

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริม  
ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช :  
กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม  
ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร

นางสาวสมพร ทาจิ๋ว



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

Problems and Development Guidelines of Tutorial Instruction Service  
in Distance Education of Sukhothai Thammathirat Open University :  
A case Study of Educational Service Center in Bangkok

Miss Somporn Tajiew



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University  
2013

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริม  
ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช :  
กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร

ชื่อและนามสกุล นางสาวสมพร ทาจิว

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป  
2. อาจารย์ ดร.สมคะเน คำจูน

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2557

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สมคะเน คำจูน)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร.สิริวรรณ ศรีพหล)

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการ การศึกษากรุงเทพมหานคร

**ผู้วิจัย** นางสาวสมพร ทาจิว **รหัสนักศึกษา** 2553003027 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป (2) อาจารย์ ดร.สมคะเน คำจูน  
**ปีการศึกษา** 2556

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2) เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการ ของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช และ (4) เสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอน ทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวนรวมทั้งสิ้น 5,783 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน จำนวนรวมทั้งสิ้น 493 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) นักศึกษา ที่เข้ารับบริการการสอนเสริมจำนวน 357 คน และ (2) อาจารย์สอนเสริมจำนวน 118 คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย (3) ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 18 คน ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมที่สำคัญ คือ มสธ. และศูนย์แจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอนเสริมน้อยมาก อาจารย์สอนเสริมสอนเร็วและอธิบาย ไม่ละเอียด มีปัญหาในการ Down load เอกสารโฮสต์คีย์ และความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมที่สำคัญคือ ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารการสอนเสริมทุกสื่อให้มากกว่าที่เป็นอยู่ให้ทั่วถึง อาจารย์สอนเสริมควร สอน/อธิบายให้ตรงตามวัตถุประสงค์ หรือแนวในการตอบข้อสอบ และอยากให้อาจารย์สอนเสริมเป็นอาจารย์ของ มสธ. (2) นักศึกษาที่มีเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความ ต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน ต่างกันมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร ที่ศึกษาต่างกันมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (3) ปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการ การสอนเสริม ที่สำคัญคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ การบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่สะอาด และศูนย์ฯ ไม่ได้จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการกับนักศึกษา ห้องที่ใช้สอนเสริมมีอากาศถ่ายเท ไม่สะดวก มีแสงสว่างไม่เพียงพอ มีเสียงดังรบกวนจากการจัดกิจกรรมอื่นของศูนย์ (4) แนวทางในการพัฒนา การให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลที่สำคัญ คือ มสธ. กับศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานครควรร่วมกันอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาและอาจารย์สอนเสริมเกี่ยวกับสถานที่และอุปกรณ์ ในการจัดบริการการสอนเสริม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ สถานที่จอดรถ การบริการห้องน้ำ/ ห้องส้วมให้เพียงพอและสะอาด ห้องที่ใช้สอนเสริมมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ

**คำสำคัญ** การสอนเสริม ระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**Thesis title:** Problems and Development Guidelines of Tutorial Instruction Service  
in Distance Education of Sukhothai Thammathirat Open University :  
A Case Study of Educational Service Center in Bangkok

**Researcher:** Miss Somporn Tajiew ; **ID:** 2553003027;

**Degree:** Master of Public Administration ; **Thesis advisors:** (1) Dr. Chira Prateep, Associate Professor;  
(2) Dr. Somkane Khamchoon; **Academic year :** 2013

### Abstract

This research aims to (1) study the problems and needs of the students in the tutorial instruction service at Sukhothai Thammathirat Open University (STOU), (2) compare the problems and needs of the student regards to tutorial instruction service, (3) study problems of tutorial instruction service in a distance teaching system, and (4) propose suggestions on development direction for tutorial instruction service in Distance Education of STOU

The population of this study is 5,783. Sample is calculated from the table to determine the size of the samples Krejcie and Morgan. Total of sample is 493. The sample in this study is divided into three groups: (1) STOU students (357), (2) Instructors (118) are selected by simple random sampling method, (3) Director of Educational Services Center, deputy center director and educational service staff (18) are selected by purposive sampling method. The questionnaire and interviews are used to collect data. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test and content analysis.

