปแลน และ เดวิด นอร์ตัน (Robert Kaplan and David Norton) ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ในอเมริกา ซึ่งมีการใช้การอย่างแพร่หลาย ซึ่ง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรด้วยเทคนิคแบบสมดุล Balanced Scorecard องค์กรจะต้องดำเนินการประเมินในมุมมอง 4 ด้าน คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองการเรียนรู้และพัฒนา สามารถแสดงดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบมุมมอง 4 ด้านของ Balanced Scorecard

จะเห็นได้ว่า Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการวัดผลที่จะประกอบไปด้วยการพิจารณาตัวชี้วัดโดยใช้มุมมอง 4 ด้าน (สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล 2547: 11) ดังนี้

มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ถึงแม้มุมมองด้านการเงินจะมีข้อจำกัด แต่ยังคงเป็นมุมมองที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อบอกผลงานและสถานภาพทางการเงินของบริษัท และที่สำคัญคือ เป็นมุมมองที่สะท้อนความคาดหวังของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ

มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) การที่องค์กรหรือบริษัทจะประสบความสำเร็จทางการเงิน จะต้องมียุทธศาสตร์จากผลงานด้านลูกค้าที่ดี อาทิ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้ารู้สึกประทับใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เป็นต้น มุมมองด้านลูกค้าและการวัดผลงานด้านลูกค้าและการตลาดจึงเป็นมุมมองที่สำคัญอีกมิติหนึ่ง

มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) การที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะบังเกิดความพึงพอใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี มาจากการที่เราสามารถสร้างผลงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ หรือแม้แต่วิธีการสนับสนุนที่สำคัญ ๆ ได้อย่างเป็นเลิศ มุมมองด้านผลงานของกระบวนการภายในของเราเอง ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการให้บริการ กระบวนการบริหารทรัพยากร กระบวนการส่งมอบบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการในหน่วยงานที่ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ จึงเป็นกุญแจดอก

ใหญ่ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จขององค์กรที่ต้องการการวัดผลงานอย่างสม่ำเสมอ

มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth

Perspective) การที่องค์กรจะสามารถสร้างผลงานด้านกระบวนการผลิตหรือให้บริการที่เป็นเลิศ ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ต้องการความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ต้องการการเรียนรู้และวิจัยเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มุมมองด้านการวัดผลเกี่ยวกับการเรียนรู้และทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นอีกมุมมองที่มีความสำคัญ และเป็นรากฐานของความสำเร็จในระยะยาวและอย่างยั่งยืนขององค์กร เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน, ความพึงพอใจของพนักงาน, การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

กริช แรงสูงเนิน (2547) ได้อธิบายแนวคิด Balanced Scorecard ดังนี้

(1) **มุมมองด้านการเงิน (The Financial Perspective)** เป็นการพิจารณา มุมมองว่าธุรกิจต้องพยายามทำให้ผู้ถือหุ้นเกิดความมั่งคั่งสูงสุดโดยสามารถวัดได้จากกำไรต่อหุ้นหรือเงินปันผลต่อหุ้นสูงสุด ในขณะที่เดียวกันธุรกิจก็พยายามทำให้ธุรกิจเองเกิดมูลค่าธุรกิจสูงสุด

(2) **มุมมองด้านลูกค้า (The Customer Perspective)** ในการจัดการธุรกิจในปัจจุบันต่างมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า เนื่องจากธุรกิจจะสามารถอยู่รอดได้มาจากลูกค้าซื้อสินค้าธุรกิจ ดังนั้นดัชนีชี้วัดที่สำคัญที่จะวัดความสำเร็จของธุรกิจคือการที่ลูกค้ายังคงจงรักภักดีต่อธุรกิจ ในขณะที่เดียวกันถ้าธุรกิจมีการดำเนินงานภายในที่ไม่ดีอาจส่งผลทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่น ผลกำไรที่ได้รับในอนาคตอาจลดลงได้

(3) **มุมมองด้านกระบวนการภายในธุรกิจ (The Business Process Perspective)** เป็นมุมมองว่าการดำเนินงานทุกสิ่งทุกอย่างของธุรกิจคือเพื่อลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในของธุรกิจเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า โดยธุรกิจต้องเลือกให้คิดว่าต้องใช้วิธีอย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดต้นทุนที่สูง อย่างไรก็ตามธุรกิจไม่อาจมุ่งการเปลี่ยนแปลงเพื่อผลกำไร แต่จะมุ่งเพื่อให้เกิดความพอใจในการมาใช้บริการ เรียกว่าการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในแง่ของการให้บริการ ตัวอย่างของการกำหนดมุมมองด้านกระบวนการภายใน (The Internal Process Perspective)

(4) **มุมมองการเรียนรู้และการเติบโตในองค์กร (The Learning and Growth Perspective)** ธุรกิจในปัจจุบันต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงานในองค์กรประจำ เนื่องจากธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปของสภาพเพิ่มเติมเพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไป

3) การนำไปใช้

Balanced Scorecard ถือว่ามีกำลังได้รับความนิยมต่อองค์กรเป็นอย่างมากในการนำมาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรสามารถที่จะนำ Balanced Scorecard ไปใช้ให้ประโยชน์ต่อองค์กรได้ 2 ฐานะ คือ

(1) *Balanced Scorecard* ฐานะเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร

ในการนำ BSC มาเป็นเครื่องมือในฐานะการประเมินผลองค์กรนั้น ซึ่งจะประกอบด้วย การประเมินในมุมมอง 4 ด้าน หรือบางองค์กรอาจจะมีการเพิ่มมุมมองมากกว่า 4 มุมมอง เพื่อให้ได้การประเมินผลการดำเนินงานที่ละเอียดขึ้น ก็ถือว่าไม่ผิดการนำ Balanced Scorecard ต้องมีการยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนมุมมองต่าง ๆ ที่ใช้วัดผล เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการภายในองค์กร วิสัยทัศน์ และเป้าหมายในการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กร อีกทั้งแต่ละมุมมองจะมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงส่งผลต่อกัน การประเมินผลจะช่วยบอกให้ผู้บริหารได้ทราบว่าขณะนี้องค์กรอยู่ในสถานะอย่างไร มีปัญหาหรือไม่ เพื่อที่จะได้หาแนวทางแก้ไขให้ตรงกับจุดที่เป็นปัญหาขององค์กรทำให้เกิดความชัดเจนที่จะบริหารองค์กรเพื่อกำหนดการดำเนินงานในอนาคตขององค์กรว่าจะดำเนินไปในทิศทางอย่างไร

(2) *Balanced Scorecard* ฐานะเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

หลังจากที่มีการพัฒนา Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือการประเมินผลดำเนินงานขององค์กร ต่อมาก็ได้มีการพัฒนาเป็นเครื่องมือเพื่อนำกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะปัจจุบันการบริหารองค์กรของผู้บริหารไม่ได้อยู่ที่การวางแผนหรือการจัดทำกลยุทธ์แต่เป็นปัญหาที่เกิดจากว่าจะนำกลยุทธ์ไปใช้อย่างไรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะการจะเป็นองค์กรที่ดีได้จะต้องนำกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนดขึ้นไปปฏิบัติงานได้ตามกลยุทธ์เพราะการปฏิบัติงานที่ขาดทิศทางย่อมจะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ขาดเข็มทิศหรือแผนที่ ที่จะชี้แนะว่าองค์กรควรจะเดินไปทางไหน ฉะนั้นองค์กรจะเป็นองค์กรที่สำเร็จได้ต้องเป็นองค์กรที่มีกลยุทธ์ที่ดีและนำกลยุทธ์ที่ดีนั้นไปปฏิบัติงานจนเกิดเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้กลยุทธ์ที่องค์กรสร้างขึ้นสามารถปรากฏผลได้ตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้องค์กรไม่สามารถนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้คือ

ก. วิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้นขาดการสื่อสารและถ่ายทอด คือไม่มีการทำความเข้าใจให้พนักงานทั้งสายบริหารและสายปฏิบัติการได้เข้าใจในวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ และเขาใจบทบาทของตัวเองว่าจะต้องมีบทบาทอย่างไรต่อการทำวิสัยทัศน์หรือกลยุทธ์ให้เป็นรูปร่างขึ้นมา

ข. ขาดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามกลยุทธ์ ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่จะมีแรงจูงใจในการทำงานประจำมากกว่าที่จะสนใจทำปฏิบัติตามกลยุทธ์ เพราะงานประจำมีผลต่อหน้าที่แต่กลยุทธ์นั้นสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้

ค. ผู้บริหารระดับสูงไม่ให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ อาจเป็นเพราะเกิดความเข้าใจว่ากลยุทธ์ไม่ใช่สิ่งที่ต้องทำบ่อย อาจจะทำแค่ปีละครั้ง ซึ่งความเป็นจริงไม่ใช่ กลยุทธ์คือสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงและเตรียมการตลอดเวลา

สรุปได้ว่า การประเมินผลด้วยเทคนิคแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ถือว่าเป็นเครื่องมือที่องค์กรกำลังนิยมในขณะนี้ในการนำมาใช้เพื่อประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้เพราะสามารถทำให้เห็นผลการดำเนินงานได้ทั่วถึงทั้งองค์กร แต่ในการที่จะนำเครื่องมือวัดผลนี้มาใช้ นั้น จะต้องมีการเตรียมความพร้อมหลายด้านทั้งในเรื่องของ ผู้บริหาร บุคลากร อีกทั้งองค์กรจะต้องตอบคำถาม (สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล 2547: 17) เหล่านี้ให้ได้ก่อนเพื่อเป็นการสำรวจเบื้องต้นว่าองค์กรพร้อมที่จะรับการประเมิน คือ

1. ระบบประเมินผลงานแบบเดิมใช้ได้ผลดีหรือไม่
2. ระบบบริหารกลยุทธ์ขององค์กรแบบเดิมใช้
3. มีวิธีการใดบ้างที่อาจใช้ได้กับองค์กรเรา
4. มีวิธีการอื่นที่ดีกว่า BSC หรือไม่ และ
5. ถ้าใช้ BSC ใช้เพื่อวัตถุประสงค์อะไร

ซึ่งหากว่าองค์กรได้คำตอบจากการสำรวจจากการตั้งคำถาม เช่น องค์กรไม่มีกำไรในการดำเนินงาน พนักงานไม่มีการพัฒนางานทั้งความรู้และความสามารถ นั่นก็แสดงให้เห็นว่าองค์กรกำลังมีปัญหาก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบเพื่อการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นองค์กรจะต้องศึกษาถึงระบบประเมินผลซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบและมีรูปแบบการประเมินใดบ้างที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร และเมื่อมีการเลือกใช้ระบบ เทคนิคการแบบสมดุล Balanced Scorecard แล้วองค์กรจะต้องทำอะไรบ้าง จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินให้ชัดเจน สามารถวัดผลได้หลังจากที่นำมาใช้จนเป็นผลสำเร็จแล้ว เช่น เพื่อสร้างระบบวัดผลใหม่ที่ดีกว่า เพื่อแก้วิกฤตของธุรกิจ หรือเพื่อสร้างกระบวนการบริหารแบบใหม่ ๆ เป็นต้น หลังจากองค์กรได้วิเคราะห์และตัดสินใจที่ชัดเจนแล้วว่า จะนำระบบ Balanced Scorecard มาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผล ก็ถึงขั้นตอนที่องค์กรจะต้องทำความเข้าใจและสื่อสารกับพนักงานให้รับทราบถึงกระบวนการและรายละเอียดของการประเมินแบบสมดุลอย่างถูกต้องและสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานยอมรับและให้ความร่วมมือ เพื่อให้ทำงานได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้การประเมินแบบสมดุล ยังมีจุดเด่น (ยุทธนา แซ่เตียว 2547: 276) ดังนี้

1. Balanced Scorecard เป็นระบบวัดผลที่อิงตามกลยุทธ์ขององค์กรและฝ่ายงานต่าง ๆ
2. Balanced Scorecard เป็นระบบวัดผลที่สามารถแปลงจากระดับองค์กรไปจนถึงระดับบุคคลได้
3. การแปลงระบบการวัดผลจากระดับองค์กรสู่ฝ่ายงานต่าง ๆ โดยอิงกับกลยุทธ์ทำให้ทุกหน่วยงานเน้นให้ความสำคัญกับงานที่มีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์มากขึ้น
4. Balanced Scorecard สามารถเชื่อมโยงระบบวัดผลให้เข้ากับการวางแผนงานได้ ช่วยให้กลยุทธ์นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากจุดเด่นที่กล่าว การประเมินแบบสมดุลยังมีจุดเด่นในเรื่องของสมดุลที่มีความเหนือว่าเครื่องมือชนิดอื่น (ยุทธนา แซ่เตียว 2546: 73-74) ดังนี้

1. มีความสมดุลระหว่างมุมมองด้านการเงินและด้านอื่น ๆ ซึ่งความสมดุลด้านนี้เป็นเหตุผลแรกที่ทำให้ Balanced Scorecard เกิดขึ้น โดยถูกสร้างขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาจากข้อจำกัดของตัวชี้วัดทางการเงิน โดยเน้นให้มีการวัดผลในด้านอื่น ๆ ด้วย
2. มีความสมดุลระหว่างมุมมองระยะสั้นและระยะยาว ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ ในระบบสั้นเราสามารถวัดผลต่าง ๆ ผ่านทางมุมมองด้านการเงินเพราะผลการดำเนินการต่าง ๆ สามารถแสดงผลได้ในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี และในระยะยาวผ่านทางมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เพราะกว่าสิ่งเหล่านี้จะเห็นผลชัดเจน ต้องอาศัยการเรียนรู้ การสร้างความชำนาญ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ซึ่งอาจไม่ได้ผลที่ชัดเจนขึ้นมาทันที
3. มีความสมดุลระหว่างมุมมองภายในและภายนอกองค์กร Balanced Scorecard สามารถแสดงถึงสิ่งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรผ่านมุมมองด้านการเงิน กระบวนการภายใน การเรียนรู้และพัฒนา และภายนอกองค์กรด้านลูกค้า
4. มีความสมดุลระหว่างการเพิ่มรายได้และการลดต้นทุน Balanced Scorecard ช่วยให้เรามองทั้ง 2 สิ่งนี้ได้อย่างสมดุล ซึ่งจะนำไปสู่การมีผลกำไรที่สูงขึ้น เพราะโดยทั่วไปแล้ว กลยุทธ์มักจะทำให้น้ำหนักในด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป แต่ Balanced Scorecard ช่วยให้เราสามารถมองเห็นทั้ง 2 ด้าน ไปพร้อม ๆ กันถ้าองค์กรต้องการเพิ่มยอดขาย ก็ต้องมองให้ออกว่าจะเพิ่มยอดขายโดยสัดส่วนของต้นทุนไม่เพิ่มขึ้นอย่างไร ในทางกลับกันถ้าหากองค์กรต้องการลดต้นทุน ก็ต้องพยายามไม่ให้เกิดผลกระทบต่อยอดขายมากนัก
5. มีความสมดุลในลักษณะของความเป็นเหตุเป็นผล Balanced Scorecard ไม่ได้แยกมุมมองทั้ง 4 โดยเอกเทศ เหมือนกับการวิเคราะห์กลยุทธ์ตามหน้าที่ซึ่งจะมีการวิเคราะห์ออกมาเป็นด้าน ๆ แต่ไม่เกิดภาพรวมของความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลว่ากลยุทธ์จะส่งผลต่อ

กันอย่างไร การวัดผลที่มีความสมดุลของ Balanced Scorecard จึงไม่ได้เกิดจากการวัดผล 4 ด้าน แล้วนำมารวมกันเท่านั้น

จากข้อดีของการประเมินผลการดำเนินงานแบบสมดุล ทำให้ องค์การภาครัฐ ได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เหมาะสมกับการบริหารของภาครัฐ ซึ่งองค์การภาครัฐ โดยนำแนวการบริหารภาครัฐกิจมาประยุกต์ใช้ คือการแจกเงินรางวัลประจำปีแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มี ผลสัมฤทธิ์ที่ดี ตามหลักการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ใช้การประเมินผลงานและให้ค่าตอบแทนหรือ เงินตามผลงาน ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้หน่วยราชการได้มีการพัฒนา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงาน ขององค์การภาครัฐ โดยนำการประเมินแบบสมดุลมาประยุกต์ใช้ซึ่งมีกระบวนการประเมินใน 4 มิติ ซึ่งแต่ละมุมมองมีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกัน การที่จะลดการตำหนิจากผู้ให้บริการ องค์การต้องมีกระบวนการภายในที่ดี และมีบริการที่รวดเร็วมีคุณภาพ

7.3.8 การประเมินผลการดำเนินงานตามมติคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร)

1) หลักการและที่มา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่าการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสม ของแต่ละภารกิจ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ ดี พ.ศ.2546 มาตรา 12 กำหนดไว้ว่าเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมาตรา 45 กำหนดให้ส่วนราชการ จัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546 – พ.ศ.2550 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบการ ประเมินผลการดำเนินงาน โดยจัดให้มีการเจรจาและทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปี ให้สอดคล้อง

กับแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานรายปีกับหัวหน้าส่วนราชการไว้เป็นการล่วงหน้า และถือเป็นเงื่อนไขส่วนหนึ่งของการให้เงินรางวัลประจำปีแก่ส่วนราชการ

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 มีมติเห็นชอบในหลักการและรายละเอียดของแนวทางและวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ ก.พ.ร. เสนอ โดย ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาปฏิบัติราชการและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล และจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้

จากหลักการดังกล่าวทำให้ภาครัฐต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่ยุคของการแข่งขัน ทำให้ภาครัฐจะต้องมีการพัฒนาระบบราชการ เพื่อที่จะสร้างความเป็นเลิศของระบบราชการ สามารถรองรับในการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทำให้ภาครัฐต้องทำการปฏิรูประบบราชการโดยอาศัยเครื่องมือเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับองค์กรภาครัฐ และจากข้อดีหรือจุดเด่นของการประเมินแบบสมดุล(Balanced Scorecard) ของ แคปแลน และนอร์ตัน ทำให้ภาครัฐได้นำเครื่องมือชนิดนี้มาประยุกต์ให้เหมาะกับการบริหารภาครัฐที่ไม่ได้แสวงหากำไร ไม่ขึ้นด้วยมุมมองของทางด้านการเงิน เนื่องจากว่าองค์กรภาครัฐไม่ได้ดำเนินงานโดยมุ่งแสวงหากำไรเป็นหลัก แต่จะขึ้นด้วยมุมมองของลูกค้า ที่จะช่วยทำให้องค์กรสามารถที่จะบรรลุภารกิจขององค์กรและหลักการพัฒนาระบบราชการของไทย จึงได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบของ ก.พ.ร. ที่ภาครัฐจะต้องทำ ซึ่งเรียกอีกอย่างว่า คำรับรองการปฏิบัติราชการ

2) สาระสำคัญกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นกรอบการประเมินที่ได้ประยุกต์จากเครื่องมือการประเมินแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 4 มิติ (เสนอห์ จูย์โต และชาติรี วงศ์มาสา 2548: 11) ดังนี้

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ เป็นการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตาม ที่ได้รับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ เช่นผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้เงิน

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ แสดงการให้ความสำคัญกับลูกค้าในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร แสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การลดอัตรากำลัง การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ การอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงาน การพัฒนาบุคลากรเป็นต้น

3) เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550 (www.opdc.go.th)

(1) วัตถุประสงค์ในการติดตามความก้าวหน้าและการประเมินผลปฏิบัติราชการ

ก. เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัด วิธีการประเมินผล รวมทั้งเกณฑ์การประเมินผลกับส่วนราชการและตอบข้อซักถามต่างๆ

ข. เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการตามคำรับรองเชื่อมระบบและกลไก(การติดตามประเมินผล)ของส่วนราชการ

ค. เพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติราชการและหาวิธีหรือแนวทางการประเมินผลที่เหมาะสม

ง. เพื่อรับทราบผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) รวมทั้งความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

(2) วิธีการคำนวณผลการประเมิน สามารถแบ่งได้ 5 แบบ ดังนี้

ก. การคำนวณผลการประเมินตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

ข. การคำนวณผลการประเมินตัวชี้วัดเชิงปริมาณมากกว่า 1 ตัว

ค. การประเมินตัวชี้วัดตามขั้นตอนการดำเนินงาน (Milestone)

ง. การประเมินตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ไม่สำเร็จ (Pass/Fail)

จ. การประเมินตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

(3) ระดับคะแนนของผลการประเมินในแต่ละระดับ เป็นดังนี้

ผลการประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ
ดีมาก	5
ดี	4
ปานกลาง	3
ต่ำ	2
ต่ำมาก	1

ดังนั้นหากมีผลระดับคะแนนที่ได้รับเท่ากับ 5 แสดงว่า มีผลงานดี มาก คะแนนรวมที่ได้รับ ยิ่งสูง ยิ่งดี

กล่าวโดยสรุป การบริหารภาครัฐ เป็นความพยายามของภาครัฐที่จะบริหารภาครัฐให้สามารถนำการบริการที่ดีสู่ประชาชน ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีสุข มีเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเท่าเทียมกับสากล ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สามารถเปลี่ยนแปลงการบริหารได้อย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และปรับตัวได้ทันการณ์ โดยภาครัฐได้นำแนวคิดการประเมินแบบสมดุลและแนวคิดของภาคธุรกิจ มาเป็นเครื่องมือในการบริหาร ทำให้ภาครัฐสามารถบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรสามารถมองเห็นได้ทุกมุม และครอบคลุม โดยแต่ละมุมจะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง ส่งผลต่อกัน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ภาครัฐได้นำเครื่องมือแบบสมดุลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับการปฏิบัติราชการของหน่วยราชการ โดยมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2550 เป็นตัววัดความสำเร็จ

8. การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

8.1 การประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

8.1.1 กลยุทธ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชระยะ 5 ปี (พ.ศ.2547-2551)¹

จากสภาวะวิกฤตของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในปัจจุบัน ซึ่งประสบวิกฤตหลายด้าน คือ จำนวนสถาบันอุดมศึกษาที่มีมากขึ้น จำนวนนักศึกษาใหม่และรายได้ของมหาวิทยาลัยที่ลดลง ความไม่แน่ใจในการออกไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และการทำงานที่ติดเป็นระบบราชการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงได้สำรวจตนเอง (SWOT) เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชระยะ 5 ปี (พ.ศ.2547-2551) โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นสถาบันอุดมศึกษาระบบทางไกลชั้นนำของโลกที่จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและให้บริการที่มีคุณภาพ”

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิต

¹ <http://apple.stou.ac.th/Edocument/ocs/miscellaneous/SWOTมหาวิทยาลัย.doc> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2550

2. พัฒนาศักยภาพคนทุกระดับของประเทศ
3. พัฒนาชุมชน องค์การและสถาบันในสังคมเพื่อนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

4. วิจัยส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้และภูมิปัญญาไทย
5. อนุรักษ์ ส่งเสริม และพัฒนาศิลปวัฒนธรรม

เพื่อให้เกิดผลตามเจตนารมณ์ของวิสัยทัศน์และพันธกิจดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยจึงกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ซึ่งให้ความสำคัญในการเร่งรัดดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) ผลผลิตทางการศึกษา – โดยที่นักศึกษาและผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงในฐานะกลุ่มเป้าหมายหลักซึ่งมหาวิทยาลัยมีความมุ่งมั่นส่งเสริมให้เป็นการดำเนินงานที่มีคุณภาพของสังคม มหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญแก่กลุ่มเป้าหมายนี้เป็นสำคัญ โดยจะดำเนินมาตรการต่างๆ ที่จำเป็นและมีประสิทธิภาพดังนี้

(1) เพิ่มอัตราการสำเร็จการศึกษา – โดยการจัดวางระบบที่ส่งเสริมความสามารถ และความพร้อมในการศึกษาของนักศึกษาในด้านต่างๆ และเข้ามีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการช่วยขจัดปัญหาอุปสรรคในการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น พัฒนาประสิทธิภาพของระบบแนะแนวให้คำปรึกษา ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจและเข้าถึง ได้สะดวกให้ความ ยืดหยุ่นของทางเลือกในการศึกษา และจัดกิจกรรมเสริมความสามารถในการศึกษา เป็นต้น