The results showed that (1) most students have difficulties in using the tutorial instruction service i.e. STOU and Educational service center information are providing very little information regards to tutoring instruction services, instructors teach very fast and do not explain in details, there are difficulties in downloading audiovisual documents and other information. The results also showed that the needs of students in receiving tutoring services is important. There are needs of the student such as need to receive information regards to the tutoring services, instructors should teach or explain the objectives and the content comprehensively, and the instructor needs to be the instructor from STOU (2) Students with different gender, age, work status, and duration of the course of study are not different in taking the tutoring service. The students with different educational levels and monthly income are affected by problems in the service of tutoring differently at statistically significant level of .05. Students with different gender, age, monthly income are not different in demand for the tutoring instruction services. The students with differences in educational levels, work status, need for tutoring instruction service, are different in demanding for tutoring instruction service at a statistically significant level of .05. Students with differences in the duration of study in the program and courses study have different needs at the level of statistically significant at .001 , (3) Problems with the service are found such as not enough parking places, bathroom / toilet is not clean , there is inadequate in shops, food and beverage service for students. Tutoring rooms are poorly ventilated and dark, Noise from outside is loud and interrupting the tutoring activities in the room, and (4) Guidelines for development for developing tutorial instruction service in distance teaching system are suggested as followed; educational service centers in Bangkok should jointly facilitate the students and teachers about the extra facilities and equipment. In the supplementary services should provide many things such as computers LCD Projectors, Parking Space, adequate toilet and cleanliness of the toilet. Also Tutoring rooms should be airy and light.

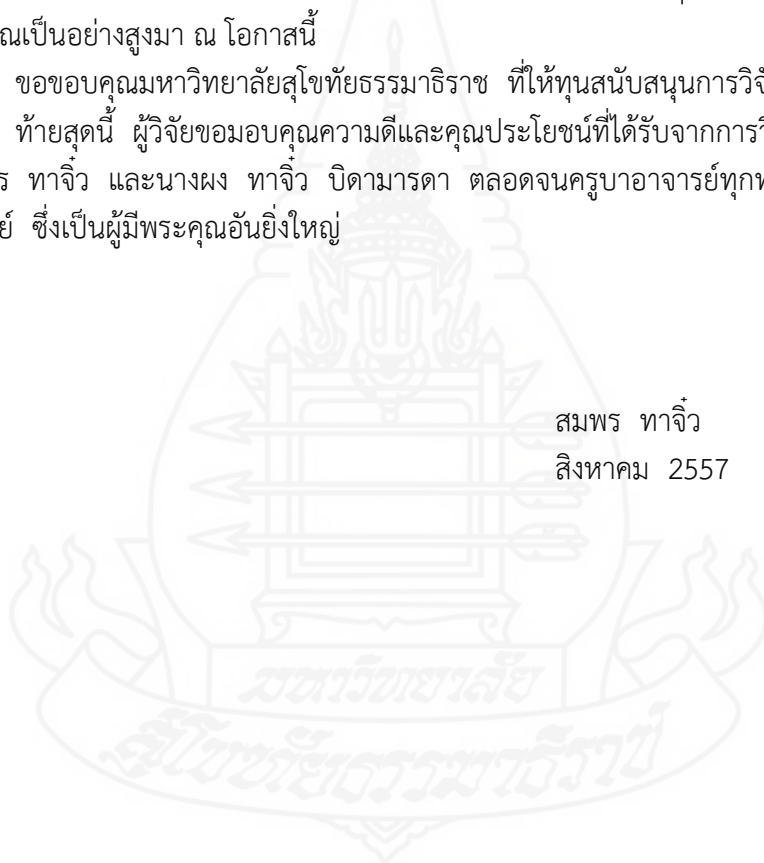
**Keywords:** Tutorial Instruction, Distance Education System, Sukhothai Thammathirat Open University.