(2) ลดอัตราการออกกลางคัน – โดยวิเคราะห์สาเหตุของการออกกลางคันพัฒนาระบบ ติดตามนักศึกษา ระบบสื่อสารและให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด การเทียบโอนประสบการณ์ การอบรมเข้ม และเปิดโอกาสทางเลือกในการประเมินผล

2) หลักสูตรและสาระเนื้อหาทางวิชาการ – เพื่อให้บริการการศึกษาที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับ สภาพการณ์และความต้องการของสังคมปัจจุบัน และทันสมัย มหาวิทยาลัยจะปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมตลอดเวลาโดยใช้มาตรการต่อไปนี้

(1) สำรวจและปิดหลักสูตรที่ไม่ตรงกับความต้องการของสังคม หรือหลักสูตรที่ไม่คุ้มค่าในการดำเนินการ

(2) ปรับปรุงชุดวิชาทุกชุดให้ถูกต้องและทันสมัยโดยการปรับปรุงเองหรือมอบให้ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกดำเนินการ และเสริมเติมเนื้อหาใหม่ ๆ เป็นระยะ

(3) สำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ เพื่อพัฒนาหลักสูตรใหม่ที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่ม

(4) พัฒนาหลักสูตรภาคภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการในระดับระหว่างประเทศผ่านระบบการศึกษาทางไกล

(5) จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการใช้ประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ โดยเป็นหลักสูตรที่ผสมผสานระหว่างสาระทางวิชาการกับวิชาชีพ และใช้เทียบโอนในการรับเข้าศึกษาระดับปริญญาได้

3) ระบบการเรียนการสอน – เพื่อให้นักศึกษาได้ประโยชน์สูงสุดจากหลักสูตรและเนื้อหาสาระที่ศึกษา มหาวิทยาลัยจะปรับระบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและลักษณะของแขนงวิชาโดยเปิดทางเลือกในระบบการเรียนการสอนที่ยืดหยุ่นมากขึ้น แต่ยังคงรักษาคุณภาพและมาตรฐานไว้ดั้งเดิมหรือดีกว่าเดิม โดยใช้มาตรการต่อไปนี้

(1) รื้อปรับการเรียนการสอนทุกกระบวนการให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและลักษณะ เนื้อหาวิชา

(2) จัดระบบการเรียนการสอนที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาและระหว่าง นักศึกษาด้วยกันเอง

(4) พัฒนาระบบการทดสอบที่หลากหลายกว่าเดิมโดยเปิดทางเลือกให้เหมาะสมกับความถนัดของนักศึกษา

(5) ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาทักษะทางความคิดมากกว่าการท่องจำโดยให้ แนวทางต่างๆที่กระตุ้นความคิด และทดสอบทักษะการคิดวิเคราะห์ที่มากขึ้น

4) สื่อและเทคโนโลยี – จากพัฒนาการที่รวดเร็วของสื่อและเทคโนโลยี การศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนารูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับยุคสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการถ่ายทอดความรู้ รวมทั้งกระตุ้นความสนใจใฝ่รู้ของนักศึกษา โดย

(1) สำรวจ วิเคราะห์ ทดสอบและลงทุนพัฒนาสื่อ/เทคโนโลยีใหม่ๆที่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนทางไกล

(2) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษา การบริหาร และการบริการของมหาวิทยาลัย

(3) พัฒนาสื่อและเทคโนโลยีที่นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ง่ายด้วยตนเอง โดยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ศึกษากับสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

(4) ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการนำเสนอเนื้อหาของสื่อการศึกษาให้น่าสนใจ สะดวกใช้ และสามารถทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง

5) การบริหารจัดการ – การปฏิรูปการบริหารจัดการทั้งระบบและทุกระบบย่อยภายในมหาวิทยาลัยเป็นความจำเป็นยิ่งยวดเพื่อการอยู่รอดและการยกระดับประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยโดย

(1) กระจายอำนาจการบริหารและการดำเนินการให้แก่ผู้รับผิดชอบทุกระดับโดยเน้น เป้าหมายผลงาน และความรับผิดชอบของผู้บริหารและปฏิบัติทุกคน

(2) ปรับโครงสร้างองค์การให้มีความกระชับ คล่องตัว และประสาน เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายผลงานร่วมกัน

(3) วางระบบจูงใจที่หลากหลายตามความสำเร็จของงาน

(4) พัฒนาระบบประเมินผลสำหรับทุกหน่วยงานและสำหรับบุคลากรทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน

(5) ใช้มาตรการลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นต่างๆ

(6) รื้อปรับระบบและกระบวนการบริหารงานบุคคล การบริหาร การเงิน และการบริหารทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

(7) ส่งเสริม ให้แรงจูงใจในการทำงานเป็นทีมและการประสานความร่วมมือระหว่างทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

(8) ใช้อาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัยให้คุ้มค่าและเกิด ประโยชน์สูงสุด

6) การพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือ – มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องสร้าง เครือข่ายผู้รับบริการ ผู้สนับสนุน ชุมชน หน่วยงานต่างๆ นักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งองค์การ และบุคคลเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการอยู่รอดและพัฒนาของมหาวิทยาลัย โดยใช้มาตรการ ต่อไปนี้

(1) ดำเนินการเชิงรุกเพื่อแสวงหาความร่วมมือสนับสนุนจากหน่วยงาน ภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ

(2) สร้างและรักษาเครือข่ายผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการประสานติดต่อ และร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดและยั่งยืน ในการ ใช้บริการของมหาวิทยาลัย

(3) ส่งเสริมสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กร (เช่น สมาคมสุโขทัยธรรมาธิราช ชมรมบัณฑิต ชมรมนักศึกษา ฯลฯ) ที่มีอยู่ให้มีบทบาทสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

(4) ดำเนินกิจการที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชนในลักษณะต่างๆ เพื่อสร้าง พันธมิตรใหม่ๆ สำหรับการพัฒนาสังคม

7) คุณภาพการบริการ – เนื่องจากเป็นสถาบันที่ให้บริการทางการศึกษาผ่าน ระบบทางไกล มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องให้ความสำคัญแก่การจัดบริการที่มีคุณภาพสูง เพื่อสามารถ แข่งขันกับสถาบันอื่นได้ มุ่งให้เกิดการผสมผสานระหว่างบริการที่ประทับใจกับคุณภาพทาง

วิชาการหรือ คุณภาพของเนื้อหาสาระในการเรียนการสอนและการอบรม โดยใช้มาตรการต่าง ๆ ได้แก่

- (1) พัฒนาศูนย์บริการจุดเดียว
- (2) ให้บริการนักศึกษาโดยเน้นการติดตามและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาอย่างใกล้ชิด
- (3) พัฒนาบริการตอบคำถามและการให้ข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้สมบูรณ์และชัดเจน
- (4) ประเมินเพื่อแก้ไขปรับปรุงระบบบริการทุกระบบอย่างต่อเนื่อง และเสริมประสิทธิภาพโดยเทคโนโลยีและบุคลากรที่มีคุณภาพสูงในการให้บริการ
- (5) กำหนดมาตรฐานบริการและจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

(6) จัดแรงจูงใจที่เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ

8) การพัฒนาบุคลากร – ถึงแม้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สมัยใหม่เข้ามาเป็นส่วนทดแทนกำลังคน แต่สำหรับมหาวิทยาลัยที่เน้นคุณภาพของบริการ คุณภาพกำลังคนของมหาวิทยาลัยยังเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามากที่สุด มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญและส่งเสริมคุณค่าของบุคลากรทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่องโดย

- (1) กำหนดสมรรถนะจำเป็นของบุคลากรทุกสายงานทุกตำแหน่ง และใช้สมรรถนะดังกล่าวในการสรรหาคัดเลือก บรรจุ มอบหมายงาน ยกย่องความรับผิดชอบ และพัฒนา
- (2) เตรียมผู้บริหารยุคใหม่ให้มีความพร้อมรับภาระในการเป็นผู้บริหารได้โดยไม่ขาดตอน
- (3) พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะหลากหลาย สามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้ตลอดเวลาในทุกตำแหน่ง
- (4) กำหนดจรรยาบรรณและพฤติกรรมจำเป็นพื้นฐานสำหรับบุคลากรทุกคน

9) การหารายได้ – เพื่อความอยู่รอดและพัฒนาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องสั่งสมกองทุนให้พอเพียงและเหมาะสม โดย

- (1) พัฒนาบริการใหม่ๆ สำหรับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการลักษณะต่าง ๆ
- (2) ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับให้เอื้อต่อการดำเนินการในการหารายได้ของบุคลากรและหน่วยงานของมหาวิทยาลัย

(3) ให้แรงจูงใจแก่บุคลากร/หน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่สามารถให้ข้อเสนอแนะและริเริ่มโครงการเพิ่มพูนรายได้ให้แก่มหาวิทยาลัย

(4) จัดทำโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในลักษณะการร่วมลงทุนและแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างกัน

10) การปรับปรุงและฟื้นฟูสภาพแวดล้อม – การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีช่วยเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีอันเป็นรางวัลตอบแทนอย่างหนึ่งสำหรับบุคลากร และให้ความสุขแก่ผู้มาเยือน มหาวิทยาลัยจึงเน้นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยโดย

(1) ปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาคารของมหาวิทยาลัยให้งดงาม ร่มรื่น ปลอดภัย และเหมาะสมกับการใช้ประโยชน์

(2) จัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ นำระบบ IT มาใช้เพื่อลดเอกสารและความรุงรังต่าง ๆ

(3) ลดการสร้างอาคารเพิ่มเติมในบริเวณพื้นที่มหาวิทยาลัย แต่ปรับแต่งสภาพให้ ทันสมัยและเหมาะสมกับความจำเป็นในการใช้งาน

11) การสร้างเอกลักษณ์ ภาพลักษณ์ การตลาด และการประชาสัมพันธ์ – มหาวิทยาลัยจะพิจารณา จุดเด่นของตนเองและประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนได้รับทราบ โดย

(1) วิเคราะห์ตนเอง กำหนดเอกลักษณ์ จุดเด่นตามความเป็นจริง กำหนดภาพลักษณ์ และประชาสัมพันธ์ประเด็นสำคัญดังกล่าวผ่านสื่อต่างๆ

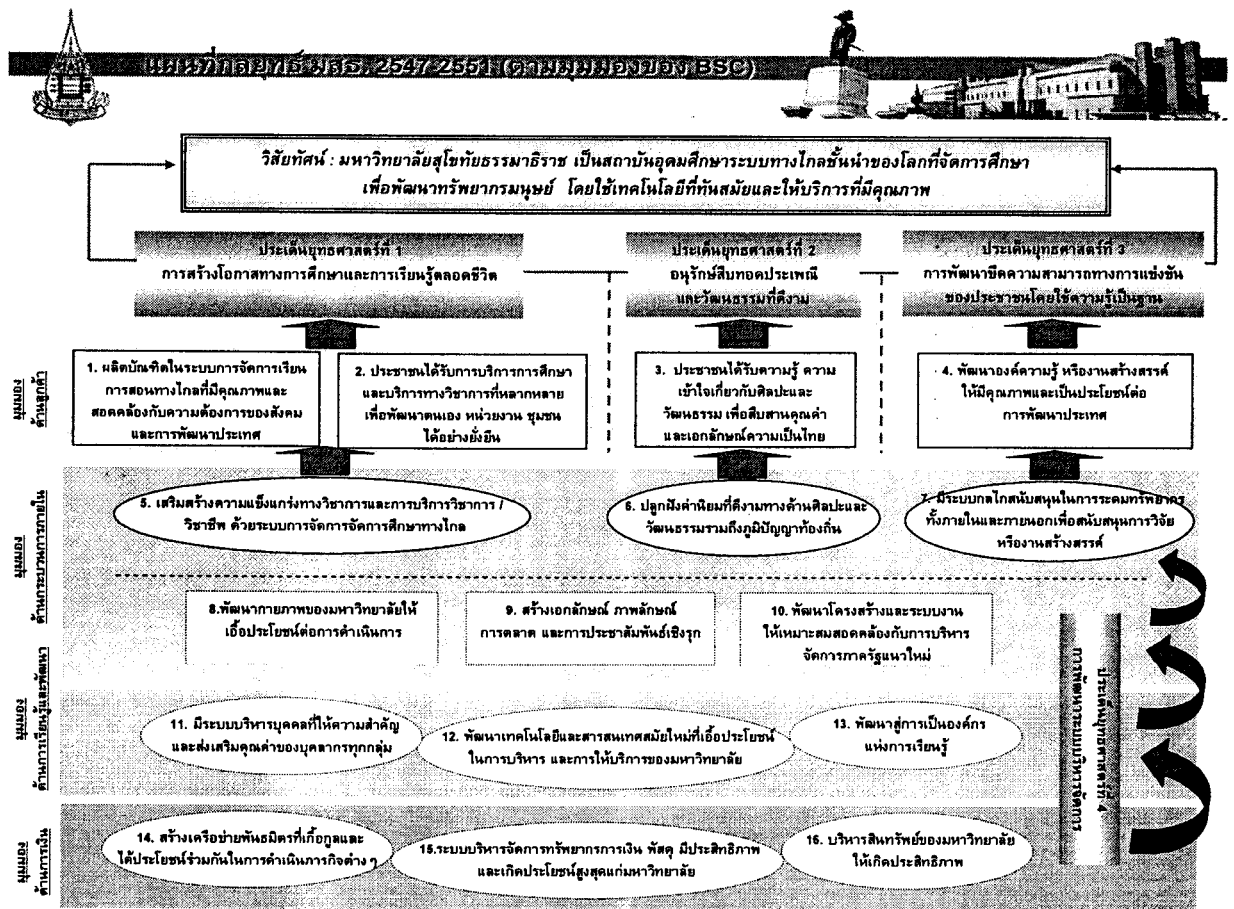
(2) พัฒนารฐานข้อมูลนักศึกษา บัณฑิต และกลุ่มเป้าหมายการให้บริการของมหาวิทยาลัยให้ทันสมัยตลอดเวลา และใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

(3) รักษาคุณค่าของภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยให้ประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม

(4) วิจัยกลุ่มเป้าหมายและความต้องการรับบริการจากภายนอก เพื่อดำเนินมาตรการเชิงรุกในด้านการตลาด

8.1.2 แผนที่กลยุทธ์ มสธ. พ.ศ. 2547-2551 (มุมมองตาม BSC) และแผนที่กลยุทธ์ ปี 2548-2551 (มุมมองตามมติ ก.พ.ร.)

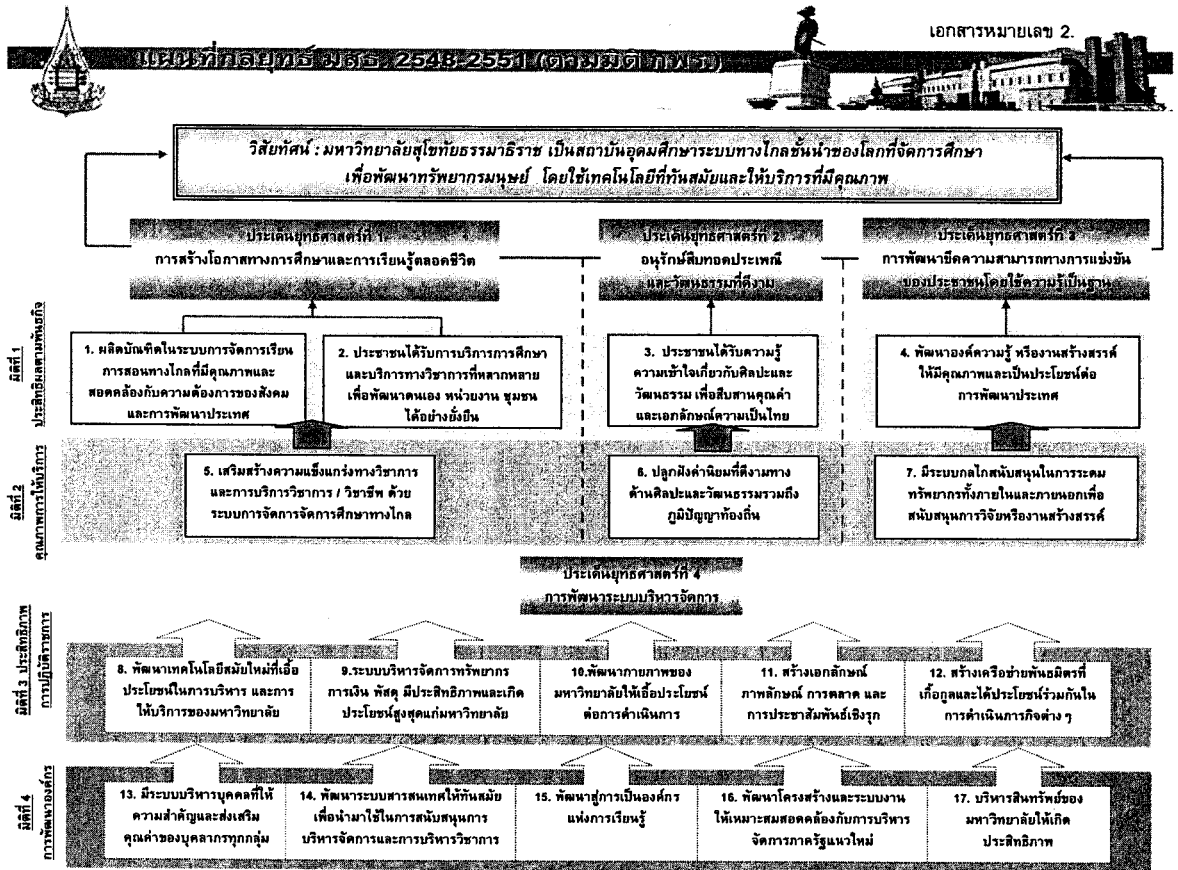
1) แผนที่กลยุทธ์ มสธ. 2547-2551 ตามมุมมองของ BSC



ภาพที่ 2.3 แผนที่กลยุทธ์ มสธ. 2547-2551 ตามมุมมองของ BSC

ที่มา : www.apple.stou.ac.th/สารสนเทศหน่วยงาน/กองแผนงาน/งานนโยบายและยุทธศาสตร์

2) แผนที่กลยุทธ์ มสธ. 2548-2551 ตามมุมมองมิติ ก.พ.ร.



ภาพที่ 2.4 แผนที่กลยุทธ์ มสธ. 2548-2551 ตามมุมมองมิติ ก.พ.ร.

ที่มา : www.apple.stou.ac.th/สารสนเทศสหหน่วยงาน/กองแผนงาน/งานนโยบายและยุทธศาสตร์

เมื่อ 6 ก.ค. 2550

8.2 การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

8.2.1 ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยมีระบบการเรียนการสอนทางไกล โดยมีปณิธาน คือ บิดหลักการศึกษาตลอดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบอาชีพและขยายโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ แต่ใช้วิธีการศึกษาโดยผ่านสื่อการสอนต่างๆ ประกอบด้วย เอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ เทปเสียงประกอบชุดวิชา รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ สื่อคอมพิวเตอร์ ช่วยสอน และหนังสืออ่านประกอบต่างๆ โดยเปิดสอนหลักสูตรต่างๆ ทั้งในระดับประกาศนียบัตร ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา ระดับคุณวุฒิบัณฑิต และ โครงการสัมฤทธิ์บัตร ซึ่งเป็นหลักสูตรระยะสั้น จากความหลากหลายของหลักสูตรที่เปิดและการเรียนการสอนที่ไม่ต้องเข้าชั้นเรียนทำให้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีนักศึกษาได้อย่างไม่จำกัดและกระจายอยู่ทั่วประเทศ ทำให้มหาวิทยาลัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการขยายการบริการนักศึกษาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาภูมิภาค ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด ศูนย์วิทยบริการบัณฑิตศึกษา และศูนย์บริการเฉพาะกิจ มุม มสธ. ขึ้นทั่วประเทศ เพื่อเป็นการขยายการให้บริการแก่นักศึกษา โดยได้ขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานงานราชการในจังหวัดนั้น เพื่อเป็นสถานที่สำหรับจัดบริการให้กับนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนั้น และได้มีการขยายการให้บริการในเรื่องต่างๆ เพิ่มขึ้นตลอด แต่จากข้อจำกัดของศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัด ทำให้มหาวิทยาลัยไม่สามารถขยายการบริการได้อย่างสมบูรณ์และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ดังนั้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์วิทยบริการ (ชื่อเดิม) ขึ้นตั้งแต่ปี 2529 มีฐานะเป็นศูนย์สังกัดสำนักบรรณสารสนเทศ ต่อมาในปี 2537 มหาวิทยาลัยได้มีการเปลี่ยนชื่อศูนย์ฯ ใหม่ โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ” เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจของศูนย์ และปี 2545 มหาวิทยาลัยได้ออกข้อบังคับว่าด้วยการดำเนินงานของสำนักวิทย์พัฒนา และได้เปลี่ยนชื่อศูนย์ฯ ใหม่โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์วิทย์พัฒนา” โดยมีการปรับวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งใหม่ และประกาศใช้เป็นฉบับปัจจุบัน

1) วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์วิทย์พัฒนา

- (1) เพื่อรองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรม และงานบริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกล
- (2) เพื่อเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในงานบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา

(3) เพื่อเป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย

(4) เพื่อเป็นแหล่งดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพร่วมกับ นักศึกษา บัณฑิต และชุมชน โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษาและชุมชนโดยส่วนรวม

(5) เพื่อรองรับกิจกรรมอื่น ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2) วิสัยทัศน์

เป็นเลิศด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษา ประชาชนอย่างถูกต้อง รวดเร็วประทับใจและสร้างเครือข่ายการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

3) พันธกิจ

(1) บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

(3) ประสานงานกับหน่วยงานภายในและนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้

ข้อมูลที่ต้องการและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน

(4) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชนเพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

8.2.2 ภารกิจของศูนย์วิทย์พัฒนา

1) ภารกิจที่มีต่อมหาวิทยาลัย

(1) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รองรับกิจกรรมการสอน การฝึกอบรม และบริการการศึกษาอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยจะจัดให้มีขึ้น และดำเนินการอยู่ให้บรรลุเป้าหมาย

(2) เป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในการให้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย แก่นักศึกษาและประชาชน

(3) เป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ มหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาของนักศึกษาและประชาชนต่อมหาวิทยาลัย

(4) เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพเพื่อ กระจายความรู้และรายได้สู่ชุมชน

(5) เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เปรียบเสมือนตัวแทนที่ไปจัด ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคเพื่อเผยแพร่เกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย

(6) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารของชุมชนนำเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การวิจัยให้ถูกต้องทันสมัยตรงตามความต้องการ

(7) เป็นหน่วยงานรับปัญหาอุปสรรคของการเรียนการสอนจากผู้เกี่ยวข้องนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย

(8) เป็นศูนย์กลางระดมศักยภาพของบัณฑิต คิษย์เก่า และผู้มีความรู้ความสามารถมาช่วยเหลือกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

(9) เป็นหน่วยงานที่เป็นพื้นฐานในท้องถิ่นให้แก่มหาวิทยาลัยในการเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนและชุมชนในชนบทที่ห่างไกล

(10) สร้างบทบาทความเป็นผู้นำชุมชนในท้องถิ่นภูมิภาคทางด้านวิชาการวิชาชีพในระดับอุดมศึกษา

(11) สร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างชุมชนกับมหาวิทยาลัยในการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน

(12) ส่งเสริมชี้ให้เห็นคุณค่าของการศึกษาเพื่อชีวิตการพัฒนาคุณภาพตนเอง โดยสมัครเข้าเป็นนักศึกษาตาม โครงการต่างๆ

(13) เป็นหน่วยงานที่จะสนับสนุนการดำเนินการวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษาทุกระดับ

2) ภารกิจที่มีต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย

(1) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลทางวิชาการเพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าและศึกษาของนักศึกษา

(2) ส่งเสริมสนับสนุนบริการค้นคว้าเสริมความรู้ในระบบการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านระบบเครือข่ายต่างๆ

(3) เป็นแหล่งบริการทางวิชาการแก่นักศึกษา ได้แก่ การสอนเสริม สัมมนาเสริมระดับบัณฑิตศึกษาและการฝึกอบรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

(4) เป็นสถานที่พบปะระหว่างคณาจารย์กับนักศึกษาโดยการนัดหมาย

(5) เป็นหน่วยตอบปัญหาของนักศึกษาในเรื่องการเรียน การสอน การวิจัย และการวัดผล

(6) เป็นหน่วยจัดบริการสารสนเทศทุกรูปแบบแก่นักศึกษาทุกระดับทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัยและประชาชนผู้สนใจ

(7) เป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือ แนะนำและแนะแนวทางการศึกษา

(8) เป็นสถานที่พบปะระหว่างนักศึกษาด้วยกันหรือคณาจารย์ เพื่อความสัมพันธ์และความอบอุ่นเสมือนมีชั้นเรียน

(9) สนับสนุนการทำงานวิจัยหรืองานวิชาการของนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย

(10) เป็นหน่วยประสานกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในการช่วยเหลือและจัดบริการการศึกษาแก่ผู้เรียนและผู้ฝึกอบรมตามหลักสูตรต่างๆ

(11) เป็นหน่วยประสานการดำเนินงานของชมรมนักศึกษา ชมรมบัณฑิตของมหาวิทยาลัยรวมทั้งสมาคม ชมรมต่างๆ ในท้องถิ่น

3) ภารกิจที่มีต่อประชาชนและชุมชน

(1) เป็นแหล่งวิทยาการความรู้ในระดับอุดมศึกษาสำหรับการศึกษาค้นคว้าของประชาชนทั่วไป

(2) เป็นหน่วยบริการส่งเสริมการอ่าน เสริมความรู้ที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและประชาชนทั่วไป

(3) จัดบริการสถานที่ในการประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมอื่นๆ ของชุมชนและท้องถิ่น

(4) เป็นแหล่งวิทยาการสมัยใหม่เพื่อการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองของประชาชนทั่วไปโดยไม่มุ่งหวังปริญญา หรือประกาศนียบัตร

(5) เป็นหน่วยงานที่แนะนำส่งเสริมอาชีพให้แก่ชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้ของประชาชน โดยวิทยากรทั้งจากส่วนกลาง และระดับท้องถิ่น

(6) เป็นหน่วยงานที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของชุมชนและคนในชุมชน

(7) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลและค้นคว้าศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นในภูมิภาคนั้น

(8) เป็นหน่วยงานที่จะสร้างความเชื่อถือศรัทธาต่อมหาวิทยาลัย

(9) เป็นหน่วยประสานกับหน่วยงานและสถาบันอื่นๆ ในการจัดบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่ชุมชนและท้องถิ่น

8.2.3 ที่ตั้งของศูนย์วิทย์พัฒนา และจังหวัดพื้นที่รับผิดชอบ

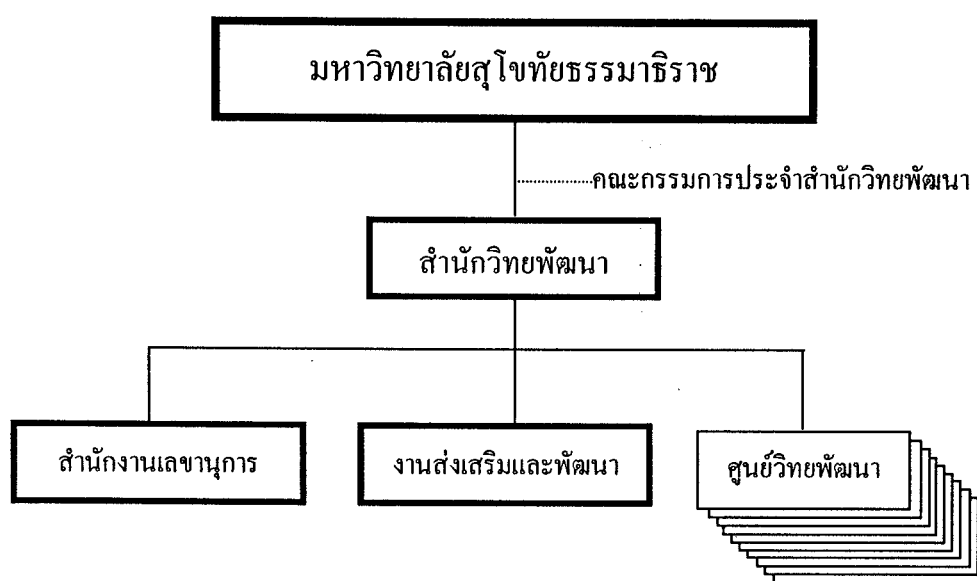
มหาวิทยาลัยสุโขทัยได้จัดตั้งศูนย์วิทย์พัฒนา จำนวน 10 แห่ง โดยมีจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่องการจัดตั้งศูนย์วิทย์พัฒนา บริการ, 1 ก.ค. 2540) ดังนี้คือ

ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ.	พื้นที่รับผิดชอบ (จังหวัด)	จังหวัดที่รับผิดชอบ
จังหวัดนครศรีธรรมราช	9	นครศรีธรรมราช พัทลุง ตรัง กระบี่ พังงา สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต ระนอง และชุมพร
จังหวัดอุบลราชธานี	9	อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ ยโสธร ร้อยเอ็ด อำนาจเจริญ มุกดาหาร นครพนม
จังหวัดนครสวรรค์	9	นครสวรรค์ อุทัยธานี ชัยนาท อ่างทอง สิงห์บุรี พิจิตร เพชรบูรณ์ ลพบุรี สระบุรี
จังหวัดเพชรบุรี	8	เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี นครปฐม สุพรรณบุรี กาญจนบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร
จังหวัดสุโขทัย	5	สุโขทัย พิษณุโลก อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร
จังหวัดลำปาง	8	ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ แพร่ พะเยา เชียงราย แม่ฮ่องสอน
จังหวัดอุดรธานี	10	อุดรธานี หนองบัวลำภู หนองคาย ชัยภูมิ ขอนแก่น เลย สกลนคร มหาสารคาม กาฬสินธุ์ นครราชสีมา
จังหวัดจันทบุรี	5	จันทบุรี ตราด ระยอง ชลบุรี สระแก้ว
จังหวัดยะลา	5	ยะลา นราธิวาส ปัตตานี สงขลา สตูล
จังหวัดนครนายก	8	นครนายก ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นนทบุรี ฉะเชิงเทรา สมุทรปราการ กรุงเทพมหานคร

กล่าวโดยสรุป ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่แทนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในส่วนภูมิภาค ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย คือ ภารกิจต่อมหาวิทยาลัย ภารกิจต่อนักศึกษา และภารกิจต่อประชาชนและชุมชน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์วิทย์พัฒนา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

8.2.4 โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์วิทย์พัฒนา

1) แผนภูมิการ โครงสร้างองค์กรของสำนักวิทย์พัฒนา

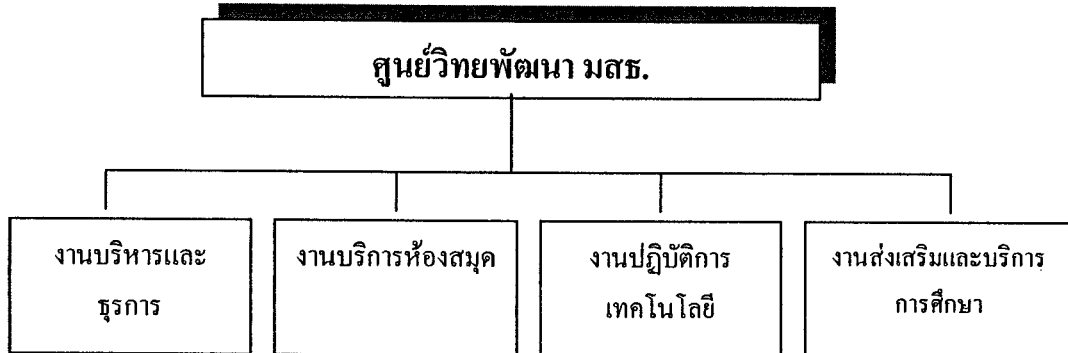


ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทย์พัฒนา

สำนักงานเลขานุการ รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานธุรการ การเงินและบัญชี ประสานงานระหว่างศูนย์ฯ กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและภายนอก ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ สนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารสื่อสารนิเทศ จัดหาวัสดุครุภัณฑ์ให้กับศูนย์วิทย์พัฒนา เป็นแหล่งกลางในการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

งานส่งเสริมและพัฒนา รับผิดชอบประสานงานระหว่างศูนย์ฯ กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและภายนอก ติดตามข้อมูลและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ประสานงานการจัดประชุม ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาคณาจารย์และการดำเนินงานของศูนย์ฯ และสำนักฯ ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของศูนย์ฯ ทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ข่าวสารข้อมูล การประชาสัมพันธ์และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2) แผนภูมิโครงสร้างการบริหารภายใน ของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างการบริหารงานภายในศูนย์วิทยพัฒนา

(1) **งานบริหารและธุรการ** รับผิดชอบสารบรรณ/ธุรการ การเงินและบัญชี พัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ บันทึกข้อมูล ลงสถิติต่าง ๆ การอำนวยความสะดวก พัฒนาระบบบริหารและธุรการ รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

(2) **งานบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษา** รับผิดชอบให้บริการในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่อการศึกษาประเภทต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูล การประสานงานและการสร้างเครือข่ายการให้บริการระหว่างห้องสมุดในพื้นที่รับผิดชอบและกับส่วนกลางของมหาวิทยาลัย

(3) **งานปฏิบัติการเทคโนโลยี** รับผิดชอบการให้บริการการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ การผลิตสื่อพื้นฐาน การดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร เพื่อรองรับกิจกรรมการเรียนการสอน และฝึกอบรมในระบบการศึกษาทางไกล

(4) **งานส่งเสริมและบริการการศึกษา** รับผิดชอบการให้บริการและส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอนแนะแนวการศึกษา และอาชีพแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่น การประสานติดตามผลและส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาและบัณฑิต รวมทั้งให้บริการและประสานงานการจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และวิจัยในท้องถิ่น และการบริการวิชาการเคลื่อนที่ ตลอดจนงานบริการวิชาการแก่ชุมชนในลักษณะต่าง ๆ

8.2.5 สภาพปัจจุบันของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้เริ่มเปิดศูนย์วิทย์พัฒนา แห่งแรกคือศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช เมื่อปี 2534 ต่อมา ได้ขยายการจัดสร้างศูนย์และเปิดศูนย์อีก 9 ศูนย์จนครบตามที่กำหนดไว้ จากการดำเนินงานของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านปรากฏว่ามีปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับภารกิจต่าง ๆ ซึ่งจากผลการวิจัย (เสนห์ รุ้ยโต 2547: 2) พบว่า ขาดการวิเคราะห์ และประเมินสถานการณ์เพื่อปรับตัวในการให้บริการแก่นักศึกษาและ ชุมชน การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด การกำหนดภารกิจ วิสัยทัศน์ ปรัชญาการ ดำเนินงาน นโยบาย วิธีปฏิบัติยังไม่ถูกต้องชัดเจนเพียงพอ ปัญหาการกำหนดกลยุทธ์ไม่สอดคล้อง ต่อสถานการณ์ ซึ่งไม่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งและไม่สามารถ ตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักศึกษาอย่างเพียงพอ ปัญหาการควบคุมและประเมินกลยุทธ์ นอกจากนี้ในยุคของการแข่งขัน ทำให้มีสถาบันอื่น ๆ เริ่มมีการขยายวงกว้างในการจัดตั้งตามส่วน ภูมิภาค เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นต้น ส่งผลทำให้ ศูนย์วิทย์พัฒนา จะต้องมีการบริหารจัดการใหม่ เพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุคของการแข่งขันเช่นกัน ในฐานะตัวแทนของ มหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค อีกทั้งศูนย์ยังไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้นความ คล่องตัวและรวดเร็วในการบริการ ได้ก่อให้เกิดความล่าช้าในการบริการ อีกทั้งปัญหาที่เกิดจาก บุคลากรในมหาวิทยาลัยไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเพียงพอ ขาดการ ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างเป็นระบบ บุคลากรยังคงปฏิบัติงานเหมือนเดิมถึงแม้ว่าจะ ฝึกอบรมมาแล้วตามความเคยชิน

8.2.6 แนวคิดการประเมินผลการดำเนินงาน

ในการจัดองค์การในยุคปัจจุบันจะต้องคำนึงถึงนโยบาย เป้าหมาย และกล ยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อการได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โดยจะต้องมีการกำหนด แผนงานและตัวชี้วัดคุณภาพแห่งความสำเร็จล่วงหน้าไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของ คนในองค์การ ซึ่งจากสภาพปัญหาของศูนย์วิทย์พัฒนา ทำให้ทราบว่า การดำเนินงานของศูนย์วิทย์ พัฒนา ยังไม่สามารถที่จะดำเนินงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ คือการบริการที่เป็นเลิศ รวดเร็ว หรือพันธกิจของศูนย์วิทย์พัฒนา ดังนั้นศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จะต้อง มีพัฒนาองค์การเพื่อสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ สามารถที่จะ เข้าสู่ยุคของการแข่งขันทางการศึกษาได้ ดังนั้นศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์การ ให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมและสามารถเจริญเติบโตไปพร้อม กับมหาวิทยาลัย ซึ่งการจะเปลี่ยนแปลงได้นั้น องค์การจะต้องทราบถึงสถานะ สถานภาพและ

ศักยภาพของตนเองว่ามีการดำเนินงานในลักษณะใด การวิเคราะห์และการประเมินผลจึงได้ถูกนำใช้ในการนี้เพื่อที่จะตอบ โจทย์ในข้อนี้ ในการประเมินผลการดำเนินงานนั้นสามารถทำได้หลายรูปแบบ และมีเครื่องมือหลายชนิดที่จะนำมาเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละเครื่องมือก็มีคุณสมบัติที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่า องค์กรใดเห็นว่าเครื่องมือชนิดใดเหมาะสมกับองค์กร ทำให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องมากที่สุด เพราะข้อมูลที่ได้สามารถเป็นแนวทางที่ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จะนำไปเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ปัจจุบันการบริหารภาครัฐได้นำการประเมินผลตามกรอบการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานซึ่งเป็นกรอบการประเมินที่ประยุกต์มาจากเครื่องมือ BSC ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะมองเห็นการดำเนินงาน ได้อย่างครอบคลุม และแต่ละมิติจะมีความเชื่อมโยงกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำ การประเมินผลตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา เพื่อสำรวจถึงสถานะในการดำเนินงานขององค์กร ว่าเป็นอย่างไร

อีกทั้ง เสน่ห์ จุ้ยโต และ ชาตรี วงศ์มาสา (2548) ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชด้วยเครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (ก.พ.ร.) ใน 4 มิติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรภายใน ผู้บริหารทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มีการพัฒนาหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตรเดิมในระดับปานกลาง มีการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยู่ในระดับน้อย และมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมีการศึกษาวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพการให้บริการการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพอใจต่อการจัดส่งเอกสารการสอนอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจต่อการให้บริการด้านการพัฒนารูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์ในระดับค่อนข้างปานกลาง มีความพอใจด้านการบริการตอบคำถามอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพอใจด้านการจัดสอบและประกาศผลอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าซ้ำ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน เช่น การลงทะเบียนเรียนมีความรวดเร็วปานกลาง การประกาศผลรวดเร็วในระดับน้อย การตรวจสอบผลการเรียนหรือขอใบรับรองความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในระดับน้อย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการบริหารอย่างครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีการสนับสนุนด้านการศึกษาและการฝึกอบรมแก่ข้าราชการและบุคลากรภายใน มสธ. อยู่ในระดับปานกลาง

และ วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล (2546) ได้กล่าวว่าการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในระบบคุณภาพของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะเป็นกลไกช่วยให้สามารถควบคุมให้การทำงานเป็นไปตามแผนเชิงกลยุทธ์ที่วางไว้เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยมีดัชนีวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานที่วัดผลในแง่มุมต่างๆ อย่างสมดุลของมุมมองด้านการเงินและด้านที่มีไม่ใช่การเงินที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยบริหารงาน และมีการดำเนินงานอย่างมั่นใจได้ว่าจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ในขณะเดียวกันก็จะใช้เป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความสามารถของมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติภารกิจว่าเป็นไปอย่างมีคุณภาพและบรรลุความคาดหวังของสังคมได้ในระดับใด ถึงแม้ว่าจะยังไม่มีหน่วยงานประเมินมาตรฐานการศึกษาใดในประเทศไทยที่กำหนดองค์ประกอบการตรวจสอบคุณภาพจากมุมมองตามวิธีของ BSC แต่มหาวิทยาลัยก็สามารถใช้เพื่อการประกันคุณภาพภายในได้ และน่าจะเป็นการพัฒนาอีกแนวทางหนึ่งด้วย พบว่ามหาวิทยาลัยในต่างประเทศได้นำ BSC ไปใช้เพื่อวัดผลสำเร็จและนำมหาวิทยาลัยไปสู่การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นหลายแห่งแล้ว

สำหรับเครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ผู้วิจัยนำมาใช้สำหรับการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา ประกอบด้วย 4 มิติ ซึ่งแต่ละมิติจะมีรายละเอียดของการประเมินผล ดังนี้

มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามพันธกิจ

ประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา เป็นการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

ดังนั้นพันธกิจที่ผู้วิจัยได้นำมาเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน

ประกอบด้วย

1. บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของ

มหาวิทยาลัย

3. ประสานงานกับหน่วยงานภายในและนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน

4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชนเพื่อสนองต่อบริการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

มิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็น การแสดงการให้ความสำคัญกับลูกค้า
ในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ดังนั้นการให้บริการของศูนย์ที่ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นการประเมินผล
ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. บริการตอบคำถาม ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ ความสามารถในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถาม ความพึงพอใจโดยรวมในการบริการตอบคำถาม

2. การรับสมัครนักศึกษา ได้แก่ มีความสะดวกในการซื้อใบสมัคร
ณ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. มีการอธิบายขั้นตอนในการสมัครเรียนที่ชัดเจน มีการให้คำแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลการสมัครเรียน มีการจ่ายเอกสารการสอนชุดพื้นฐาน ณ. ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับสมัครนักศึกษา

3. การลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่าง ๆ ได้แก่ มีความรวดเร็ว มี
ความถูกต้อง ความครบถ้วนของแบบฟอร์ม

4. การจัดรายการวิทยุ ศูนย์วิทยพัฒนา ได้แก่ วิทยากรรายการเป็นผู้
ที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลของ มสธ. ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา การดำเนินรายการมีความเหมาะสมทั้งในเรื่อง เวลา และเนื้อหา ความพึงพอใจโดยรวมรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา

มิติที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ เป็นการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้เงิน

ดังนั้นการปฏิบัติราชการที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นการประเมินผล
ประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเบิกจ่าย
งบประมาณมีความรวดเร็ว การรับ/ส่งหนังสือราชการ การให้บริการห้องสมุดมีความรวดเร็ว การให้บริการตอบค่านักศึกษาทางโทรศัพท์สามารถตอบได้ทันที การให้บริการรับสมัครและรับลงทะเบียนนักศึกษา และการจ่ายเอกสารชุดวิชาพื้นฐานสามารถจ่ายได้ทันที

2. ด้านการลดค่าใช้จ่าย ได้แก่ มีการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านเชื้อเพลิง
มีการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้า มีการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสำนักงาน

3. ด้านคุณภาพงาน ได้แก่ มีการพัฒนาคุณภาพรายการวิทยุกระจายเสียงสม่ำเสมอ มีการปรับปรุงพัฒนาเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่ศูนย์จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจ มีการประเมินผลการให้บริการเสมอเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา และมีการพัฒนาระบบการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม

4. การสร้างนวัตกรรมใหม่ ได้แก่ มีการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจและสามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้สะดวก มีการคิดค้นหารูปแบบการดำเนินงานของศูนย์เช่นการแนะนำใหม่ๆที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ลูกค้าเพื่อดึงดูดใจ มีการหากลยุทธ์ใหม่ๆ ในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการการติดต่อสื่อสารและการเคลื่อนย้ายข้อมูล และมีการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม/สัมมนา/ดูงานประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์การอย่างเหมาะสม

มิติที่ 4 การพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การ เป็นการแสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การลดอัตราค่าจ้าง การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ การอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงาน การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

ดังนั้นการพัฒนาองค์การที่ผู้วิจัยได้นำมาประเมินผล ประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

1. การบริหารองค์การสมัยใหม่ ได้แก่ มีการปรับโครงสร้างการบริหารที่สอดคล้องกับ การบริหาร มสธ. โดยภาพรวม และความต้องการของนักศึกษา มีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการปรับระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นสามารถทำงานทดแทนกันได้ มีการปรับโครงสร้างการบริหารที่มุ่งสู่ยุคสารสนเทศทำให้ติดต่อสื่อสารได้สะดวก มีการบริหารที่นำหลักการเปรียบเทียบกับองค์การอื่นมาใช้เพื่อกระตุ้นองค์การให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศ คุ่มค่า ประหยัด และมีความสุขทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

2. ด้านการจัดการความรู้ ได้แก่ มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน มีการเข้าถึงความรู้จากช่องทางต่าง ๆ มีการซึมซับความรู้ที่ได้แล้วนำความรู้นั้นไปพัฒนาต่อเพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ ๆ ตลอด มีการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ มีการสนับสนุนบุคลากรให้มีการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน มีการสนับสนุนความก้าวหน้าตามสายงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ มีกิจกรรมส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนางาน ได้อย่างเต็มศักยภาพ

4. การพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่ มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการความเสี่ยง มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการการเงินและการงบประมาณ มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการพัสดุและครุภัณฑ์

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

9.1 งานวิจัยในประเทศ

พัชรพร ปาลสุข และ คณะ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในการใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จากนักศึกษา มสธ. ทั้งระดับปริญญาตรีและโท จำนวน 1,486 คนจากการใช้ตารางของ Yamane เป็นตัวกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษา มสธ. มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อยู่ในระดับมาในทุกด้าน (2) เมื่อจัดอันดับความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. 10 แห่ง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เพชรบุรีสูงสุด รองลงมาคือ นครสวรรค์ และสุโขทัย ตามลำดับ

พัชรพร ปาลสุข และคณะ (2541) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จากนักศึกษา มสธ. ประชาชนทั่วไป ที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 215 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ มสธ. จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นบัณฑิต มสธ. ร้อยละ 40 รองลงมาเป็นนักศึกษา มสธ. ร้อยละ 37.20 และเป็นนักศึกษา/ประชาชนทั่วไป ร้อยละ 22.80 (2) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการทุกด้านของ ศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ มสธ. จังหวัด เพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านวิชาการและวิชาชีพ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และด้านบริการการศึกษาเคลื่อนที่ (3) ผู้ใช้บริการกลุ่มนักศึกษา/ประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นต่อบริการของศูนย์วิทย์พัฒนาบริการ มสธ. จังหวัดเพชรบุรี รวมทุกด้าน ระดับมากกว่ากลุ่มบัณฑิต มสธ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านพบว่า

1. นักศึกษา/ประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นต่อบริการของศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มสธ. จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการอาคารสถานที่ ระดับมากกว่าบัณฑิต มสธ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักศึกษา มสธ. และนักศึกษา/ประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นต่อบริการของศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มสธ. จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการอาคารสถานที่ ระดับมากกว่า บัณฑิต มสธ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. บัณฑิต มสธ. นักศึกษา มสธ. และนักศึกษา/ระดับประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นต่อบริการของศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มสธ. จังหวัดเพชรบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

เสน่ห์ จุ้ยโต และ ชาตรี วงศ์มาสา (2545) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองการบริหารเชิงกลยุทธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม คือ (1) จากนักศึกษา จำนวน 240 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (2) ผู้บริหารจำนวน 32 คน (3) ผู้บริหารที่เป็นชุดก่อตั้งจำนวน คน จากผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองการบริหารเชิงกลยุทธ์ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ควรมีโครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย 3 งานหลักคือ งานบริหารและธุรการ งานบริการห้องสมุด งานส่งเสริมและบริการการศึกษา ในด้านของภารกิจควรประกอบด้วย ภารกิจหลัก คือ การให้บริการการศึกษา และ ภารกิจรอง คือ การแสวงหารายได้กับมหาวิทยาลัย สำหรับผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ควรเป็นนักบริหารมืออาชีพ และได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นตามผลงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การจัดสรรงบประมาณให้ศูนย์แต่ละแห่งไม่ควรได้รับงบประมาณเท่ากัน ควรจัดสรรแบบมุ่งเน้นผลงานหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานแต่ละแห่ง ควรมีการประเมินผลงานด้วยตัวชี้วัด 4 ตัว ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพบริหารจัดการ และด้านบริการลูกค้า