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริม  
ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม  
ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ด้วยความกรุณา  
อย่างยิ่งจากท่านรองศาสตราจารย์ ดร. ชินรัตน์ สมสืบ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์  
รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร. สมคะเน คำจูน สำนักบริการการศึกษา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการ  
ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบ  
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้  
ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณความดีและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้แต่  
นายสมจิตร ทาจิว และนางผง ทาจิว บิดามารดา ตลอดจนจรรยาอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรม  
สั่งสอนศิษย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่

สมพร ทาจิว  
สิงหาคม 2557



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	11
ระบบการศึกษาทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .....	11
การสอนเสริม .....	14
ศูนย์บริการการศึกษา .....	23
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา ที่เข้ารับบริการการสอนเสริม .....	63
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .....	107
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมของศูนย์บริการ การศึกษากองเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .....	119



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปรการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	123
สรุปรการวิจัย .....	123
อภิปรายผล .....	128
ข้อเสนอแนะ .....	139
บรรณานุกรม .....	141
ภาคผนวก .....	145
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย .....	146
ข เครื่องมือการวิจัย .....	148
ประวัติผู้วิจัย .....	170





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในชุดวิชาจัดให้บริการสอนเสริม และจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับบริการสอนเสริมย้อนหลัง 5 ปีการศึกษา.....	2
ตารางที่ 1.2 เปรียบเทียบจำนวนชุดวิชาที่เปิดสอนเสริม จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับ การสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ภาคการศึกษาที่ 1/2555 และ 2/2555.....	3
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง .....	63
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษา ในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวม .....	66
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง การเข้ารับบริการสอนเสริมด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร .....	67
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง การเข้ารับบริการสอนเสริมด้านอาจารย์สอนเสริม.....	68
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง การเข้ารับบริการสอนเสริมด้านกิจกรรมการสอนเสริม.....	69
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง การเข้ารับบริการสอนเสริมด้านสถานที่สอนเสริม .....	70
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องการ เข้ารับบริการสอนเสริมด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง.....	71
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษา ในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวม .....	72
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง การเข้ารับบริการสอนเสริมด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร .....	73
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง การเข้ารับบริการสอนเสริมด้านอาจารย์สอนเสริม.....	74
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง การเข้ารับบริการสอนเสริมด้านกิจกรรมการสอนเสริม.....	75
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง การเข้ารับบริการสอนเสริมด้านสถานที่สอนเสริม .....	76
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้อง การเข้ารับบริการสอนเสริมด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง .....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามเพศ .....	78
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามอายุ .....	78
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ .....	79
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมจำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของ Scheffe .....	80
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	81
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา .....	82
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของ Scheffe .....	83
ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน.....	84
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	85
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	86
ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธีการของ Scheffe .....	87
ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร .....	88
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร .....	89
ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษา จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร ด้วยวิธีการของ Scheffe .....	90
ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษา โดยรวม จำแนกตามเพศ .....	91
ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามอายุ .....	92
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ .....	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการเข้ารับบริการ การสอนเสริม จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของ Scheffe .....	94
ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	95
ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา .....	96
ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความต้องการในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมของนักศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของ Scheffe .....	97
ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน .....	98
ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	99
ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	100
ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความต้องการในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมของนักศึกษา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธีการของ Scheffe .....	101
ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร.....	102
ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร.....	103
ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความต้องการในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมของนักศึกษา จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร ด้วยวิธีการของ Scheffe .....	104
ตารางที่ 4.42 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม .....	105
ตารางที่ 4.43 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้อง กับความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม .....	107
ตารางที่ 4.44 จำนวนและร้อยละของอาจารย์สอนเสริมที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล .....	108
ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการการ สอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล ตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม ....	110