เสน่ห์ จุ้ยโต และ ชาตรี วงศ์มาสา (2548) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันด้านการบริหารของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มข้าราชการ อาจารย์ มสธ. รวม 100 คน กลุ่มข้าราชการสายสนับสนุน รวม 100 คน กลุ่มนักศึกษา จำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่า ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระหว่างปี พ.ศ. 2544 ถึง ปี พ.ศ.2547 (1) ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ พบว่า มีการพัฒนาหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตรเดิมอยู่ในระดับปานกลาง มีการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยู่ในระดับน้อย และมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมีการศึกษาวิจัยอยู่ในระดับ

ปานกลาง (2) ด้านคุณภาพการให้บริการการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ การศึกษาด้านการจัดส่งเอกสารการสอนและวัสดุการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการด้านการพัฒนารูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์อยู่ในระดับน้อยค่อนข้างปานกลาง มี ความพอใจต่อการให้บริการด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา (Call Center) อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดสอบและประกาศผลสอบอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างมาก (3) ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ พบว่า การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความ ล่าช้า โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน เช่น การรับลงทะเบียนเรียนมีความรวดเร็วอยู่ ในระดับปานกลาง การประกาศผลสอบมีความรวดเร็วอยู่ในระดับน้อย การตรวจสอบผลการเรียน หรือการขอใบรับรองผลการเรียนมีความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง (4) ด้านการพัฒนาองค์การ พบว่า มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ใน ระดับน้อย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการบริหารอย่างครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน อยู่ใน ระดับปานกลาง และมีการสนับสนุนด้านการศึกษาและการฝึกอบรมแก่ข้าราชการและบุคลากร ภายใน มสธ. อยู่ในระดับปานกลาง

จิตติมา รักนาค (2544) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการแนะ แนวของฝ่ายแนะแนวการศึกษา มสธ. ความต้องการแนะแนวส่วนตัว การแนะแนวการศึกษาและ อาชีพ การบริหารด้านกิจกรรมนักศึกษา ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา ความต้องการใช้สื่อแนะแนว การศึกษาและสื่อแนะแนวชุดวิชาของนักศึกษา มสธ. โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาจำนวน 1,272 คนและใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยขอรับคำปรึกษา ทางโทรศัพท์ ไม่เคยรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อการแนะแนวการศึกษาและไม่เคยรับชม รายการวิทยุโทรทัศน์เพื่อการแนะแนวการศึกษา ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการขอรับคำ ปรึกษาโทรศัพท์ ร้อยละ 61.3 มีความเห็นต่อการให้บริการว่า ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่ เคยฟังรายการวิทยุกระจายเสียงร้อยละ 35.0 มีความเห็นว่า คลื่นหายาก และให้ความสนใจต่อเนื้อหา สารการแนะแนวการศึกษามากที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับชมรายการวิทยุโทรทัศน์ มีความเห็นว่า เวลาออกอากาศเหมาะสม และให้ความสนใจต่อเนื้อหาสารการแนะแนวการศึกษามากที่สุด นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการแนะแนวการศึกษาและการแนะแนวอาชีพ ต้องการ ใช้สื่อแนะแนวการศึกษา และใช้สื่อแนะแนวชุดวิชาในระดับมาก

จรีพร โชติพิบูลทรัพย์ และคณะ (2543) ได้สำรวจสาเหตุของปัญหาในการ ดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เพชรบุรี อุบลราชธานี นครสวรรค์ และสุโขทัย โดยจัดลำดับความสำคัญและศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับ สาเหตุของปัญหาในการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์วิทยพัฒนาที่มีต่อมหาวิทยาลัย นักศึกษา

ประชาชน และชุมชน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรศูนย์วิทยพัฒนาบริการทั้ง 5 แห่ง จำนวน 66 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ภารกิจของศูนย์ฯ ที่มีต่อมหาวิทยาลัย ปัญหาสำคัญอันดับแรก คือ การเผยแพร่และดำเนินกิจกรรมทางด้านวิชาการและวิชาชีพ เพื่อกระจายความรู้และรายได้สู่ชุมชน ตลอดจนการสร้างบทบาทความเป็นผู้นำในชุมชนระดับอุดมศึกษาโดยมีสาเหตุมาจากการจัดการซึ่งศูนย์ฯ ไม่มีอำนาจเต็มที่ในการดำเนินการ และการมอบหมายงานให้แก่บุคลากรยังไม่ชัดเจน 2) ภารกิจของศูนย์ฯ ที่มีต่อนักศึกษาปัญหาที่สำคัญลำดับแรกของการดำเนินงาน คือ การรวบรวมข้อมูลทางวิชาการและส่งเสริมสนับสนุนการบริการค้ำคว้าเสริมความรู้ในระบบการเรียนการสอน โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ผ่านระบบเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการค้ำคว้าและศึกษาของนักศึกษา โดยมีสาเหตุมาจากวัสดุอุปกรณ์ล้ำสมัย และมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการและ 3) ภารกิจของศูนย์ฯ ที่มีต่อประชาชนและชุมชน ปัญหาที่สำคัญลำดับแรกของการดำเนินงานคือ การเป็นหน่วยงานที่ช่วยเหลือส่งเสริมและประสานงานในการจัดบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมเป็นประโยชน์แก่ชุมชนและท้องถิ่น โดยมีสาเหตุมาจากการจัดการ คือ ขาดการวางแผนร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ศูนย์ฯ ไม่มีอำนาจเต็มที่ในการดำเนินงาน ระบบการบริหารงานไม่คล่องตัวและขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการ จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่ามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ควรมอบนโยบายและอำนาจในการดำเนินงานที่ชัดเจนแก่ศูนย์ฯ ตลอดจนควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทั้งนี้ศูนย์วิทยพัฒนาบริการควรพิจารณาตนเองในเรื่องการมอบหมายงานแก่บุคลากร การวางแผนงาน การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมบุคลากรและควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ (2544) ได้ศึกษาแนวโน้มลักษณะการให้บริการ การศึกษาผ่านศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แก่นักศึกษาและบุคลากรอื่นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในอนาคตอีก 10 ปีข้างหน้า ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาทางไกล จำนวน 7 คน สัมภาษณ์ และสอบถามผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 36 คน และใช้แบบสอบถามกับนักศึกษาทั้งหมด 1,000 คน ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 664 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 ผลการวิจัยพบว่าแนวโน้มลักษณะ การให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ที่ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และนักศึกษาเห็น สอดคล้องกันมากที่สุด มีดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน ศูนย์วิทยพัฒนาควรเป็นแหล่งบริการตอบปัญหาต่าง ๆ ในเรื่องการเรียนการสอน การวิจัย การวัดผลการศึกษา การแนะแนวการศึกษา การบริการ สารสนเทศและการเรียนการสอนทุกรูปแบบแก่นักศึกษาทุกระดับ ทุกหลักสูตร โดยทำหน้าที่ให้

ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า และเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่าง มสธ. กับศูนย์ฯ ศูนย์กับนักศึกษา และระหว่างศูนย์ฯด้วยกันเอง

2. ด้านการวิจัย ศูนย์วิทย์พัฒนาควรเป็นแหล่งช่วยค้นและประสานงานการค้นคว้าและเผยแพร่ข้อมูล โดยเน้นสารสนเทศด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้บริการค้นคว้าจาก CD-Rom, Internet, วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย วารสาร และอื่นๆ และทำวิจัยร่วมกันกับภาคเอกชนในท้องถิ่น

3. ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ศูนย์วิทย์พัฒนาควรเป็นสถานที่จัดนิทรรศการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์ประสานกับหน่วยงานอื่นในการจัดบริการวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา และผู้เรียนของมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์ค้นคว้าทางวิชาการ ให้บริการด้านสัมมนาและกิจกรรมอื่นๆ ของชุมชน และจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นทั้งวิชาการและวิชาชีพแก่คนในชุมชน

4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศูนย์วิทย์พัฒนาควรเป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมอนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยทำหน้าที่ประสานเชื่อมโยงกับหน่วยงานทางราชการและหน่วยงานเอกชนและสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในท้องถิ่น และเป็นศูนย์จัดประชุม อบรม สัมมนาด้านศิลปวัฒนธรรม

นิภาพร ภาคอุทัย (2546) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 104 คน เป็นบุคลากรสายบริหาร จำนวน 10 คน และสายปฏิบัติการ จำนวน 94 คน จากผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงาน พบว่า มีบุคลากรไม่เพียงพอในงานส่งเสริมและบริการการศึกษา มีงบประมาณที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์น้อย รวมทั้งข้อมูลข่าวสารไม่ทันสมัยและมีความล่าช้า

นิภาพร ภาคอุทัย (2548) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารศูนย์วิทย์พัฒนา จำนวน 10 คน และผู้ปฏิบัติงาน โดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 70 คน รวมทั้งสิ้น 80 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีการจัดทำปฏิทิน

การปฏิบัติงาน ร้อยละ 81.2 มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานตามโครงการ ร้อยละ 55.0 มีการดำเนินงานตามโครงการ ร้อยละ 90.0 มีการนิเทศการดำเนินงานตามแผนและการควบคุม กำกับและติดตามผล ร้อยละ 61.2 เท่ากัน (2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี พบว่า ด้านบริการอำนวยความสะดวกและบริหารทั่วไปและด้านบริการการศึกษามีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเสริมสร้างภาพลักษณ์และความสัมพันธ์และด้านรองรับกิจกรรมการเรียนการสอน มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นงบประมาณมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ด้านบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม และด้านทำนุบำรุงศาสนา และวัฒนธรรม มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้มีปัญหาและอุปสรรคด้านอื่น ๆ ที่สำคัญได้แก่ นโยบายไม่มีความชัดเจน บุคลากรมีไม่เพียงพอ อุปกรณ์วัสดุอุปกรณ์ไม่มีเพียงพอต่อการรองรับการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา การประสานงานมีขั้นตอนมาก และขาดความคล่องตัวในการบริการเพื่อแก้ปัญหาให้นักศึกษา

ภัทราวดี พรหมสุวรรณ (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคในการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชน แห่งหนึ่ง โดยใช้ประชากรจำนวน 67 คนแบ่งออกมาเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน ผู้จัดการฝ่าย/ส่วน 18 คน และหัวหน้าแผนก 45 คน จากการวิจัยพบว่า

1. แนวคิด Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่สนับสนุนให้องค์กรนำไปสู่ การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการฝ่าย/ส่วน และหัวหน้าแผนก คิดเห็นว่าปัจจัยปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญคือการทำที่ผู้ประเมินมีความรู้เกี่ยวกับและความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการกำหนดเป้าหมายและดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน

2. ปัญหาและอุปสรรคมีผลต่อแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานไม่สามารถบรรลุได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งพบว่า ผู้บริหารระดับสูงคิดเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคคือความไม่พร้อมของข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูล หรือสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงาน โดยที่ผู้จัดการฝ่าย/ส่วนและหัวหน้าแผนกคิดเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากการใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือการรายงานผลการปฏิบัติงานเท่านั้น

3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หลังจากนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการฝ่าย/ส่วน และหัวหน้าแผนกให้ความสำคัญว่าการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจนมากกว่าประเมินแบบเก่าที่เน้นประเมินพฤติกรรม

มยุรี บุญริ้ว (2547) ได้ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจชุมชน ตามโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์: กรณีศึกษากลุ่มหัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผา ตำบลเกาะ

เกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 คน แยกเป็นคณะกรรมการบริหารกลุ่ม จำนวน 30 คน และนักท่องเที่ยวจำนวน 60 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยนำเข้าปัจจัยนำเข้าหลายส่วนมีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี ได้แก่ จำนวนบุคลากรที่มีอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ มีแหล่งเงินทุนเป็นของตนเอง มีความพร้อมด้านวัสดุและอุปกรณ์และเทคโนโลยีการผลิต มีการพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ และที่สำคัญมีการใช้ภูมิปัญญาดั้งเดิมของชนชาติมอญ ที่อาศัยอยู่ในเกาะเกร็ด และถือเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนซึ่งนับเป็นจุดที่ทำให้อาชีพการทำเครื่องปั้นดินเผาไม่สูญหายไปจากวิถีชีวิตของชาวเกาะเกร็ด

2. กระบวนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ มีผลการดำเนินงานโดยรวมในระดับสูง การบริหารจัดการของกลุ่มโดยเฉพาะความสามารถในการหาตลาด การจัดระบบบัญชีตรวจสอบได้และการมีส่วนร่วมของสมาชิกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับ บทบาทของสมาชิกและผู้นำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม และการจัดสรรผลประโยชน์ให้สมาชิกซึ่งอยู่ในระดับสูง

3. องค์กรธุรกิจชุมชน มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงเกินกว่าครึ่งคิดเป็นร้อยละ 66.7 แสดงถึงความเข้มแข็งของชุมชนเกาะเกร็ดว่าค่อนข้างมีความเข้มแข็งค่อนข้างสูงสามารถพึ่งตนเองได้ในทางธุรกิจ เนื่องจากการระดมทุนมาจากของสมาชิกกลุ่มเอง และการสร้างผลกำไรและรายได้เป็นที่พอใจของสมาชิกกลุ่มเกือบทุกคน แต่หากพิจารณาในเรื่องของความพึงพอใจต่อการขยายตลาดของกลุ่มพบว่า กลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 64.4 แสดงถึงแนวความคิดโดยรวมของกลุ่มว่ายังไม่ให้ความสำคัญกับการขยายตลาดเท่าที่ควร

สุไพรินทร์ นันทะลัย (2547) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด ด้วยเทคนิค Balanced Scorecard กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือสมาชิกสหกรณ์จำนวน 400 คน ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น และสัมภาษณ์พนักงานสหกรณ์จำนวน 29 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. สมาชิกเห็นด้วยกับลักษณะการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด ในด้านการดำเนินงาน ด้านภาพพจน์ ด้านการบริการ และด้านสวัสดิการต่าง ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด แต่สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการบริการของพนักงานและด้านข่าวสารของสหกรณ์ ส่วนความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจระดับมากด้านความรวดเร็วและความสะดวก

2. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด ดำเนินงาน โดยแบ่งเป็นฝ่ายได้แก่ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายทะเบียนเงินกู้ ฝ่ายทุนเรือนหุ้น ฝ่ายให้เงินกู้ ฝ่ายคอมพิวเตอร์ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่ายรับฝากเงิน และฝ่ายสวัสดิการ การจัดทำโครงสร้างกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตาม

สายการบังคับบัญชา มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ชัดเจน และกระบวนการปฏิบัติงานของสหกรณ์เพื่อให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านของการวางแผนการดำเนินงาน การวางแผนด้านบุคลากร การวางแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การวางแผนการจัดหาแหล่งเงินทุนจากภายนอก มีระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบที่เชื่อถือได้

3. การบริหารจัดการด้านบุคลากรมีส่วนสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ฝ่ายกรรมการบริหาร ฝ่ายจัดการและสมาชิก สหกรณ์ได้พัฒนาทั้งสามส่วนไปพร้อมกัน พนักงานสหกรณ์ทุกคนได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถจัดให้มีการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาดูงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานสหกรณ์ด้วยกัน มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ตลอดจนการรับรู้ข่าวสาร และสารสนเทศด้านธุรกิจสหกรณ์

4. การดำเนินงานในรอบ 7 ปี (ปี 2540 -2546) รายได้ของสหกรณ์มีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ มีผลทำให้กำไรสุทธิลดลงด้วยเช่นกัน สาเหตุการลดลงของกำไรสุทธิเนื่องจากสหกรณ์ประสบปัญหาในกาดำเนินงาน และได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤติทางการเงินของประเทศทำให้ขาดสภาพคล่องทางการเงิน มีผลทำให้กำไรสุทธิลดลงด้วย ในปี 2546 สหกรณ์มีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยถึง 2 ครั้ง ตามสภาวะการเงินของประเทศ ทำให้รายได้ที่สำคัญของสหกรณ์ลดลงด้วยสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการลดลงของสมาชิก ทำให้มีผลกระทบต่อเงินทุนหมุนเวียนของสหกรณ์ด้วย

โดยสรุปจากการประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วรนุช เสรวิวัฒนา (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องทิศทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ภายใต้บทบาทของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 142 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ทิศทางการบริการจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในทุกด้านที่ให้ประเมิน คือ ด้านภารกิจต่อมหาวิทยาลัย ด้านภารกิจต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย และด้านภารกิจต่อประชาชนและชุมชน ได้รับการประเมินว่าเป็นภารกิจหรือบทบาทที่ควรเน้นในระดับมากทุกรายการ (2) ผู้บริหารระดับสูงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกับผู้บริหารระดับกลางและผู้บริการระดับต้น แต่ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับต้น มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 3 ด้าน คือ ภารกิจต่อมหาวิทยาลัย ด้านภารกิจต่อนักศึกษาและผู้เรียนของมหาวิทยาลัย และด้านภารกิจต่อประชาชนและชุมชน โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทิศทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดังนี้ (1) มหาวิทยาลัยควรกระจายอำนาจและให้ความสำคัญเป็นอิสระในการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกให้มากขึ้น (2) ศูนย์วิทย์พัฒนา ควรเป็นหน่วยงานกลางประสานความช่วยเหลือทางการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้บริการนักศึกษาในลักษณะเบ็ดเสร็จในตัว สร้างระบบชมรมนักศึกษาและสมาคมศิษย์เก่าให้เข้มแข็ง (3) ศูนย์วิทย์พัฒนาควรสร้างความร่วมมือกับชุมชน โดยผ่านเครือข่ายนักศึกษา สนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนพึ่งตนเองได้ มีความเข้มแข็ง และให้บริการทางวิชาการตามลักษณะท้องถิ่น

พรนภา นวนมะณี (2544) ได้ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เกี่ยวกับการพึงรายการวิทยุ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา มสธ. เคยพึงรายการวิทยุของศูนย์วิทย์พัฒนา ร้อยละ 35.7 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบรายการวิทยุจัดอยู่ในระดับมาก นักศึกษาต้องการรับฟังเนื้อหารายการวิทยุที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยจัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือน้ำเสียงของผู้ดำเนินรายการวิทยุมีความเหมาะสม ส่วนผลการศึกษาความต้องการด้านองค์ประกอบรายการวิทยุ ปรากฏว่านักศึกษาต้องการรับฟังเนื้อหารายการวิทยุที่เกี่ยวข้องกับ มสธ. จัดอยู่ในระดับมากคือ การเตรียมความพร้อมในการสอบ และการสอนเสริม และเนื้อหารายการความรู้ด้านอื่น ๆ ที่ต้องการรับฟังจัดอยู่ในระดับมาก คือ เนื้อหาด้านกฎหมาย

สุมาลี เศษบุญพบ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานส่งเสริมและบริการ การศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา จำนวน 9 คน เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมและบริการการศึกษา จำนวน 28 คน นักศึกษา มสธ. จำนวน 236 คน ประชาชนทั่วไป จำนวน 131 คน รวมทั้งสิ้น 404 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) การดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง (2) การดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษา ตามความคิดเห็นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในภาพรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษา มสธ. และประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหาในการดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ บทบาทของศูนย์วิทย์พัฒนา ไม่ชัดเจนและอยู่ไกล ขาดการประชาสัมพันธ์ จัดกิจกรรมชมรมนักศึกษาไม่ บริการวิชาการแก่ชุมชนมีน้อย ข้อเสนอแนะได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ แจ้ง

กำหนดการจัดกิจกรรมล่วงหน้า จัดกิจกรรมการเรียนการสอน การฝึกอบรมให้มากขึ้น และอำนวยความสะดวกด้านอาหารและเครื่องดื่ม

9.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Nils-Goran and Wetter (อ้างถึงใน ภัทราวดี พรหมสุวรรณ 2548: 41) ได้ทำการศึกษาการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในบริษัท British Telecom (BT) ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำบริษัทหนึ่งของโลกที่ทำธุรกิจด้านการสื่อสาร โดยที่ผ่านมาผู้บริหาร BT ได้พัฒนา Balanced Scorecard อย่างต่อเนื่องในลักษณะแยกส่วนในแต่ละด้าน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า การปฏิบัติการภายในองค์กร การเรียนรู้และการเติบโต ขององค์กร และเครื่องมือทางการเงินในช่วงเวลาที่แตกต่างกันของทุกปี ทำให้ผู้อำนวยการ (Director) ของหน่วยงานที่มีบทบาทในการนำ Balanced Scorecard มาใช้ต้องออกมาต่อต้านการกระทำนั้น จากเหตุการณ์นี้สะท้อนให้เห็นว่า เป็นการยากที่ผู้บริหารระดับอาวุโสจะสามารถมองการดำเนินงานขององค์กรในลักษณะภาพ 3 มิติ (มองอย่างเชื่อมโยง) และสามารถที่จะเข้าใจภาพที่ชัดเจนของความสำเร็จและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการดำเนินการตามคำแนะนำของระบบ Balanced Scorecard จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นภาพรวมได้อย่างชัดเจน ให้ความสนใจกับวัตถุประสงค์ การวัด และเป้าหมายในจำนวนไม่มาก รวมทั้งมีความเข้าใจ ถึง การเพิ่มขึ้นของความสำเร็จของการวัดที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน (Non-Financial Measures โดยเฉพาะของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) จากความคิดพลาดในอดีตขณะนี้ BT ได้มีการทดลองและเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอถึงการที่จะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการนำ Balanced Scorecard มาใช้

Lingle and Schliemann (อ้างถึงใน ภัทราวดี พรหมสุวรรณ 2548: 41) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Form Balanced Scorecard to Strategic Gauges: Is Measurement worth It.? ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการวัดผลมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ให้เป็นผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา การออกแบบระบบการวัดผลที่คืบหน้าควรที่จะเห็นการยอมรับของกลยุทธ์ มีการสื่อสารที่ชัดเจน มีจุดรวมและมีความสำเร็จร่วมเป็นไปในแนวเดียวกัน และเป็นที่ยอมรับของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งอุปสรรคก็คือ ความไม่ชัดเจนของวัตถุประสงค์ ความไม่วางใจในระบบข้อมูลที่ไปเป็นทางการและระบบการวัดผลที่ไม่เพียงพอ จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการนำการนำ Balanced Scorecard มาใช้นั้นจำเป็นต้องได้รับการยอมรับจากวัฒนธรรมองค์กร

สรุป จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการที่ภาครัฐต้องประสบกับความเปลี่ยนแปลงของ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ทำให้รัฐต้องเร่งสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยได้นำแนวคิดการบริหารแบบภาคธุรกิจมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้ภาครัฐสามารถสร้างประโยชน์สุขให้กับประชาชน ผลสัมฤทธิ์ของงาน เกิดความคุ้มค่าของภาครัฐ ซึ่งการ

ที่ภาครัฐจะบริหารจัดการได้อย่างที่ตั้งไว้ นั้นภาครัฐจะต้องทราบสถานะของตนเองก่อนว่ามี ข้อบกพร่องอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงได้อย่างชัดเจน โดยการอาศัยการ ประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งเครื่องมือที่ดีที่สุดและภาครัฐได้นำมาเป็นเครื่องมือสำหรับการ ประเมินภาครัฐนั้น คือ การประเมินแบบสมดุล ประกอบด้วย 4 มิติ คือ มิติด้านการเงิน มิติด้าน ความพึงพอใจ มิติด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร และมิติ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยภาครัฐได้นำเครื่องมือดังกล่าวประยุกต์เพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของภาครัฐซึ่งเป็น องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดผลที่สร้างความสมดุลและมีความครอบคลุม ในทุกด้านอีกทั้งสามารถเชื่อมโยงกัน ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้าน คุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาถึงผลการดำเนินงาน ใน 4 มิติ คือ มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติคุณภาพการให้บริการ มิติประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ทั้ง 10 แห่ง ดังนี้

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

1.2.1 *กลุ่มนักศึกษา* หมายถึง นักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกหลักสูตร ทั้ง 10 แห่ง ๆ ละ 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มนักศึกษาที่เข้าใช้บริการ มาได้ระยะหนึ่งแล้ว โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ วันละ 1 คน จำนวน 30 วัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

1.2.2 *กลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ฯ* หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้งหมด ประกอบด้วย บุคลากรงานบริการห้องสมุด บุคลากรงานส่งเสริมและบริการการศึกษา บุคลากรงานปฏิบัติการเทคโนโลยี และบุคลากรงานบริหารและธุรการ ยกเว้น บุคลากรตำแหน่งนักการภารโรง คนงาน คนสวน และพนักงานขับรถยนต์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 *แบบสอบถาม* เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด แบ่ง ออกเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามกลุ่มนักศึกษาโดยผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้ให้ข้อมูล ลักษณะคำถามเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลตามพันธกิจ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยถามสภาพของการดำเนินงานตามพันธกิจของ ศูนย์วิทย์พัฒนา ดังนี้คือ

1. บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน จำนวน 5 ข้อ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย จำนวน 5 ข้อ

3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และ ชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ลักษณะ คำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยถามสภาพของการดำเนินงาน ดังนี้คือ

1. ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านการรับสมัครนักศึกษา จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านการลงทะเบียนและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จำนวน 6 ข้อ
4. ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทย์พัฒนา จำนวน 4 ข้อ

รายการข้อคำถามเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เกี่ยวกับประสิทธิผลตามพันธกิจ และ ความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการ เพื่อให้ผู้ตอบได้พิจารณาตามความเป็นจริงว่ามีการดำเนินงานในระดับใด ผู้วิจัยได้ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- | | |
|-----------|----------------|
| 5 หมายถึง | ระดับมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ระดับมาก |
| 3 หมายถึง | ระดับปานกลาง |

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปผู้ให้ข้อมูล ลักษณะคำถามเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยถามสภาพของการดำเนินงาน ดังนี้คือ

1. บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน จำนวน 5 ข้อ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย จำนวน 5 ข้อ
3. ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน จำนวน 3 ข้อ
4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยถามสภาพของการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ 4 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านการลดค่าใช้จ่าย จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านการสร้างนวัตกรรมใหม่ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการพัฒนาองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีข้อคำถามตามสภาพของการดำเนินงานการพัฒนาองค์กร ดังนี้คือ

1. การบริหารองค์กรสมัยใหม่ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านการจัดการความรู้ จำนวน 4 ข้อ
3. การพัฒนาบุคลากร จำนวน 3 ข้อ
4. การพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ

รายการข้อคำถามเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ผู้ตอบได้พิจารณาตามความเป็นจริงว่ามีการดำเนินงานในระดับใด ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- | | |
|-----------|-----------------|
| 5 หมายถึง | ระดับมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ระดับมาก |
| 3 หมายถึง | ระดับปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ระดับน้อย |
| 1 หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

2.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการและผลงานวิจัยต่าง ๆ

2.2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้ให้คำปรึกษา

2.2.3 นำเครื่องมือเสนอต่อคณาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำชี้แนะ และแก้ไขให้เหมาะสม

2.2.4 นำเครื่องมือมาปรับปรุงตาม ข้อเสนอแนะ และเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน (รายชื่ออยู่ในภาคผนวก) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

2.2.5 นำเครื่องมือที่ได้รับการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ มาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถาม แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาข้อคำถามให้มีความเหมาะสมอีกครั้ง

2.2.6 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษา และบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำที่ได้มาหาค่าความเที่ยง โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงดัง ตารางที่ 3.1-3.2

ตารางที่ 3.1 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ชุดที่1 สำหรับกลุ่มนักศึกษา

รายการ	ค่าความเที่ยง
ประสิทธิผลตามพันธกิจ	
-บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	.7589
- ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	.8173
-สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามทิมมหาวิทยาลัยกำหนด	.8774
คุณภาพการให้บริการ	
-ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	.9138
-ด้านการรับสมัครนักศึกษา	.8939
-ด้านการลงทะเบียนและคำร้องต่างๆ	.9291
-ด้านรายการวิทยุกระจายเสียงศูนย์วิทยพัฒนา	.8492
รวมทั้งฉบับ	.9455

ตารางที่ 3.2 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทย์พัฒนา

รายการ	ค่าความเที่ยง
ประสิทธิผลตามพันธกิจ	
- บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	.7060
- ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	.6888
- ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	.6794
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	.6757
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	
- ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	.6993
- ด้านการลดค่าใช้จ่าย	.9076
- ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	.7154
- ด้านการสร้างนวัตกรรมใหม่	.8500
การพัฒนาองค์การ	
- การบริหารองค์การสมัยใหม่	.7435
- การจัดการความรู้	.7727
- การพัฒนานวัตกรรม	.8373
- การพัฒนาระบบสารสนเทศ	.9038
รวมทั้งฉบับ	.9521

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 รวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1.1 จัดทำหนังสือออกจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขออนุญาตเก็บข้อมูลจากศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง

3.1.2 จัดทำหนังสือแนะนำผู้วิจัย และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยได้จัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และให้ส่งแบบสอบถามกลับใส่ซองติดแสตมป์ที่แนบไป พร้อมแบบสอบถาม ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ 40 วัน โดยแบบสอบถามกลับคืน มาดังนี้ คือ แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับนักศึกษา จำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ปฏิบัติงานศูนย์ จำนวน 101 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.8

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาจำนวน 2 ชุด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแต่ละชุดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ

4.1.2 ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1.3 การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามพื้นที่ตั้ง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

4.1.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานมิติประสิทธิภาพตามพันธกิจระหว่างกลุ่มนักศึกษาและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที โดยใช้เกณฑ์ตัดสินค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับดำเนินงานหรือระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับดำเนินงานหรือระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับดำเนินงานหรือระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับดำเนินงานหรือระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับดำเนินงานหรือระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นเครื่องมือในการ
วิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช ประชากรคือ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง โดย
ได้ส่งแบบสอบถาม แห่ง จำนวน 401 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.8 วิเคราะห์ข้อมูล โดย การหาค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าที โดยผู้วิจัยได้เสนอผลการ
วิเคราะห์ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายไปตามลำดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง
10 แห่ง

2.1 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช

2.2 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี

2.3 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์

2.4 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี

2.5 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี

2.6 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย

2.7 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง

2.8 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี

2.9 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา

2.10 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง

3.1 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามพื้นที่ตั้ง

3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานมิติประสิทธิผลตาม
พันธกิจระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนร้อยละของผู้ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.1 - 4.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว ส่วนมากเป็นเพศชาย มีจำนวน 189 คน (ร้อยละ 63.0) และเพศหญิง มีจำนวน 111 คน (ร้อยละ 37.0) จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 156 คน (ร้อยละ 52.0) รองลงมาตามลำดับคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 79 คน (ร้อยละ 26.3) อายุ 41-45 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 16.3) อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.7) และ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.7) จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรี จำนวน 119 คน (ร้อยละ 39.7) รองลงมาตามลำดับคือ วุฒิมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 103 คน (ร้อยละ 34.3) วุฒินุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 50 คน (ร้อยละ 16.7) วุฒิต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 17 คน (ร้อยละ 5.7) วุฒิปริญญาโท จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.7) ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มนักศึกษา

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	189	63.0
2. หญิง	111	37.0
รวม	300	100
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.7
2. 20-30 ปี	156	52.0
3. 31-40 ปี	79	26.3
4. 41-45 ปี	49	16.3
5. 51 ปีขึ้นไป	8	2.7
รวม	300	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	17	5.7
2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	103	34.3
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	50	16.7
4. ปริญญาตรี	119	39.7
5. ปริญญาโท	11	3.7
6. ปริญญาเอก	0	0
รวม	300	100
ศูนย์วิทยพัฒนาที่ให้บริการ		
1. นครศรีธรรมราช	30	10.0
2. เพชรบุรี	30	10.0
3. นครสวรรค์	30	10.0
4. อุบลราชธานี	30	10.0
5. อุตรธานี	30	10.0
6. สุโขทัย	30	10.0
7. ลำปาง	30	10.0
8. จันทบุรี	30	10.0
9. ยะลา	30	10.0
10 นครนายก	30	10.0
รวม	300	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยพัฒนาที่ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศ ส่วนมากเป็นเพศชาย มีจำนวน 51คน (ร้อยละ50.5) และเพศหญิง มีจำนวน 50 คน (ร้อยละ49.5) จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปีจำนวน 47 คน(ร้อยละ 46.5) รองลงมา ตามลำดับคือ อายุ 41-45 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 26.7) อายุ 20-30 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 21.8) และอายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 5 คน (ร้อยละ 5) จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ มีวุฒิปริญญาตรี

จำนวน 69 คน (ร้อยละ46.5) รองลงมาตามลำดับคือ วุฒิปริญญาโท จำนวน 25 คน (ร้อยละ24.8) วุฒิ
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 7 คน (ร้อยละ6.9) จำแนกตามอายุราชการ ส่วนใหญ่อายุราชการ
5-10 ปี (ร้อยละ 50.5) รองลงมาตามลำดับคือ อายุราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 18คน (ร้อยละ 17.8)
อายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ13.9) อายุราชการ 16-20 ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 8.9)
อายุราชการ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 9 ปี (ร้อยละ8.9) จำแนกตามสถานที่ทำงาน อุบลราชธานี จำนวน
13 คน (ร้อยละ12.9) รองลงมาตามลำดับคือ เพชรบุรี จำนวน 12 คน(ร้อยละ 11.9)นครศรีธรรมราช
จำนวน 11 คน (ร้อยละ10.9) นครนายก จำนวน 11 คน (ร้อยละ10.9) ลำปาง จำนวน 10 คน (ร้อยละ
9.9) ยะลา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 9.9) อุตรธานี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 8.9) จันทบุรี จำนวน 9 คน
(ร้อยละ 8.9) สุโขทัย จำนวน 8 คน (ร้อยละ 7.9) นครสวรรค์ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 7.9) ดังตารางที่
4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยพัฒนา

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	51	50.5
2. หญิง	50	49.5
รวม	101	100
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
2. 20-30 ปี	22	21.8
3. 31-40 ปี	47	46.5
4. 41-45 ปี	27	26.7
5. 51 ปีขึ้นไป	5	5.0
รวม	101	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0
2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	0	0
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	6.9
4. ปริญญาตรี	69	68.3
5. ปริญญาโท	25	24.8
6. ปริญญาเอก	0	0
รวม	101	100
อายุราชการ		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	18	17.8
2. 5-10 ปี	51	50.5
3. 11-15 ปี	14	13.9
4. 16-20 ปี	9	8.9
5. 21 ปีขึ้นไป	9	8.9
รวม	101	100
สถานที่ทำงาน		
1. นครศรีธรรมราช	11	10.9
2. เพชรบุรี	12	11.9
3. นครสวรรค์	8	7.9
4. อุบลราชธานี	13	12.9
5. อุตรธานี	9	8.9
6. สุโขทัย	8	7.9
7. ลำปาง	10	9.9
8. จันทบุรี	9	8.9
9. ยะลา	10	9.9
10 นครนายก	11	10.9
รวม	101	100

ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.1 ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช

ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.54	.56	มาก
2	คุณภาพการให้บริการ	4.02	.41	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.90	.35	มาก
4	การพัฒนาองค์กร	3.65	.57	มาก
	รวม	3.75	.45	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยและด้านประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชนอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนและด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษابัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.49	.69	ปานกลาง
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.70	.61	มาก
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	3.70	.65	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษาบัณฑิต คณาจารย์และชุมชนเพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.45	.69	ปานกลาง
	รวม	3.54	.56	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.23	.37	มาก
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	4.11	.55	มาก
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.10	.42	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา	3.63	.78	มาก
	รวม	4.02	.41	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครศรีธรรมราช ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.14	.42	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	3.82	.56	มาก
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	3.89	.46	มาก
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.75	.42	มาก
	รวม	3.90	.35	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นครศรีธรรมราช ด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	การบริหารองค์การสมัยใหม่	3.93	.49	มาก
2	การจัดการความรู้	3.59	.51	มาก
3	การพัฒนาบุคลากร	3.58	.89	มาก
4	การพัฒนาระบบสารสนเทศ	3.50	.65	มาก
	รวม	3.65	.57	มาก

2.2 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี

ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.52	.49	มาก
2	คุณภาพการให้บริการ	3.99	.40	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.48	.43	ปานกลาง
4	การพัฒนาองค์กร	2.78	.75	ปานกลาง
	รวม	3.61	.48	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.50	.55	มาก
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.75	.56	มาก
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	3.78	.67	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.23	.75	ปานกลาง
	รวม	3.52	.49	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์วิทย
พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก
ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของศูนย์วิทย
พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพชรบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.07	.53	มาก
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	4.13	.49	มาก
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.13	.51	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา	3.63	.56	มาก
	รวม	3.99	.40	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและด้านการพัฒนาคุณภาพงาน อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านการลดค่าใช้จ่ายและด้านการสร้างนวัตกรรม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.90	.35	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	3.17	.82	ปานกลาง
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	3.56	.69	มาก
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.30	.70	ปานกลาง
	รวม	3.48	.43	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรีด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	การบริหารองค์การสมัยใหม่	2.95	.90	ปานกลาง
2	การจัดการความรู้	3.02	.79	ปานกลาง
3	การพัฒนาบุคลากร	2.28	1.06	ปานกลาง
4	พัฒนาระบบสารสนเทศ	2.88	1.03	ปานกลาง
	รวม	2.78	.75	ปานกลาง

2.3 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์

ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.69	.61	มาก
2	คุณภาพการให้บริการ	4.12	.50	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.64	.29	มาก
4	การพัฒนาองค์กร	3.41	.52	ปานกลาง
	รวม	3.84	.48	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิจัย
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก
ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัย
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.76	.68	มาก
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.76	.62	มาก
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	3.96	.91	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.50	.77	มาก
	รวม	3.69	.61	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.18	.42	มาก
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	4.19	.51	มาก
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.18	.54	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทย์พัฒนา	3.91	.85	มาก
	รวม	4.12	.50	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการสร้างนวัตกรรม อยู่ใน ระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.06	.56	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	3.54	.43	มาก
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	3.50	.46	มาก
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.45	.35	ปานกลาง
	รวม	3.64	.29	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ โดยภาพรวม และรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์ ด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	การบริหารองค์กรสมัยใหม่	3.48	.48	ปานกลาง
2	การจัดการความรู้	3.44	.45	ปานกลาง
3	การพัฒนาบุคลากร	3.33	.71	ปานกลาง
4	พัฒนาระบบสารสนเทศ	3.41	.73	ปานกลาง
	รวม	3.41	.52	ปานกลาง

2.4 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี

ผลการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการพัฒนาการองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.88	.69	มาก
2	คุณภาพการให้บริการ	4.44	.45	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.66	.65	มาก
4	การพัฒนาองค์กร	3.33	.75	ปานกลาง
	รวม	4.01	.64	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุบลราชธานี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.99	.74	มาก
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.94	.67	มาก
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	3.72	1.10	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.69	.79	มาก
	รวม	3.88	.69	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.64	.42	มากที่สุด
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	4.44	.67	มาก
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.39	.47	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา	4.28	.62	มาก
	รวม	4.44	.45	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ
มาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการสร้างนวัตกรรม อยู่
ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
ราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.01	.40	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	3.92	.76	มาก
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	3.52	.81	มาก
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.20	.95	ปานกลาง
	รวม	3.66	.65	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี ด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	การบริหารองค์กรสมัยใหม่	3.29	.73	ปานกลาง
2	การจัดการความรู้	3.31	.67	ปานกลาง
3	การพัฒนาบุคลากร	3.44	1.13	ปานกลาง
4	พัฒนาระบบสารสนเทศ	3.27	.81	ปานกลาง
	รวม	3.33	.75	ปานกลาง

2.5 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุตรธานี

ผลการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุตรธานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อุตรธานี

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.90	.69	มาก
2	คุณภาพการให้บริการ	4.33	.44	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.34	.45	ปานกลาง
4	การพัฒนาองค์กร	3.20	.59	ปานกลาง
	รวม	3.98	.60	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.98	.72	มาก
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.92	.61	มาก
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	3.63	.82	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.78	.88	มาก
	รวม	3.90	.69	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุครธานี โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุครธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.42	.52	มาก
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	4.42	.45	มาก
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.39	.50	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทย์พัฒนา	4.08	.57	มาก
	รวม	4.33	.44	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุตรธานี ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.80	.30	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	3.15	.72	ปานกลาง
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	3.31	.65	ปานกลาง
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.11	.53	ปานกลาง
	รวม	3.34	.45	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิทย์
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช อุตรธานี โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปาน
กลาง ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช อุตรธานี ด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	การบริหารองค์กรสมัยใหม่	3.29	.68	ปานกลาง
2	การจัดการความรู้	3.08	.66	ปานกลาง
3	การพัฒนาบุคลากร	3.41	.54	ปานกลาง
4	พัฒนาระบบสารสนเทศ	3.03	.76	ปานกลาง
	รวม	3.20	.59	ปานกลาง

2.6 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย

ผลการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการพัฒนางานองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.73	.64	มาก
2	คุณภาพการให้บริการ	4.15	.42	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.64	.69	มาก
4	การพัฒนางานองค์กร	3.06	.66	ปานกลาง
	รวม	3.85	.53	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.84	.71	มาก
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.79	.53	มาก
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	3.50	.81	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.55	.81	มาก
	รวม	3.73	.64	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.31	.50	มาก
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	4.24	.44	มาก
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.26	.50	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา	3.79	.66	มาก
	รวม	4.15	.42	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก
และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก ยกเว้นด้านการสร้างนวัตกรรม อยู่ในระดับ
ปานกลาง ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
ราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.60	.75	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	3.92	.97	มาก
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	3.62	.90	มาก
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.40	.58	ปานกลาง
	รวม	3.64	.69	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย โดยภาพรวม และ รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุโขทัย ด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	การบริหารองค์กรสมัยใหม่	3.33	.71	ปานกลาง
2	การจัดการความรู้	2.81	.71	ปานกลาง
3	การพัฒนาบุคลากร	3.13	.85	ปานกลาง
4	พัฒนาระบบสารสนเทศ	2.97	.83	ปานกลาง
	รวม	3.06	.66	ปานกลาง

2.7 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง

ผลการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการพัฒนางานองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.74	.52	มาก
2	คุณภาพการให้บริการ	4.32	.47	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.67	.45	มาก
4	การพัฒนางานองค์กร	3.29	.58	ปานกลาง
	รวม	3.92	.50	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิจัย
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
ดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัย
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.80	.56	มาก
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.85	.57	มาก
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	3.63	.72	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.53	.68	มาก
	รวม	3.74	.52	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ลำปาง ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.44	.50	มาก
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	4.46	.43	มาก
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.38	.56	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา	4.00	.74	มาก
	รวม	4.32	.47	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของศูนย์
 วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ลำปาง โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อ
 พิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการสร้างนวัตกรรม อยู่ในระดับปาน
 กลาง ดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัย
 พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ลำปาง ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
 ราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.00	.22	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	3.60	.51	มาก
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	3.70	.72	มาก
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.38	.60	ปานกลาง
	รวม	3.67	.45	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ลำปาง ด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	การบริหารองค์การสมัยใหม่	3.48	.46	ปานกลาง
2	การจัดการความรู้	3.23	.77	ปานกลาง
3	การพัฒนาบุคลากร	3.37	.63	ปานกลาง
4	พัฒนาระบบสารสนเทศ	3.08	.79	ปานกลาง
	รวม	3.29	.58	ปานกลาง

2.8 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี

ผลการดำเนินงาน ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.75	.49	มาก
2	คุณภาพการให้บริการ	4.26	.37	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.86	.47	มาก
4	การพัฒนาองค์กร	3.76	.53	มาก
	รวม	3.95	.41	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.82	.62	มาก
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.94	.55	มาก
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	4.11	.70	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.44	.65	ปานกลาง
	รวม	3.75	.49	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการรับสมัครนักศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.33	.44	มาก
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	4.51	.51	มากที่สุด
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.33	.58	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา	3.86	.50	มาก
	รวม	4.26	.37	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ใน
ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัย
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
ราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.20	.29	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	3.59	.81	มาก
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	3.81	.58	มาก
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.82	.55	มาก
	รวม	3.86	.47	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิจัยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ดังตาราง
ที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัย
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี ด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	การบริหารองค์กรสมัยใหม่	4.04	.64	มาก
2	การจัดการความรู้	3.50	.55	มาก
3	การพัฒนาบุคลากร	4.15	.72	มาก
4	การพัฒนาระบบสารสนเทศ	3.36	.71	มาก
	รวม	3.76	.53	มาก

2.9 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา

ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.36	.49	ปานกลาง
2	คุณภาพการให้บริการ	3.93	.31	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.25	.39	ปานกลาง
4	การพัฒนาองค์กร	2.97	.40	ปานกลาง
	รวม	3.53	.39	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนและด้านประสานประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน อยู่ในระดับมาก และ ด้านส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.55	.53	มาก
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.30	.53	ปานกลาง
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	3.60	.64	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.16	.71	ปานกลาง
	รวม	3.36	.49	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.15	.30	มาก
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	3.82	.49	มาก
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.04	.48	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา	3.69	.45	มาก
	รวม	3.93	.31	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.07	.46	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	2.87	.52	ปานกลาง
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	2.93	.39	ปานกลาง
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.14	.47	ปานกลาง
	รวม	3.25	.39	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	การบริหารองค์กรสมัยใหม่	3.12	.28	ปานกลาง
2	การจัดการความรู้	3.15	.69	ปานกลาง
3	การพัฒนาบุคลากร	2.67	.49	ปานกลาง
4	พัฒนาระบบสารสนเทศ	2.95	.45	ปานกลาง
	รวม	3.97	.40	ปานกลาง

2.10 ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก

ข้อที่	การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.85	.58	มาก
2	คุณภาพการให้บริการ	4.17	.39	มาก
3	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	3.70	.58	มาก
4	การพัฒนาองค์กร	3.49	.76	ปานกลาง
	รวม	3.93	.51	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิจัย
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก
ดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัย
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ข้อที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1	บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.90	.67	มาก
2	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.87	.51	มาก
3	ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน	3.67	.74	มาก
4	สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.75	.73	มาก
	รวม	3.85	.58	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา	4.22	.40	มาก
2	ด้านการรับสมัครนักศึกษา	4.26	.40	มาก
3	ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่างๆ	4.18	.43	มาก
4	ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิจัยพัฒนา	4.03	.78	มาก
	รวม	4.17	.39	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.68	.62	มาก
2	ด้านการลดค่าใช้จ่าย	3.73	.61	มาก
3	ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน	3.77	.58	มาก
4	ด้านการสร้างนวัตกรรม	3.62	.64	มาก
	รวม	3.70	.58	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์กร ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การบริหารองค์กรสมัยใหม่ และด้านการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก สำหรับ ด้านการพัฒนาบุคลากรและด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครนายก ด้านการพัฒนาองค์กร

ข้อที่	การพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1	การบริหารองค์กรสมัยใหม่	3.58	.71	มาก
2	การจัดการความรู้	3.52	.86	มาก
3	การพัฒนาบุคลากร	3.45	.92	ปานกลาง
4	การพัฒนาระบบสารสนเทศ	3.39	.71	ปานกลาง
	รวม	3.49	.76	ปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง

ตอนที่ 3.1 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานจำแนกตามพื้นที่ตั้ง ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง

ผู้วิจัย ได้นำเสนอเฉพาะผลการดำเนินงานมิติที่มีความแตกต่างกันเท่านั้น

เมื่อเปรียบเทียบระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ที่ต่างกัน รายคู่ พบว่า ยะลา แตกต่างจาก อุบลราชธานี อุตรธานี นครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 ผลเปรียบเทียบระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ จำแนกตามพื้นที่ตั้ง

ศูนย์วิทยพัฒนา	นครศรีฯ	เพชรบุรี	นครสวรรค์	อุบลราชธานี	อุตรธานี	สุโขทัย	ลำปาง	จันทบุรี	ยะลา	นครนายก
\bar{X}	3.54	3.52	3.69	3.88	3.90	3.73	3.74	3.75	3.36	3.85
นครศรีฯ	3.54	.03	.15	.34	.35	.19	.19	.21	.18	.30
เพชรบุรี	3.52	.03	.18	.36	.38	.22	.22	.24	.16	.33
นครสวรรค์	3.69	.15	.18	.19	.20	.04	.04	.06	.33	.15
อุบลฯ	3.88	.34	.36	.19	.02	.15	.15	.13	.52*	.03
อุตรฯ	3.90	.35	.38	.20	.20	.17	.16	.14	.54*	.05
สุโขทัย	3.73	.19	.22	.04	.15	.17	.00	.02	.37	.12
ลำปาง	3.74	.19	.22	.04	.15	.16	.00	.02	.38	.11
จันทบุรี	3.75	.21	.24	.06	.13	.14	.02	.02	.39	.10
ยะลา	3.36	.18	.16	.33	.52*	.54*	.37	.38	.39	.49*
นครนายก	3.85	.30	.33	.15	.03	.05	.12	.11	.10	.49*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ มติคุณภาพการให้บริการ ที่ต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า อุบลราชธานีแตกต่างจาก นครศรีธรรมราช เพชรบุรี ยะลา ขณะที่ยะลาแตกต่างกับ อุบลราชธานี อุดรธานี ลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามพื้นที่ตั้ง

ศูนย์วิทยพัฒนา	นครศรีฯ	เพชรบุรี	นครสวรรค์	อุบลราชธานี	อุดรธานี	สุโขทัย	ลำปาง	จันทบุรี	ยะลา	นครนายก
\bar{X}	4.02	3.99	4.12	4.44	4.33	4.15	4.32	4.26	3.93	4.17
นครศรีฯ	4.02	.03	.10	.42*	.31	.13	.30	.24	.09	.16
เพชรบุรี	3.99	.03	.13	.45*	.34	.16	.33	.27	.06	.19
นครสวรรค์	4.12	.10	.13	.32	.21	.03	.21	.14	.19	.06
อุบลฯ	4.44	.42*	.45*	.32	.11	.29	.12	.18	.51*	.26
อุดรฯ	4.33	.31	.34	.21	.11	.18	.01	.07	.40*	.15
สุโขทัย	4.15	.13	.16	.03	.28	.18	.17	.11	.22	.03
ลำปาง	4.32	.30	.33	.21	.12	.01	.17	.06	.39*	.15
จันทบุรี	4.26	.24	.27	.14	.18	.07	.11	.06	.33	.08
ยะลา	3.93	.09	.06	.19	.51*	.40*	.39*	.33		.25
นครนายก	4.17	.16	.19	.06	.26	.15	.03	.15	.08	.25

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

เมื่อเปรียบเทียบระดับการดำเนินงาน ด้านการพัฒนางองค์การ ที่ต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า เพชรบุรี แตกต่างจาก นครศรีธรรมราช จันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านการพัฒนางองค์การ จำแนกตามพื้นที่ตั้ง

ศูนย์วิทยพัฒนา	นครศรีฯ	เพชรบุรี	นครสวรรค์	อุบลราชธานี	อุดรธานี	สุโขทัย	ลำปาง	จันทบุรี	ยะลา	นครนายก	
	\bar{X}	3.65	2.78	3.41	3.33	3.20	3.06	3.29	3.76	2.97	3.49
นครศรี	3.65		.87*	.24	.32	.45	.59	.36	.11	.68	.16
เพชรบุรี	2.78	.87*		.63	.55	.42	.28	.51	.98*	.19	.71
นครสวรรค์	3.41	.24	.60		.09	.21	.36	.13	.35	.44	.07
อุบลฯ	3.33	.33	.55	.09		.12	.27	.04	.44	.35	.16
อุดรฯ	3.20	.45	.42	.21	.12		.14	.08	.56	.23	.28
สุโขทัย	3.06	.59	.28	.36	.27	.14		.23	.71	.09	.43
ลำปาง	3.29	.36	.51	.13	.04	.08	.23		.48	.31	.20
จันทบุรี	3.76	.11	.98*	.35	.44	.56	.71	.48		.79	.28
ยะลา	2.97	.68	.19	.44	.35	.23	.09	.31	.79		.51
นครนายก	3.49	.16	.71	.07	.16	.28	.43	.20	.28	.51	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์

โดยผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานมิติประสิทธิผลตามพันธกิจ ใน 3 ด้าน คือ บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานมิติประสิทธิผลตามพันธกิจ ระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน ด้านส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน ชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านประสิทธิผลตามพันธกิจระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์

ประสิทธิผลตามพันธกิจ	นักศึกษา N = 300		ผู้ปฏิบัติงาน N = 101		t	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	-บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน	3.79	.68	3.69		
-ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย	3.79	.60	3.77	.59	.313	.755
-สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.60	.74	3.24	.78	4.192	.000*
รวม	3.73	.60	3.56	.55	2.361	.019*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้ คือ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และ
ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.1.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง จำแนกตามพื้นที่ตั้งของศูนย์วิทย์พัฒนา

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานมิติประสิทธิภาพตามพันธ
กิจระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์

1.2 วิธีดำเนินการการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ในในครั้งนี้ คือศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มนักศึกษา หมายถึง นักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุก
หลักสูตร ทั้ง 10 แห่ง ภาละ 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มนักศึกษาที่เข้าใช้บริการ มาได้ระยะหนึ่งแล้ว โดยใช้
วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ วันละ 1 คน จำนวน 30 วัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ฯ หมายถึง หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิ
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกตำแหน่ง ประกอบด้วย บุคลากรงานบริการห้องสมุด
บุคลากรงานส่งเสริมและบริการการศึกษา บุคลากรงานปฏิบัติการเทคโนโลยี และบุคลากรงาน
บริหารและธุรการ ยกเว้น ตำแหน่งนักการภารโรง คนงาน คนสวน และพนักงานขับรถยนต์ ได้
กลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มีจำนวน 2 ชุด คือ ชุดสำหรับกลุ่มนักศึกษา และ ชุดสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ ดังนี้

1) ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามกลุ่มนักศึกษา แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.ที่ให้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเที่ยง .9156

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการศึกษา ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเที่ยง .9452

2) ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปผู้ให้ข้อมูล เกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อายุราชการ สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลตามพันธกิจ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเที่ยง .8168

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเที่ยง .8984

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ ของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเที่ยง .9318

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยจัดส่งให้กับศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 9 แห่ง ทางไปรษณีย์ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยโดยใส่ซองปิดผนึกที่แนบไปพร้อมแบบสอบถามภายในระยะเวลาที่กำหนด สำหรับศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลา ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยได้รับแบบสอบถามชุดที่ 1 กลับคืนจำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ชุดที่ 2 จำนวน 101 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.8 รวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้ง 2 ชุด จำนวน 401 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.8

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาจำนวน 2 ชุด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด มาวิเคราะห์ร่วมกัน ดังนี้

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ

(2) ผลการดำเนินงานศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) เปรียบเทียบการผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา ทั้ง 10 แห่ง จำแนกตามพื้นที่ตั้ง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

3) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานมิติประสิทธิภาพตามพันธกิจระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ โดยการทดสอบค่าที

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศแล้ว ส่วนมากเป็นเพศชาย มีจำนวน 189 คน (ร้อยละ 63.0) และเพศหญิง มีจำนวน 111 คน (ร้อยละ 37.0) จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 156 คน (ร้อยละ 52.0) รองลงมาตามลำดับคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 79 คน (ร้อยละ 26.3) อายุ 41-45 ปี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 16.3) อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.7) และ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.7) จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ มีวุฒิปริญญาตรี จำนวน 119 คน (ร้อยละ 39.7) รองลงมาตามลำดับคือ วุฒิมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 103 คน (ร้อยละ 34.3) วุฒินอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 50 คน (ร้อยละ 16.7) วุฒิต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 17 คน (ร้อยละ 5.7) วุฒิปริญญาโท จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.7)

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทย์พัฒนาที่ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน (ร้อยละ 50.5) และเพศหญิง จำนวน 50 คน (ร้อยละ 49.5) จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 47 คน (ร้อยละ 46.5) รองลงมาตามลำดับคือ อายุ 41-45 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 26.7) อายุ 20-30 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 21.8) และอายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 5 คน (ร้อยละ 5) จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ มีวุฒิปริญญาตรี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 46.5) รองลงมาตามลำดับคือ วุฒิปริญญาโท จำนวน 25 คน

(ร้อยละ24.8) วุฒิอนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 7 คน (ร้อยละ6.9) จำแนกตามอายุราชการ ส่วนใหญ่อายุราชการ 5-10 ปี (ร้อยละ 50.5) รองลงมาตามลำดับคือ อายุราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 17.8) อายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 13.9) อายุราชการ 16-20 ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 8.9) อายุราชการ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 9 ปี (ร้อยละ 8.9) จำแนกตามสถานที่ทำงาน ศูนย์วิทยพัฒนา อุบลราชธานี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 12.9) รองลงมาตามลำดับคือ เพชรบุรี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 11.9) นครศรีธรรมราช จำนวน 11 คน (ร้อยละ 10.9) นครนายก จำนวน 11 คน (ร้อยละ10.9) ลำปาง จำนวน 10 คน (ร้อยละ 9.9) ยะลา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 9.9) อุตรธานี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 8.9) จันทบุรี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 8.9) สุโขทัย จำนวน 8 คน (ร้อยละ 7.9) นครสวรรค์ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 7.9)

3) ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในมิติประสิทธิภาพตามพันธกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ผลการดำเนินงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เกือบทุกศูนย์ ยกเว้น ยะลา มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

4) ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในมิติคุณภาพการให้บริการ จากการวิเคราะห์พบว่า การดำเนินงานในมิตินี้ของทุกศูนย์ อยู่ในระดับมาก

5) ผลการวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในมิติประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ จากการวิเคราะห์พบว่า ระดับการดำเนินงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับศูนย์ นครศรีธรรมราช จันทบุรี นครนายก ลำปาง อุบลราชธานี นครสวรรค์ สุโขทัย ยกเว้น เพชรบุรี อุตรธานี ยะลา อยู่ในระดับปานกลาง

6) ผลการวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในมิติการพัฒนาองค์กร จากการวิเคราะห์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับศูนย์ ลำปาง นครนายก อุบลราชธานี นครสวรรค์ อุตรธานี สุโขทัย ยะลา เพชรบุรี ยกเว้นศูนย์ต่อไปนี้ที่มีระดับการดำเนินงานมิติการพัฒนาองค์กร อยู่ในระดับมาก คือ จันทบุรี และ นครศรีธรรมราช

7) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน โดยจำแนกตามพื้นที่ตั้งของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยผู้วิจัยได้เสนอเฉพาะมิติที่มีความแตกต่างกันเท่านั้น ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่า มิติ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ ที่ต่างกันรายคู่ พบว่า ยะลา แตกต่างจาก อุบลราชธานี อุตรธานี นครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มิติ

คุณภาพการให้บริการ ที่ต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า อุบลราชธานีแตกต่างจาก นครศรีธรรมราช เพชรบุรี ขณะที่ยะลาแตกต่างกับอุบลราชธานี อุรธานี ลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มิติการพัฒนาองค์การ ที่ต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า เพชรบุรี แตกต่างจาก นครศรีธรรมราช จันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานมิติ ประสิทธิภาพตามพันธกิจระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ ใน 3 ด้าน คือ บริการ การศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัย และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดจากผลการวิเคราะห์ พบว่า โดยภาพรวมมีความ คิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านสร้าง เครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่ มหาวิทยาลัยกำหนด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคะแนน ของนักศึกษาสูงกว่าของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ ด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน ด้าน ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มี ข้อควรอภิปรายผลดังนี้

2.1 ผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จากผลการวิจัยการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามกรอบการปฏิบัติงาน 4 มิติ ได้แก่ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์การ

2.1.1 มิติประสิทธิภาพตามพันธกิจ

จากการวิจัย พบว่า การดำเนินงานมิติประสิทธิภาพตามพันธกิจของศูนย์วิทย์ พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับ มาก ยกเว้น ยะลา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลาซึ่งตั้งอยู่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีเหตุการณ์ก่อความ ไม่สงบเกิดขึ้นจึงทำ ให้ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ยะลาไม่สามารถที่ดำเนินการตามพันธกิจได้ อย่างเต็มที่

จากการที่ผลการดำเนินงานตามมิติพันธกิจของแต่ละศูนย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลทำให้สามารถผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2550 อยู่ในระดับ 5 คือ มาก เช่นกัน สอดรับกับแนวคิดของ ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2540) ที่ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือ ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมิใช่หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงานแต่เป็นหลักการทำงาน ซึ่งหากว่ามีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ แต่เมื่อพิจารณาทางด้านจะเห็นว่าศูนย์ส่วนใหญ่จะมีผลการดำเนินงานด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์และชุมชน ชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานทางด้านนี้ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การผลดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สอดรับกับงานวิจัยของ วรณัฐ เสรีวิวัฒนา (2548) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทิศทางการบริหารจัดการศูนย์วิทย์พัฒนา ว่าควรเป็นหน่วยงานกลาง ศูนย์วิทย์พัฒนาควรสร้างความร่วมมือกับชุมชน โดยผ่านเครือข่ายนักศึกษา สนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนพึ่งตนเองได้ มีความเข้มแข็ง และให้บริการทางวิชาการตามลักษณะท้องถิ่น และทำให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ของศูนย์วิทย์พัฒนาที่ว่า เป็นเลิศด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษา ประชาชนอย่างถูกต้องรวดเร็วประทับใจและสร้างเครือข่ายการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และ เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชระยะ 5 ปี (พ.ศ.2547-2551) ในหัวข้อการพัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือ ที่ว่ามหาวิทยาลัยจำเป็นต้องสร้างเครือข่ายผู้รับบริการ ผู้สนับสนุน ชุมชน หน่วยงานต่างๆ นักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งองค์การและบุคคลเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการอยู่รอดและพัฒนาของมหาวิทยาลัย สอดรับกับ ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ (2544) ที่ว่าด้านการเรียนการสอน ศูนย์วิทย์พัฒนา ควรเป็นแหล่งบริการตอบปัญหาต่าง ๆ ในเรื่องการเรียนการสอน การวิจัย การวัดผล การศึกษา การแนะแนวการศึกษา การบริการสารสนเทศและการเรียนการสอนทุกรูปแบบแก่นักศึกษาทุกระดับ ทุกหลักสูตร โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า และเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่าง มสธ. กับศูนย์ฯ ศูนย์กับนักศึกษา และระหว่างศูนย์ฯด้วยกันเอง

2.1.2 มิติคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ
 คุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผลการดำเนินงานของทุกศูนย์อยู่ในระดับความพึงพอใจ
 อยู่ในระดับมาก ทำให้ผลการดำเนินงานเมื่อนำไปประเมินผลกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติ
 ราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2550 ปรากฏ
 ว่าอยู่ในระดับคะแนน 5 เท่ากับ มาก เช่นกัน ซึ่งความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อผลการดำเนินงาน
 ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่อยู่ในระดับมาก แปลว่าเป็นการดำเนินงาน
 ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก สอดคล้องกับ แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
 ที่ว่า การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน สามารถอำนวยความสะดวกและ
 การตอบสนองความต้องการประชาชน ทำให้การบริการที่หน่วยงานจัดให้กับผู้รับบริการ มีความ
 พึงพอใจในระดับมาก จึงถือได้ว่าประสบความสำเร็จเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพการบริการ(วีระพงษ์
 เฉลิมจิระรัตน์ 2543: 14-15) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพของบริการ (Service Quality) ไว้ว่า จะต้องมึ
 ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความ
 ต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว สอดคล้องกับ
 มนูญ ศรีวิรัตน์ และนัยนา บัวเขียว (2546 : 3) ได้สรุปเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ (Service Quality)
 ว่าเป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานต่างก็ให้ความสำคัญ และทำการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของ
 องค์กรของตน เพื่อให้สารสนเทศที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและการ
 ดำเนินงานในหน่วยงานมีความเหมาะสม ส่งผลให้การดำเนินงานในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด
 และสอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชระยะ 5 ปี (พ.ศ.2547-2551) ที่เน้นการ
 ให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อสามารถแข่งขันกับสถาบันการศึกษาอื่นได้ โดยใช้มาตรการในการพัฒนา
 ศูนย์บริการจุดเดียว ให้บริการนักศึกษาโดยเน้นการติดตามและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาอย่างใกล้ชิด
 พัฒนาการตอบคำถามและการให้ข้อมูลของมหาวิทยาลัยให้สมบูรณ์และชัดเจน ประเมินเพื่อ
 แก้ไขปรับปรุงระบบบริการทุกระบบอย่างต่อเนื่อง และเสริมประสิทธิภาพโดยเทคโนโลยีและบุคลากร
 ที่มีคุณภาพสูงในการให้บริการ กำหนดมาตรฐานบริการและจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ทำให้ศูนย์สามารถตอบสนองมาตรการของมหาวิทยาลัยในเรื่องของ การ
 ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ อีกทั้งจากผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับกับผลการวิจัยของ พัทธราพร ปาลสุข
 และ คณะ (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการใช้
 บริการศูนย์วิทย์พัฒนา พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนามากใน
 ทุกด้าน

2.1.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เกี่ยวกับระดับการดำเนินงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผลการดำเนินงานของทุกศูนย์อยู่ในระดับมาก ยกเว้น เพชรบุรี อุตรธานี ยะลา ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อนำผลการดำเนินงานไปประเมินกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2550 ก็จะอยู่ในระดับคะแนน 5 เท่ากับ มาก สำหรับศูนย์ที่มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล จะได้คะแนน 3 เท่ากับ ปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้านของประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ จะพบว่า ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทุกศูนย์มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ด้านการลดค่าใช้จ่าย พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น เพชรบุรี อุตรธานี ยะลา อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น อุตรธานี ยะลา อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการสร้างนวัตกรรม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น นครศรีธรรมราช จันทบุรี นครนายก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้จากผลการดำเนินงานที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะลักษณะขององค์การ ลักษณะของสภาพแวดล้อม และลักษณะของบุคคลในองค์การ และจากการที่จำนวนจังหวัดที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบไม่เท่ากัน ขาดงบประมาณสนับสนุน และบุคลากรมีไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรต้องทำงานประจำก่อนจึงไม่มีเวลาที่จะทำงานอื่น เช่น พัฒนางาน หรือคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร ภาคอุทัย (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของศูนย์วิทย์พัฒนา และพบว่า ศูนย์มีปัญหาในเรื่องงบประมาณมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก บุคลากรมีไม่เพียงพอ ซึ่งในการที่จะบอกได้ว่าหน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการนั้นหมายถึง การปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เสียไปกับสิ่งที่ได้รับกลับคืนมาว่า ประหยัด คุ่มค่า รวดเร็ว สะดวก เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับ สุไพรินทร์ นันทะลัย (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุตรธานี จำกัด ด้วยเทคนิค Balanced Scorecard พบว่า การบริหารจัดการด้านบุคลากรมีส่วนสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ฝ่ายกรรมการบริหาร ฝ่ายจัดการและสมาชิก สหกรณ์ได้พัฒนาทั้งสามส่วนไปพร้อมกัน พนักงานสหกรณ์ทุกคนได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถจัดให้มีการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาดูงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานสหกรณ์ด้วยกัน มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ตลอดจนการรับรู้ข่าวสาร และสารสนเทศด้านธุรกิจสหกรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ อิศระ สุวรรณบล (2547) ได้ให้ความหมายการบริหาร

ภาครัฐ หมายถึง การดำเนินงานหรือปฏิบัติการให้บรรลุผล ซึ่งในการดำเนินงานดังกล่าวมักเกี่ยวข้องกับ การใช้ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ว่าทรัพยากรมนุษย์ เงินทุน และสินทรัพย์ต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนทักษะและเทคโนโลยีการจัดการ

2.1.4 การพัฒนาองค์การ

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานศูนย์ เกี่ยวกับมิตติการ พัฒนาองค์การ โดยภาพรวมพบว่า ผลการดำเนินงานทุกศูนย์อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น นครศรีธรรมราช จันทบุรี ที่ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้นเมื่อนำผลที่ได้ไปประเมินกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2550 แสดงว่าศูนย์ที่อยู่ในระดับปานกลาง จะได้คะแนนเท่ากับ 3 สำหรับ นครศรีธรรมราช จันทบุรี ซึ่งอยู่ในระดับมาก คะแนนเท่ากับ 5 หรือมากกว่า ตามเกณฑ์ ก.พร. ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ด้วยกฎระเบียบข้อบังคับ และการทำงานขององค์การที่ยังคงมีการบริหารองค์การแบบดั้งเดิม ไม่มีความชัดเจนในการบริหาร ไม่มีการปฏิบัติงานตามแผนหรือกลยุทธ์ที่วางไว้อย่างเป็นจริงเป็นจัง จึงทำให้ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัย บางแห่ง จึงมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดรับกับ นิภาพร ภาคอุทัย (2548) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของศูนย์วิทย์พัฒนา พบว่า นโยบายไม่มีความชัดเจน บุคลากรมีไม่เพียงพอ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อการรองรับการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา การประสานงานมีขั้นตอนมาก และขาดความคล่องตัวในการบริการเพื่อแก้ปัญหาให้นักศึกษา อีกทั้งจากผลที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยังไม่มีการบริหารจัดการที่เข้าสู่ยุคของการแข่งขัน อย่างชัดเจน สอดรับกับผลการวิจัยของ เสน่ห์ จุ้ยโต และ ชาตรี วงศ์มาสา (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันด้านการบริหารของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่พบว่า ด้านการพัฒนาองค์การ มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับน้อย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการบริหารอย่างครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีการสนับสนุนด้านการศึกษาและการฝึกอบรมแก่ข้าราชการและบุคลากรภายใน มสธ. อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการที่จะพัฒนาองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการวางแผน มีกระบวนการพัฒนา ที่ชัดเจนสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาได้ สายหยุด ใจสำราญ (2549: 49) ได้กล่าวว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์การอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า และจะเน้นกระทำในส่วนที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมและกระบวนการของกลุ่มบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน ด้วยความช่วยเหลือของที่ปรึกษาและใช้เครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์

ประยุกต์ เข้าช่วยในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาและชี้แจงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและควมมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์กร

2.2 จากสมมติฐาน

จากสมมติฐาน ผลการดำเนินงานของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แต่ละศูนย์แตกต่างกันทั้ง 4 มิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาตามมิติ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 มิติ คือ มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติคุณภาพการให้บริการการศึกษา และมิติการพัฒนาองค์กร ยกเว้น มิติประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ไม่แตกต่างกัน ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ใน มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติคุณภาพการให้บริการ มิติการพัฒนาองค์กร และ ไม่แตกต่างกันมิติ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ทำให้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมิติ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์เกี่ยวกับ ระดับการดำเนินงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ ด้านการลดค่าใช้จ่าย ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน ด้านการสร้างนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เกิดจากความแตกต่าง บุคลากรที่ทำให้ความคิดเห็นไม่เหมือนกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บางแห่งจึงอยู่ในระดับปานกลาง บางแห่งอยู่ในระดับ มาก อีกทั้งอาจเกิดจากความไม่พร้อมของบุคลากร การขาดงบประมาณ ผลตอบแทนทำให้สิ่งเร้าที่จะกระตุ้นให้เกิดมีการพัฒนาคุณภาพงาน หรือสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น สอดรับกับงานวิจัยของ เสน่ห์ จุ้ยโต และ ชาตรี วงศ์มาสา (2545) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองการบริหารเชิงกลยุทธ์ของ ศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า การจัดสรรงบประมาณให้ศูนย์แต่ละแห่ง ไม่ควรได้รับงบประมาณเท่ากัน ควรจัดสรรแบบมุ่งเน้นผลงานหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน แต่ละแห่ง สอดรับกับ มยุรี บุญริ้ว (2547) ได้ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจชุมชนตามโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์: กรณีศึกษากลุ่มหัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผา ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยนำเข้าปัจจัยนำเข้าหลายส่วนมีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี ได้แก่จำนวนบุคลากรที่มีอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ มีแหล่งเงินทุนเป็นของตนเอง มีความพร้อมด้านวัสดุและอุปกรณ์และเทคโนโลยีการผลิต มีการพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ และที่สำคัญมีการใช้ภูมิปัญญาดั้งเดิมของชนชาติมอญ ที่อาศัยอยู่ในเกาะเกร็ด และถือเป็น

เอกลักษณ์ของชุมชนซึ่งนับเป็นจุดที่จะทำให้อาชีพการทำเครื่องปั้นดินเผาไม่สูญหายไปจากวิถีชีวิตของชาวเกาะเกร็ด

2.3 เปรียบเทียบผลความคิดเห็นการดำเนินงานมิติประสิทธิภาพตามพันธกิจ ระหว่างกลุ่มนักศึกษา กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มนักศึกษา จำนวน 300 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษา วุฒิปริญญาตรี กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานศูนย์ จำนวน 101 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี วุฒิก่อนศึกษา ปริญญาตรี อายุราชการ 5-10 ปี พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวมมิติประสิทธิภาพแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันในด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชนเพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ผลจากการแตกต่างกันอาจเป็นเพราะ ในเรื่องส่วนใหญ่ศูนย์วิทย์พัฒนายังไม่ให้ความสำคัญเท่ากับภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการการศึกษา เห็นได้จาก การจัดทำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของศูนย์วิทย์พัฒนา ที่ไม่ค่อยจะมีการพูดถึงพันธกิจในข้อนี้ อีกทั้งไม่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุผลตามพันธกิจ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ สอดรับกับงานวิจัยของ เสน่ห์ จุ้ยโต และ ชาตรี วงศ์มาสา (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองการบริหารเชิงกลยุทธ์ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยได้เสนอแนะว่า การดำเนินงานของศูนย์ควรให้ได้รับคำตอบแทนเพิ่มขึ้นตามผลงาน นอกจากนี้อาจเป็นเพราะขาดการประชาสัมพันธ์หรือการสร้างภาพลักษณ์ ที่ทั่วถึง จึงทำให้นักศึกษาอาจจะไม่ทราบถึงภารกิจในด้านการสร้างเครือข่ายได้อย่างกว้างขวาง สอดรับกับ นิภาพร ภาคอุทัย (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงาน พบว่า มีบุคลากรไม่เพียงพอในงานส่งเสริมและบริการการศึกษา มีงบประมาณที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์น้อย รวมทั้งข้อมูลข่าวสารไม่ทันสมัยและมีความล่าช้า สอดรับกับ สุมาลี เดชบุญพบ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปัญหาในการดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ บทบาทของศูนย์วิทย์พัฒนาไม่ชัดเจนและอยู่ไกล ขาดการประชาสัมพันธ์ จัดกิจกรรมชมรมนักศึกษาไม่ บริการวิชาการแก่ชุมชนมีน้อย ข้อเสนอแนะได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ แจ้งกำหนดการจัดกิจกรรมล่วงหน้า จัดกิจกรรมการเรียนการสอน การฝึกอบรมให้มากขึ้น และอำนวยความสะดวกด้านอาหารและเครื่องดื่ม

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ อาจสรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้และการศึกษาค้นคว้าต่อไปได้ดังนี้

3.1 การนำไปใช้

3.1.1 มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ

มิติประสิทธิผลตามพันธกิจ ซึ่งผู้วิจัยได้สอบถามเกี่ยวกับ ด้านบริการ การศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน ด้านส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัย ด้านประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูล ที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน ด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง นักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

จากผลการวิจัย จะเห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้ง 10 แห่ง นั้น ถ้ามองโดยภาพรวมจะเห็นว่า ทุกศูนย์จะมีระดับ การดำเนินงานในด้านบริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน ด้านส่งเสริมและสนับสนุน กิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยด้านการประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชนอยู่ในระดับ ที่มากแต่ก็ต้องมีการส่งเสริมเพื่อให้ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ การสนับสนุนในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและการค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และสำหรับ ส่วนที่ผู้บริหารศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ควรเร่งปรับปรุงและพัฒนาเพื่อผล การดำเนินงานที่ดีขึ้น คือ ด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน อาจเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ SWOT ของแต่ละหน่วยงานว่ามีจุดแข็ง จุดอ่อน ในเรื่อง ดังกล่าวอย่างไรบ้างที่เกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายเพื่อนำผลที่ได้นั้นมาวางแผนในการดำเนินงานหรือ จัดทำกลยุทธ์ในการสร้างเครือข่าย

3.1.2 มิติคุณภาพการให้บริการ

การดำเนินงานของทุกศูนย์วิทย์พัฒนามีระดับการดำเนินงานที่อยู่ในระดับ มาก แต่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานก็ไม่ควรที่จะปล่อยวางเพราะการให้บริการนั้น ไม่มีจุดสิ้นสุดของ การบริการที่ถือว่าดีที่สุดจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอด เพื่อสร้างการพัฒนาและปรับปรุงการ คุณภาพให้สามารถอยู่ในยุคของ โลกาภิวัตน์ เพื่อเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการที่จะแข่งขันกับองค์กรอื่นที่ปัจจุบัน ได้มีการขยายตัวสู่ส่วนภูมิภาคกันมากขึ้น

3.1.3 มิติประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

มิติประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ผู้วิจัยได้สอบถามเกี่ยวกับ ด้าน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการลดค่าใช้จ่าย ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน ด้านการสร้างนวัตกรรม

จากผลการวิจัย การดำเนินงานของศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช แต่ละแห่งจะเห็นว่า จะมีการดำเนินงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าดีและผู้บริหารศูนย์วิจัยพัฒนา ก็ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ให้คงเดิม หรืออาจส่งเสริมให้ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไปก็ได้ สำหรับมิติประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการด้าน ที่ผู้บริหารควรปรับปรุงแก้ไข เร่งพัฒนา คือ ด้านการลดค่าใช้จ่าย เพราะองค์กรหรือหน่วยงานที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการนั้นจะต้อง ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่การใช้ทรัพยากรบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ส่วนด้านการพัฒนาคุณภาพงาน และการสร้างนวัตกรรม ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับสถาบันอื่นได้นั้น ผู้บริหาร ควรมีการส่งเสริมบุคลากรและสนับสนุนความคิดของบุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรได้สร้างสรรค์งานที่ดีขึ้น ซึ่งอาจจะมีการนำความคิดนั้นมาทดลอง เพื่อหาจุดที่ดีที่สุดของงานนั้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรมีการสร้างความตระหนักให้เกิดกับความคิดของบุคลากร ในการให้มีความรักองค์กร เห็นองค์กรเป็นของตนเอง ส่งผลทำให้เมื่อทุกคนรักองค์กร ก็จะพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนา มีการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่าย การพัฒนางาน พยายามสรรหาหรือมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน ให้องค์กรที่เปรียบเสมือนบ้านของตนเองให้ได้รับแต่สิ่งที่ดี ๆ มีประสิทธิภาพ ซึ่งหากว่ามีการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม จะส่งผลทำให้ศูนย์สามารถที่จะแข่งขันกับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันทางการศึกษาอื่นๆ ที่ปัจจุบันได้ขยายวิทยาเขตออกมาในส่วนภูมิภาคมากยิ่งขึ้นในฐานะที่ศูนย์วิจัยพัฒนา เป็นตัวแทนของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

3.1.4 มิติการพัฒนาองค์กร

มิติการพัฒนาองค์กร ผู้วิจัยได้สอบถามเกี่ยวกับ ด้านการบริหารองค์กรสมัยใหม่ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการพัฒนาศูนย์กลาง ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ

จากผลการวิจัย ซึ่งจะเห็นว่า ส่วนใหญ่จะมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีการส่งเสริมการพัฒนาองค์กรมีการสร้างวิสัยทัศน์ในการทำงานให้กว้างไกลยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ให้มีความกระชับ คล่องตัว และประสานเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายผลงานร่วมกัน ต้องสร้างความกระฉ่งของ

คำว่าจัดการความรู้ เพราะบางศูนย์อาจมีการจัดการความรู้แต่ไม่รู้ว่านั้นคือการจัดการความรู้ในหน่วยงาน มีการศึกษากระบวนการจัดการความรู้ที่แท้จริง มีแผนการจัดการความรู้ มีการส่งเสริมและการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความก้าวหน้าในตำแหน่งเพื่อนำความรู้นั้นมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการในการที่จะคิดพัฒนางาน หรือสร้างนวัตกรรม เพราะทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นทรัพยากรในการบริหารที่มีความสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กรและควรมีการ สนับสนุนในเรื่องของงบประมาณ และเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นระหว่างนักศึกษากับผู้ปฏิบัติงานศูนย์ในมิติอื่น ๆ เพื่อสามารถวิเคราะห์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีศึกษาถึงการจัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อที่จะทราบว่าในการจัดทำแผนกลยุทธ์มีขั้นตอนอย่างไรบ้าง

3.2.3 ควรมีการประเมินแผนกลยุทธ์ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้วยเทคนิคการประเมินแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

“กรอบการประเมินผล” ค้นคืนวันที่ 17 มีนาคม 2550 จาก

http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/frame_kpi_49/explain/explain_final.doc

กรีซ แรงสูงเนิน (2547) “กลยุทธ์แห่งการจัดการองค์กรยุคใหม่อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยวิธี Balanced

Scorecard” วารสารศูนย์บริการวิชาการ 12, 1 (มกราคม-มีนาคม 2547) : 39-44

กาญจนา วัชรสุนทร (2545) “หลักและแนวปฏิบัติในการประเมินองค์กรและบุคลากร” ใน

ประมวลสาระชุดวิชาการประเมินและการจัดโครงการประเมิน พิมพ์ครั้งที่ 2 หน่วย

ที่ 12 หน้า 59-109 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

“การจัดการความรู้” ค้นคืนวันที่ 17 มีนาคม 2550 จาก

<http://www.km.thaicyberu.go.th/linkfile/Kmi/FormNewsKm.htm>

“การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ค้นคืนวันที่ 25 กรกฎาคม 2550 จาก

http://www.studyabroad.ocsc.go.th/law/pdf/0211_good_governance_history.pdf

“การบริหารองค์กรด้วย BSC” ค้นคืนวันที่ 17 มีนาคม 2550

จาก <http://www.masci.or.th/TH/service/Pages/bsc.aspx>

“การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจังหวัดต้นแบบ” ค้นคืนวันที่ 17 มีนาคม

2550 จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=573

กิ่งพร ทองใบ (2545) “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการ

จัดการเชิงกลยุทธ์ หน่วยที่ 1 หน้า 1-43 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2550” ค้นคืนวันที่ 17 มีนาคม 2550 จาก www.opdc.go.th

เกริกยศ ชลายนเดชะ และ ชูชัย ศรีธานี (2547) “การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ” ใน ประมวล

สาระชุดวิชาการวางแผนกลยุทธ์และการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล หน่วย

ที่ 9 หน้า 297-365 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ครรชิต ยศไพบุลย์ “Improving Service Quality : SERVQUAL Instrumentation for Measuring Customer Expectations and Perceptions” สารสังเขปออนไลน์ คั่นคืนวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550 จาก

http://www.utcc.ac.th/devisions/academicaffairs/22/Jan_Apr/theme3rd.html

“ความแตกต่างระหว่างรัฐกับธุรกิจ” คั่นคืนวันที่ 12 กรกฎาคม 2550 จาก

<http://www.geocities.com/mutmbal1/hhr.doc>

“ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวัดผล” คั่นคืนวันที่ 10 กรกฎาคม 2550 จาก

<http://www.geocities.com/nincoo/mainb1.htm>

“ความหมายการประเมินผล” คั่นคืนวันที่ 11 กรกฎาคม 2550 จาก

<http://research.doae.go.th/Textbook>

จรินทร์ อาสาทรงธรรม (2546) “Balanced Scorecard ช่วยกิจการได้จริงหรือ?” คั่นคืนวันที่ 6

กรกฎาคม 2550 จาก <http://tulip.bu.ac.th/~jarin.a/content/Management/BSC.htm>

จรีพร โชติพิบูลย์ทรัพย์และคณะ (2543) รายงานการวิจัยเรื่อง การสำรวจสาเหตุของปัญหาในการ

ดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัด

นครศรีธรรมราช เพชรบุรี อุบลราชธานี นครสวรรค์และสุโขทัย นนทบุรี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2540) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ใน เอกสารการสอนชุด

วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 หน้า 1-43 นนทบุรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

จิตติมา รักนาค (2543) รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา มสธ. ต่อบริการ

แนะแนวของฝ่ายแนะแนวการศึกษา มสธ. นนทบุรี สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จินตนา ธนวิบูลย์ชัย (2548) “การประเมินองค์การและการประเมินบุคคลภาครัฐ” ใน เอกสารการ

สอนชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ในภาครัฐกิจ หน่วยที่ 13 หน้า 13-1-13-55 นนทบุรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

จักร ดิงภักดิ์ (2549) การจัดการยุคใหม่ : การบริหารผลการดำเนินงาน กรุงเทพมหานคร เอ็กช

เปอร์เน็ท

เฉลิม ศรีผดุง และ สมพรสมผดุง (2548) “การจัดการภาครัฐกิจแนวใหม่” ใน เอกสารการสอนชุด

วิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ในภาครัฐกิจ หน่วยที่ 1 หน้า 1-1-1-49 นนทบุรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

- เฉลิม ศรีผดุง และ สมพรสมผดุง (2548) “แนวโน้มการบริหารเชิงกลยุทธ์ภาครัฐกิจ” ใน เอกสาร
การสอนชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ในภาครัฐกิจ หน่วยที่ 15 หน้า 15-1-15-66
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ดวงกมล ไทลอยสุด (2544) “การประเมินผลการดำเนินงานกองทุน มสธ.12 ปี” รายงานการวิจัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- दनัย เทียนพุด (2546) *ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ (KPIs) และการประเมินองค์กรแบบสมดุล
BSC* กรุงเทพมหานคร ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์
- ทศพร สิริสัมพันธ์ (2548) “ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 15 หน้า 440-475
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- _____ (2540) *การวางแผนเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร. คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
สำนักงานเลขาธิการ
- ทัศนัย ตริชิโนรส (2550) “ทัศนะเกี่ยวกับเรื่ององค์การสมัยใหม่ในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ” ค้นคืน
วันที่ 18 กรกฎาคม 2550 จาก
<http://www.bangkaew.com/wai/article.php?story=20060713164213876>
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548) “รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ” ใน *ประมวล
สาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 11 หน้า 190-
245 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- นิภาพร ภาคอุทัย (2546) “การดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช”
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาบริหาร
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- บำรุง รามศรี (2548) “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 10 หน้า 69-140 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ปรีชา วัชรากัย และ ปัทมา สุขสันต์ (2548) “ปัญหา ข้อจำกัด และแนวทางแก้ไขในการ
เปลี่ยนแปลงองค์การภาครัฐ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการเปลี่ยนแปลง
หน่วยที่ 15* หน้า 309-348 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ

- ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูล (2547) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับการบริหารภาครัฐ” ใน
ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ หน่วยที่ 4 หน้าที่ 183-251 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- พรนภา นวนมะณี (2544) รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับการฟัง
รายการวิทยุของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ของนักศึกษา มสธ. นนทบุรี สถาบันวิจัยและ
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- พสุ เดชะรินทร์ (2546) กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ กรุงเทพมหานคร อาชนพรีนติ้ง
_____ . (2548) *Balanced Scorecard* รู้ลึกในการปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ไพรัช บวรสมพงศ์ (2550) “ความหมายการประเมินผล” ค้นคืนวันที่ 10 กรกฎาคม 2550 จาก
<http://webhost.mots.go.th/secretary/Document/stg03.ppt>
- ภัทราวดี พรหมสุวรรณ (2548) “การศึกษาปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคในการนำ แนวคิด
Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน: กรณีบริษัทเอกชนแห่ง
หนึ่ง” วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากร
มนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- มนูญ ศรีวิรัตน์ และนัยนา บัวเขียว (2546) *คุณภาพการบริการ (Service Quality) มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี* กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- มยุรี บุญริ้ว (2547) “การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจชุมชนตามโครงการหนึ่งตำบล
หนึ่งผลิตภัณฑ์: กรณีศึกษากลุ่มหัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผา ตำบลปากเกร็ด อำเภอปาก
เกร็ด จังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะ
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2529) *โครงการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการ* สำนักบรรณสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- _____ . (2547) *แผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2547-2551)*
นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กองแผนงาน
- _____ . (2547) *คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2547* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- _____ . (2547) *ผลผลิตและตัวชี้วัดผลสำเร็จระดับผลผลิตในแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2547*
นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กองแผนงาน

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) “แนวคิดหลักการเกี่ยวกับการบริหารราชการ” ใน *เอกสารการสอน
ชุดวิชาการบริหารราชการไทย* หน่วยที่ 1 หน้า 1-36 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) *คุณภาพในงานบริการ 1* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2546) “ทฤษฎีองค์การ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎี
และแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* หน่วยที่ 11 หน้า 163-215 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชสาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2550) *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ลักขณา ยิ่งธงชัย (2542) “การวัดผลการปฏิบัติงานด้วยเทคนิค Balanced Scorecard ศึกษากรณี:
ธนาคารออมสินสาขากาฬสินธุ์” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ (2544) *รายงานการวิจัยเรื่อง แนวโน้มลักษณะการให้บริการ
การศึกษาผ่านศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช* นนทบุรี สถาบันวิจัย
และพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วรรณช เสรีวิวัฒนา (2548) “ทิศทางการบริหารจัดการศูนย์วิทยพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ภายใต้บทบาทของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ”
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล (2546) “การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ในมหาวิทยาลัย” ค้นคืน
วันที่ 12 ธันวาคม 2550 จาก
http://www.qa.kmitnb.ac.th/qa_news/2546/QANEWS59_25461101.pdf
- วิเชียร วิทยอุดม (2548) *ทฤษฎีองค์การ* กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและ ไชเท็กซ์
- ศุภกิจ ชมประยูร (2544) “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติ ศึกษาเฉพาะ
กรณีของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย” ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริชัย กาญจนวาสิ (2544) “ทฤษฎีการประเมินและการตัดสินใจ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการ
ประเมินและการจัดโครงการประเมิน* หน่วยที่ 2 หน้า 53-109 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

- สถิต คำลาเถียง (2544) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
กอบการบินทหารเรือ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- สมถวิล วิจิตรวรรณ (2545) “สัมมนาการประเมินองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการ
ประเมินการศึกษา* หน่วยที่ 10 หน้า 145-195 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- สายหยุด ใจสำราญ และ สุภาพร พิศาลบุตร (2549) *การพัฒนาองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 7*
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สำนักงาน ก.พ. (2545) *ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตร การบริหารงาน: การบริหารจัดการ
ภาครัฐแนวใหม่* นนทบุรี สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549) *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550* กรุงเทพมหานคร ภารกิจ
การบริการการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ
ราชการ (ก.พ.ร.)
- สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล (2547) *การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี Balanced
Scorecard* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)
- สุพัก พิบูลย์ (2544) “แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการประเมิน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการประเมิน
และการจัดโครงการประเมิน* หน่วยที่ 1 หน้า 1-50 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- สุมาลี เฉษบุญพบ (2547) “การดำเนินงานส่งเสริมและบริการการศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช” *ปริญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช*
- เสน่ห์ จุ้ยโต (2548) *การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
_____ (2545) “หลักและทฤษฎีการจัดการ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูง
สำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ* หน่วยที่ 1 หน้า 1-37 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- เสน่ห์ จุ้ยโต และชาติรี วงศ์มาสา (2547) *รายงานการวิจัยเรื่อง แบบจำลองการบริหารเชิงกลยุทธ์
ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช* นนทบุรี สถาบันวิจัยและ
พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

- เสนห์ จุ้ยโต และชาติรี วงศ์มาสา (2548) รายงานการวิจัยเรื่อง แบบจำลองการพัฒนา
ความสามารถในการแข่งขันด้านการบริหารของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
นนทบุรี สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เสนห์ จุ้ยโต และ บุญศรี พรหมมาพันธ์ (2550) รายงานการวิจัยเรื่อง แผนภาพองค์การบริหารส่วน
ตำบลที่มุ่งเน้นกลยุทธ์ในการดำเนินงานโดยนำ *Balanced Scorecard* มาประยุกต์ใช้
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- “องค์การสมัยใหม่” ค้นคืนวันที่ 11 กรกฎาคม 2550 จาก
<http://www.bangkaew.com/wai/article.php?story=20060707152422362>
- อรรถวุฒิ ตัญจนาวีทย์ (2544) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อรุณ รักธรรม (2546) “ทฤษฎีองค์การ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการ
บริหารการศึกษา* หน่วยที่ 2 หน้า 53-124 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- _____ (2546) “ทฤษฎีองค์การ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการ
บริหารการศึกษา* หน่วยที่ 10 หน้า 97-159 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- อัจฉรา จันทร์ฉาย (2547) *สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ คู่มือการวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำ BSC
(Balanced Scorecard)* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อิสระ สุวรรณบอล (2548) “การพัฒนาระบบบริหารภาครัฐ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด
ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 1 หน้า 2-55 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ
- อิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
บริษัทโตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- “Balanced scorecard” Retrieved May, 16 2007 from
http://en.wikipedia.org/wiki/Balanced_scorecard
- http://www.rtaf.mi.th/swot/BSC_RTAF_doc.pdf Retrieved September 30, 2006
- <http://isc.ru.ac.th/data/ED0003424.doc> Retrieved March 17, 2007
- <http://suthep.ricr.ac.th/chapter11.doc> Retrieved March 17, 2007

<http://www.geocities.com/mrpmetha/hypo/chapt2.html> Retrieved November 25, 2007

Ling, J.H. and Schieman, W.A. (1999) From balanced scorecard to strategic gauges is measurement worth it?. *Management Review*, 11, 50-61 อ้างถึงใน กัทราวดี พรหมสุวรรณ (2548) “การศึกษาปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคในการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน: กรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

“What is the Balanced Scorecard?” Retrieved May, 16 2007 from

<http://www.balancedscorecard.org/basics/bsc1.html>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. **ชื่อ** รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร โคตรบรรเทา
สถานที่ทำงาน สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว.)
วุฒิการศึกษา คบ., คม. PhD (บริหารการศึกษา)
ประสบการณ์หรือความชำนาญ
 - อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จันทบุรี
 - ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตร มหาวิทาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

2. **ชื่อ** รองศาสตราจารย์ ดร. บุญทิพย์ สิริรังศรี
สถานที่ทำงาน สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา พย.บ., วท.ม.(พยาบาลศาสตร์), PhD, Faculty of Health Science, CSU.Australia
ประสบการณ์หรือความชำนาญ
 - อดีตผู้อำนวยการสำนักวิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 - อาจารย์ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. **ชื่อ** รองศาสตราจารย์ วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
สถานที่ทำงาน สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
วุฒิการศึกษา ศศ.บ.(รัฐศาสตร์), บช.ม., พบ.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์
ประสบการณ์หรือความชำนาญ
 - อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นครสวรรค์
 - อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 - ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4. ชื่อ ดร.ราวดี ปฎิวัดวงศ์

สถานที่ทำงาน ศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วุฒิการศึกษา คค. (อุดมศึกษา)

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- หัวหน้าศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

5. ชื่อ ดร.วัลภา สบายยิ่ง

สถานที่ทำงาน สำนักบริการการศึกษา

วุฒิการศึกษา วท.ค. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(ประสานมิตร)

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก ข

- หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือ
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 407

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวบุญยง วุ่นสน นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชา
บริหารการศึกษาศาสาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวม
ข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้
เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและ
กระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาและ
ด้านวิจัยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของ
นักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน
เป็นอย่างดีจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสุทธิรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566-7

(สำเนา)

ที่ ศธ. 0522.16 (บ)/

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย นางสาวบุญนุช วุ่นสน นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหาร
การศึกษาศาขวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การ
ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยโดยขอความอนุเคราะห์
จากหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้ จะมีให้เป็นการรบกวนเวลาของบุคลากรและนักศึกษา และ
ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการทดลอง
เครื่องมือวิจัยตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณา
จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566-7

(สำเนา)

ที่ ศธ. 0522.16 (บ)/

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

วันที่

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย นางสาวบุญนุช วุ่นสน นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการบริหาร
การศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การ
ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากศูนย์วิทย์พัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บ
ข้อมูลเพื่อการวิจัยตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความ
กรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2503 2870

โทรสาร 0 2503 3566-7

ภาคผนวก ค

- แบบสอบถามนักศึกษา
- แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน

ชุดที่ 1**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย****เรื่อง**

การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบ การดำเนินงานของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ซึ่งผลการวิจัย ครั้งนี้จะเป็นข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
2. แบบสอบถามนักศึกษา มสธ. แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ
ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา มสธ.
ตอนที่2 ประสิทธิภาพตามพันธกิจ
ตอนที่3 คุณภาพการให้บริการ
3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบ ต่อการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อให้การวิจัยนี้เกิดประโยชน์ สูงสุด

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นความจริง

	สำหรับผู้วิจัย
<p>1. เพศ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง</p>	<p>□ □ □</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>2. อายุ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 2) 20- 30 ปี</p> <p><input type="checkbox"/> 3) 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 4) 41- 50 ปี</p> <p><input type="checkbox"/> 5) 51 ปีขึ้นไป</p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>3. ระดับการศึกษา</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า</p> <p><input type="checkbox"/> 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> 4) ปริญญาตรี</p> <p><input type="checkbox"/> 5) ปริญญาโท <input type="checkbox"/> 6) ปริญญาเอก</p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p>4. ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. ที่ให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) นครศรีธรรมราช <input type="checkbox"/> 2) เพชรบุรี</p> <p><input type="checkbox"/> 3) นครสวรรค์ <input type="checkbox"/> 4) อุบลราชธานี</p> <p><input type="checkbox"/> 5) อุดรธานี <input type="checkbox"/> 6) สุโขทัย</p> <p><input type="checkbox"/> 7) ลำปาง <input type="checkbox"/> 8) จันทบุรี</p> <p><input type="checkbox"/> 9) ยะลา <input type="checkbox"/> 10) นครนายก</p>	<p><input type="checkbox"/></p>

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลตามพันธกิจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการดำเนินงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|---|---------|-------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานมาก |
| 3 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

ข้อ ที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	ระดับการดำเนินงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
0	มีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรทางด้านวิชาการ ให้กับชุมชน				✓		<input type="checkbox"/>

คำอธิบาย จากตัวอย่างข้อ 0 แสดงว่าศูนย์มีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรทางด้านวิชาการให้กับชุมชนใน
ระดับการดำเนินงานน้อย

ข้อ ที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
1. บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน							
1	มีกิจกรรมแนะแนวการศึกษาและอาชีพ						<input type="checkbox"/>
2	มีกิจกรรมรับสมัครนักศึกษาใหม่ในทุกหลักสูตร						<input type="checkbox"/>
3	มีกิจกรรมตอบคำถามนักศึกษา						<input type="checkbox"/>
4	มีกิจกรรมบริการข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษา						<input type="checkbox"/>
5	มีกิจกรรมให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอน						<input type="checkbox"/>
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย							
6	มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการทางวิชาการให้แก่ นักศึกษา เช่น โครงการส่งเสริมความสำเร็จ โครงการที่ช่วยน้อง						<input type="checkbox"/>
7	มีบริการห้องสมุดที่มีความพร้อมในด้านของสื่อ ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและ วิจัย						<input type="checkbox"/>
8	มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการข้อมูล เกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย						<input type="checkbox"/>
9	มีเอกสารแผ่นพับที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัยไว้ให้บริการนักศึกษา เช่น ตารางสอน เสริม เอกสารข้อมูลการสมัครเรียน เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
10	มีการสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาโดยให้เจ้าหน้าที่ ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่นักศึกษาจัดขึ้น เช่น กิจกรรม ชมรมนักศึกษา						<input type="checkbox"/>

ข้อ ที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
	3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิต คณาจารย์ และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่ มหาวิทยาลัยกำหนด						
11	มีกิจกรรมที่ช่วยรักษาสัมพันธ์ภาพกับเครือข่าย มสธ. ที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาไว้						<input type="checkbox"/>
12	มีการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือชุมชนเพื่อ สร้างพันธมิตรใหม่ๆ สำหรับการพัฒนาสังคม						<input type="checkbox"/>
13	มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บัณฑิต มสธ. ร่วม เป็นเครือข่ายในฐานะตัวแทนของ มสธ.						<input type="checkbox"/>
14	มีการแสวงหาความร่วมมือสนับสนุนจาก หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างพันธมิตร เครือข่ายให้กว้างขวางมากขึ้น						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงความพึงพอใจของท่าน

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
0	มีการให้บริการจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา	✓					<input type="checkbox"/>

คำอธิบาย จากตัวอย่างข้อ 0 แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
1. ด้านบริการตอบคำถามนักศึกษา							
15	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>
16	ความสามารถในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/>
17	ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ						<input type="checkbox"/>
18	ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา						<input type="checkbox"/>
19	ความรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถาม						<input type="checkbox"/>
20	ความพึงพอใจโดยรวมในบริการตอบคำถาม						<input type="checkbox"/>

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
2. ด้านการรับสมัครนักศึกษา							
21	มีความสะดวกในการซื้อใบสมัคร ณ.ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.						<input type="checkbox"/>
22	มีการอธิบายขั้นตอนในการสมัครเรียนที่ชัดเจน						<input type="checkbox"/>
23	มีการให้คำแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลการสมัครเรียน						<input type="checkbox"/>
24	มีการจ่ายเอกสารการสอนชุดพื้นฐาน ณ.ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.						<input type="checkbox"/>
25	ความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับสมัครนักศึกษา						<input type="checkbox"/>
3. ด้านการลงทะเบียนเรียน/คำร้องต่าง ๆ							
	1) ลงทะเบียนเรียน						
26	มีความรวดเร็วในการให้บริการลงทะเบียนเรียน						<input type="checkbox"/>
27	มีความถูกต้องในการรับลงทะเบียนเรียน						<input type="checkbox"/>
28	ความครบถ้วนของแบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนเรียน						<input type="checkbox"/>
	2) การทำคำร้องต่าง ๆ						
29	มีความรวดเร็วในการให้บริการทำคำร้อง						<input type="checkbox"/>
30	มีความถูกต้องในการให้บริการจัดทำคำร้อง						<input type="checkbox"/>
31	ความครบถ้วนของแบบฟอร์มสำหรับทำคำร้อง						<input type="checkbox"/>
4. ด้านรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา							
32	วิทยากรรายการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลของ มสธ.						<input type="checkbox"/>
33	ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา						<input type="checkbox"/>

ข้อ ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
34	การดำเนินรายการมีความเหมาะสมทั้งในเรื่อง เวลาและเนื้อหา						<input type="checkbox"/>
35	ความพึงพอใจโดยรวม รายการวิทยุกระจายเสียง ศูนย์วิทยพัฒนา						<input type="checkbox"/>

*****ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

ชุดที่ 2**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

เรื่อง

การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบ การดำเนินงานของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
2. แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน
 - ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพตามพันธกิจ
 - ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
 - ตอนที่ 4 การพัฒนาองค์กร
3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อให้การวิจัยนี้เกิดประโยชน์สูงสุด

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลตามพันธกิจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการดำเนินงานที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|---|---------|-------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานมาก |
| 3 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

ข้อ ที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	ระดับการดำเนินงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
0	มีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรทางด้านวิชาการให้กับชุมชน				✓		<input type="checkbox"/>

คำอธิบาย จากตัวอย่างข้อ 0 แสดงว่าศูนย์มีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรทางด้านวิชาการให้กับชุมชนในระดับการดำเนินงานน้อย

ข้อ ที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
1. บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชน							
1	มีกิจกรรมแนะแนวการศึกษาและอาชีพ						<input type="checkbox"/>
2	มีกิจกรรมรับสมัครนักศึกษาใหม่ในทุกหลักสูตร						<input type="checkbox"/>
3	มีกิจกรรมตอบคำถามนักศึกษา						<input type="checkbox"/>
4	มีกิจกรรมบริการข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษา						<input type="checkbox"/>
5	มีกิจกรรมให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอน						<input type="checkbox"/>
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย							
6	มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการทางวิชาการให้แก่ นักศึกษา เช่น โครงการส่งเสริมความสำเร็จ โครงการที่ช่วยน้อง						<input type="checkbox"/>
7	มีบริการห้องสมุดที่มีความพร้อมในด้านของสื่อ ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและ วิจัย						<input type="checkbox"/>
8	มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการข้อมูลด้าน กิจกรรมการเรียนการสอน						<input type="checkbox"/>
9	มีเอกสารแผ่นพับที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัยไว้ให้บริการนักศึกษาเช่น ตารางสอน เสริม เอกสารข้อมูลการสมัครเรียน เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
10	มีการสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาโดยให้เจ้าหน้าที่ ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่นักศึกษาจัดขึ้น เช่น กิจกรรม ชมรมนักศึกษา						<input type="checkbox"/>

ข้อ ที่	ประสิทธิผลตามพันธกิจ	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
3. ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยในการบริการนักศึกษาและประชาชน							
11	มีการประสานงานกับสำนักทะเบียนและวัดผลเพื่อให้ได้ข้อมูลด้านการรับสมัคร ลงทะเบียน เรียนและคำร้องต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
12	มีการประสานงานกับสำนักบริการการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ การจัดสอนเสริม การจัดกิจกรรมชมรมนักศึกษา ทุนการศึกษา						<input type="checkbox"/>
13	มีการประสานงานกับศูนย์บริการการศึกษา / มุมมสธ. เพื่อทราบถึง ปัญหาอุปสรรคและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักศึกษา บัณฑิตคณาจารย์ และชุมชน เพื่อสนองตอบกิจกรรมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด							
14	มีกิจกรรมที่ช่วยรักษาสัมพันธภาพกับเครือข่ายมสธ. ที่มีอยู่ในปัจจุบันอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาไว้						<input type="checkbox"/>
15	มีการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือชุมชนเพื่อสร้างพันธมิตรใหม่ ๆ สำหรับการพัฒนาสังคม						<input type="checkbox"/>
16	มีการจัดประชุมบัณฑิต เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บัณฑิตร่วมเป็นเครือข่ายในฐานะตัวแทน มสธ.						<input type="checkbox"/>
17	มีการแสวงหาความร่วมมือสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างพันธมิตรเครือข่ายให้กว้างขวางมากขึ้น						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการดำเนินงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5	หมายถึง	มีระดับการดำเนินงานมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับการดำเนินงานมาก
3	หมายถึง	มีระดับการดำเนินงานปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับการดำเนินงานน้อย
1	หมายถึง	มีระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน							
0	การประกวดราคาจัดซื้อวัสดุ		✓				<input type="checkbox"/>

คำอธิบาย จากตัวอย่างข้อที่ 0 แสดงว่า การประกวดราคาจัดซื้อวัสดุของศูนย์มีการดำเนินงานรวดเร็วมาก

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน							
18	การเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
19	การรับ/ส่งหนังสือราชการ						<input type="checkbox"/>
20	การให้บริการห้องสมุดมีความรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
21	การให้บริการตอบคำถามนักศึกษาทางโทรศัพท์ สามารถตอบได้ทันที						<input type="checkbox"/>

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
22	การให้บริการรับสมัครและรับลงทะเบียน นักศึกษา						<input type="checkbox"/>
23	การจ่ายเอกสารชุดวิชาพื้นฐานสามารถจ่ายได้ทันที						<input type="checkbox"/>
2. ด้านการลดค่าใช้จ่าย							
24	มีการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านเชื้อเพลิง						<input type="checkbox"/>
25	มีการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้า						<input type="checkbox"/>
26	มีการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสำนักงาน						<input type="checkbox"/>
3. ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน							
27	มีการพัฒนารูปแบบการจัดรายการ วิทยุกระจายเสียงสม่ำเสมอ						<input type="checkbox"/>
28	มีการปรับปรุงพัฒนาเอกสารแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ที่ศูนย์จัดทำขึ้นเสมอเพื่อสร้าง ความสนใจให้กับผู้อ่าน						<input type="checkbox"/>
29	มีการประเมินผลการให้บริการเสมอเพื่อนำผลที่ได้ มาปรับปรุงการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ของนักศึกษา						<input type="checkbox"/>
30	มีการพัฒนาระบบการทำงานแบบมีส่วนร่วมและ การทำงานเป็นทีม						<input type="checkbox"/>
4. ด้านการสร้างนวัตกรรม							
31	มีการสร้างสรรค์ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่ น่าสนใจและสามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้สะดวก						<input type="checkbox"/>
32	มีการคิดค้นหารูปแบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ เช่น การแนะนำใหม่ๆที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า เพื่อดึงดูดใจ						<input type="checkbox"/>

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
33	มีการหากลยุทธ์ใหม่ ๆ ในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า						<input type="checkbox"/>
34	มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการติดต่อสื่อสารและการเคลื่อนย้ายของข้อมูล						<input type="checkbox"/>
35	มีการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม/สัมมนา/ดูงานมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์การอย่างเหมาะสม						<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการพัฒนาองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการดำเนินงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|---|---------|-------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานมาก |
| 3 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

ข้อ ที่	การพัฒนาองค์การ	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
0	ศูนย์มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร				✓		<input type="checkbox"/>

คำอธิบาย จากข้อที่ 0 แสดงว่า ศูนย์มีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับการดำเนินงานน้อย

ข้อ ที่	การพัฒนาองค์กร	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
1. การบริหารองค์การสมัยใหม่							
36	มีการปรับโครงสร้างการบริหารที่สอดคล้องกับการบริหารงาน มสธ. โดยภาพรวม และความต้องการของนักศึกษา						<input type="checkbox"/>
37	มีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
38	มีการปรับระบบการทำงานที่ ยืดหยุ่น สามารถทำงานทดแทนกันได้						<input type="checkbox"/>
39	มีการปรับโครงสร้างการบริหารที่มุ่งสู่ยุคสารสนเทศทำให้ติดต่อสื่อสารได้สะดวก						<input type="checkbox"/>
40	มีการบริหารที่นำหลักการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นมาใช้เพื่อกระตุ้นองค์กรให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศ คู่แข่ง ประหยัด และมีความสุขทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/>
2. การจัดการความรู้							
41	มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
42	มีการเข้าถึงความรู้ที่ต้องการจากช่องทางต่าง ๆ						<input type="checkbox"/>
43	มีการซึมซับความรู้ที่ได้แล้วนำความรู้นั้นไปพัฒนาต่อเพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ ๆ ตลอด						<input type="checkbox"/>
44	มีการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้หรือประยุกต์ในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>

ข้อ ที่	การพัฒนาองค์กร	ระดับการดำเนินงาน					เฉพาะ เจ้าหน้าที่
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
3. การพัฒนาบุคลากร							
45	มีการสนับสนุนบุคลากรให้มีการอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
46	มีการสนับสนุนความก้าวหน้าตามสายงานเพื่อ สร้างขวัญและกำลังใจ						<input type="checkbox"/>
47	มีกิจกรรมส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนางานได้อย่าง เต็มศักยภาพ						<input type="checkbox"/>
4. การพัฒนาระบบสารสนเทศ							
48	มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน บุคคล						<input type="checkbox"/>
49	มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ความเสี่ยง						<input type="checkbox"/>
50	มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ การเงินและงบประมาณ						<input type="checkbox"/>
51	มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการพัสดุ และครุภัณฑ์						<input type="checkbox"/>

****ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****

ภาคผนวก ง

พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๔๖

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๓/๑ และมาตรา ๗๑/๑๐(๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับ ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้น โดยมีพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

“ข้าราชการ” หมายความว่า รวมถึงพนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้

หมวด ๑

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐและจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

- (๑) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตาม มาตรา ๗ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา
- (๒) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น
- (๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการใน

ละขั้นตอนในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น โดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่นหรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่นให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย การดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตาม มาตรฐานนี้ด้วยก็ได้

หมวด ๓

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา ๕ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐให้ส่วนราชการปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๑) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(๒) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(๔) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มาตรา ๑๐ ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงกันหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐให้

ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศเพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศ แล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใดเพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๑๓ ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี เมื่อคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเป็นชอบในแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น

มาตรา ๑๔ ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓ ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนำนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะต้องใช้ ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการประกาศใช้บังคับแผนการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกับพิจารณาจัดทำแผนนิติ

บัญญัติ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใหม่หรือกฎหมายที่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบและระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ แผนนิติบัญญัตินั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว ให้มีผลผูกพันส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น ในกรณีที่เห็นสมควร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนนิติบัญญัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็ได้

มาตรา ๑๖ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓ ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีโดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่จะต้องใช้อื่นต่อรัฐมนตรีเพื่อความเห็นชอบ เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดตามวรรคสองแล้วให้สำนักงานงบประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในภารกิจใดหรือภารกิจใดไม่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี มิให้สำนักงานงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการเพื่อรองรับงบประมาณ ให้สำนักงานงบประมาณและ ก.พ.ร. ร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามมาตรา ๑๖ ให้สามารถใช้ได้กับแผนปฏิบัติราชการที่ต้องจัดทำตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เพิ่มภาระงานในการจัดทำแผนจนเกินสมควร

มาตรา ๑๘ เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มีได้กำหนดในแผนปฏิบัติราชการ จะกระทำได้อันเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันแล้ว การปรับแผนปฏิบัติราชการตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้เฉพาะในกรณีทำงานหรือภารกิจใดไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือหากดำเนินการต่อไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่าง

อื่นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ เมื่อ
คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขแผน การบริหาร
ราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย

มาตรา ๑๕ เมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผล
การปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ตามที่นายกรัฐมนตรีคนใหม่สั่งการ ทั้งนี้
เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารราชการ
แผ่นดินต่อไป

หมวด ๔

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

มาตรา ๒๐ เพื่อให้มีการปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมายแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ โครงการ และ
งบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือ โครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชน
ทราบทั่วกันด้วย

มาตรา ๒๑ ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้น
ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ให้ส่วนราชการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบ
ของส่วนราชการนั้นตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงานงบประมาณ
กรมบัญชีกลางและ ก.พ.ร. ทราบในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยงานของบริการสาธารณะใดของส่วน
ราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือ
คล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่นให้ส่วนราชการนั้นจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยงานของ
บริการสาธารณะดังกล่าวเสนอสำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ และถ้ามิได้มี
ข้อทักท้วงประการใด ภายในสิบห้าวันก็ให้ส่วนราชการดังกล่าวถือปฏิบัติตามแผนการลดรายจ่าย
นั้นต่อไปได้

มาตรา ๒๒ ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและ
สำนักงานงบประมาณร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในกรปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการ
ดำเนินการอยู่เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะ
ได้ดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประ โยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปี
ต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รับและประชาชนจะพึงได้ และรายจ่ายที่ต้องเสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย

ความคุ้มค่าตามมาตรานี้ให้หมายความถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา ๒๓ ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ในกรณีที่วัตถุประสงค์ในการใช้เป็นเหตุให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

ให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดูแลระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินตามวรรคหนึ่งและวรรคสองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๒๔ ในการปฏิบัติภารกิจใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหรือมติ คณะรัฐมนตรีกำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าวแจ้ง ผลพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ

ในกรณีที่เรื่องใดมีกฎหมายกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหรือมติคณะรัฐมนตรี กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้ระยะเวลาเกินสิบห้าวันให้ส่วนราชการ ที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาไว้ ให้ส่วนราชการอื่นทราบ ส่วนราชการใดที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติหรือให้ความเห็นชอบ มิได้ ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากเกิดความเสียหายใดขึ้น ให้ถือว่า ข้าราชการซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เว้นแต่จะ พิสูจน์ได้ว่าความล่าช้านั้นมีได้เกิดขึ้นจากความผิดของตน

มาตรา ๒๕ ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใดๆ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่ รับผิดชอบในปัญหานั้นๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา วินิจฉัยให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ในการพิจารณาเรื่องใดๆ โดยคณะกรรมการเมื่อคณะกรรมการมีมติเป็นประการใดแล้ว ให้มติของคณะกรรมการผูกพันส่วนราชการซึ่งมีผู้แทนร่วมเป็นกรรมการอยู่ด้วย แม้ว่าการ พิจารณาวินิจฉัยเรื่องนั้นผู้แทนของส่วนราชการที่เป็นกรรมการจะมีได้เข้าร่วมพิจารณาวินิจฉัยก็

ตาม ถ้ามีความเป็นแตกต่างกันสองฝ่าย ให้บันทึกความเห็นของกรรมการฝ่ายข้างน้อยไว้ให้ปรากฏ
ในเรื่องนั้นด้วย

ความผูกพันที่กำหนดไว้ในวรรคสอง มิให้ใช้บังคับกับการวินิจฉัยในปัญหาด้าน
กฎหมาย

มาตรา ๒๖ การสั่งราชการโดยปกติให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ในกรณีที่
ผู้บังคับบัญชามีความจำเป็นที่ไม่อาจสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร ในขณะนั้น จะสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้
แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อ ได้ปฏิบัติราชการตามคำสั่ง
ดังกล่าวแล้วให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งราชการทราบในบันทึกให้อ้างอิงคำสั่งด้วยวาจาไว้ด้วย

หมวด ๕

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา ๒๗ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ
การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้
ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้น โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว
และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิด
ความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนด
หลักเกณฑ์การควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบ
อำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วยหลักเกณฑ์ดังกล่าวต้อง ไม่สร้างขั้นตอนหรือการกั้นกรงงานที่ไม่
จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ
โทรคมนาคมแล้วจะเป็น การลดขั้นตอนเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผล
เสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ
โทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

เมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งหรือได้มีการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามวรรคสองแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้
ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา ๒๘ เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามมาตรา ๒๗ ก.พ.ร.
ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจาย
อำนาจการตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอน
ในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

มาตรา ๒๕ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

มาตรา ๓๐ ในกระทรวงหนึ่งให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอรบายข้อมูล ขออนุญาตหรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

มาตรา ๓๑ ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่างๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่างๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วมให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบเพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลาง

จังหวัด ที่ว่าการอำเภอหรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบและให้นำความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

หมวด ๖

การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

กำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่ ก.พ.ร. กำหนด ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลังของส่วนราชการให้สอดคล้องกันและเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ ก.พ.ร. พิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการได้รับผิดชอบ ดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลังของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา ๓๔ ในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการใดทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับส่วนราชการดังกล่าวขึ้นอีก เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และมีเหตุผลจำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศหรือรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน และ โดยได้รับความเห็นชอบจาก ก.พ.ร.

มาตรา ๓๕ ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้ส่วนราชการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนมาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๓๖ ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ ประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ไม่สอดคล้องหรือเหมาะสมกับ

สถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจการ หรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือก่อให้เกิดภาระหรือความยุ่งยากต่อประชาชนเกินสมควร ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอแนะต่อส่วนราชการนั้นเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิก โดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับการเสนอแนะไม่เห็นชอบด้วยกับคำเสนอแนะของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ให้เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาวินิจฉัย

หมวด ๘

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใดและ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้ ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้ อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่าย

สารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่ายและข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและ สาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วง ไป และใน กรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบ ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้มีการปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความ สะดวกรวดเร็วให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศเพื่อใช้บังคับกับ ส่วนราชการอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือ ก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่อง ใดให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่ เห็นว่า การร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรค หนึ่งให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิก ต่อไปโดยเร็ว

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่ กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทาง เศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลจึงให้ กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

มาตรา ๔๔ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ ละปีรายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใดๆ ที่ได้ มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการ ของส่วนราชการและระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว

ต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง

ในการจัดทำสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้าง ห้ามมิให้มีข้อความหรือข้อตกลงห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาดังกล่าวเว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการ หรือในส่วนที่เป็นความลับทางการค้า

หมวด ๘

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๕ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด

มาตรา ๔๖ ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าว ต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

มาตรา ๔๗ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้ส่วนราชการประเมิน โดยคำนึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้น ในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้นเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร.กำหนด โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๔๙ เมื่อส่วนราชการใดได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนดให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของ ส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วน

ราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

หมวด ๕

บทเบ็ดเตล็ด

มาตรา ๕๐ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ ก็ได้

มาตรา ๕๑ ในกรณีที่พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องใดและมีกฎหมายฉบับอื่นกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องเดียวกันทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งแล้วให้ถือว่าส่วนราชการนั้นได้จัดทำแผนตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วยแล้ว

มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๖

ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๕๓ ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจจัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจใดไม่จัดให้มีหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกานี้ให้แจ้งรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลองค์การมหาชนหรือ รัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจนั้นดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ:- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้บริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากมาตรา ๗/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกานี้

(ประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๔๖)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวบุญยชญ์ วุ่นสน
วัน เดือน ปีเกิด	15 สิงหาคม 2510
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา พ.ศ.2534
สถานที่ทำงาน	ศูนย์วิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ยะลา
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา ระดับ 6