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการ การสอนเสริม ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม .....	110
ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการ การสอนเสริม ด้านนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมตามความคิดเห็น ของอาจารย์สอนเสริม .....	112
ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการ การสอนเสริม ด้านอาจารย์สอนเสริม ตามความคิดเห็น ของอาจารย์สอนเสริม .....	113
ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการ การสอนเสริม ด้านกิจกรรมการสอนเสริม ตามความคิดเห็น ของอาจารย์สอนเสริม .....	114
ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการ การสอนเสริม ด้านสถานที่สอนเสริม ตามความคิดเห็น ของอาจารย์สอนเสริม .....	115
ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการ การสอนเสริม ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม.....	116



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 แสดงการเรียนรู้แบบการหยั่งรู้.....	16



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจัดการศึกษาในระบบมหาวิทยาลัยเปิดโดยดำเนินการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกล (distance education) ซึ่งเป็นระบบการสอนที่นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนอยู่ไกลกัน นักศึกษาซึ่งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆ สามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตามความพร้อม ความสะดวกและความสนใจของตนเอง ด้วยการเรียนจากสื่อประสมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ เอกสารการสอนประจำชุดวิชา แบบฝึกปฏิบัติ และสื่อเสริมประจำชุดวิชา ได้แก่ ซีดีเสียง ดีวีดี ซีดีมัลติมีเดีย หนังสืออ่านประกอบ รายการวิทยุกระจายเสียง และรายการวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

อย่างไรก็ดีการจัดการศึกษาระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจะผนวกการสอนเสริม (tutorial instruction) เข้าไปด้วย ทั้งนี้เพราะเกิดขึ้นจากหลักการที่ว่าการพบปะกันระหว่างนักศึกษาบางคนกับคณาจารย์เป็นเรื่องจำเป็น เพราะในระบบการสอนทางไกล นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนอยู่ไกลกัน นักศึกษาส่วนใหญ่มักมีความรู้สึกว่าเขาขาดอาจารย์ทางฝ่ายอาจารย์ก็รู้สึกว่าเขาขาดศิษย์ทำให้เกิดความอ้างว้างเปล่าเปลี่ยว มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจึงมีความเชื่อว่าสำหรับนักศึกษาจำนวนหนึ่งการศึกษาในลักษณะ “เผชิญหน้า” กันยังมีความจำเป็นเพื่อให้นักศึกษาที่มีความต้องการจะได้มาพบและซักถามข้อข้องใจทางวิชาการรวมทั้งปรึกษาหารือในปัญหาส่วนตัวอื่นๆ ในขอบเขตที่อาจารย์จะให้คำปรึกษาได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2527 : 51)

การสอนเสริม (tutorial instruction) จึงเป็นบริการทางวิชาการที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจัดขึ้นในลักษณะของชั้นเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้พบปะกับอาจารย์ผู้สอนประจำชุดวิชา เป็นการเสริมความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของชุดวิชาที่นักศึกษาเรียนด้วยตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ตลอดจนทั้งเป็นการสร้างความกระจำในปัญหาข้อสงสัยของนักศึกษาเกี่ยวกับเอกสารที่กำลังศึกษาอยู่ ณ ศูนย์บริการการศึกษาในท้องถิ่นของนักศึกษาเอง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2528 : 1) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้ดำเนินการจัดการสอนเสริมเป็นครั้งแรกในภาคต้นปีการศึกษา 2523 ณ ศูนย์บริการการศึกษาจำนวน 33 แห่ง และจัดการสอนเสริมติดต่อกันมาทุกภาคการศึกษา จนถึงปัจจุบันได้เปิดศูนย์บริการการศึกษาเพื่อจัดบริการการสอนเสริมจำนวน 83 แห่งทั่วประเทศ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมย้อนหลัง 5 ปี คือระหว่างปีการศึกษา 2551 – 2555 ปรากฏว่ามีจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมค่อนข้างน้อย กล่าวคือ อยู่ในระหว่างร้อยละ 5.98 – 11.09 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดที่ลงทะเบียนเรียนในชุดวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีการสอนเสริม รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 1.1 ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในชุดวิชาจัดให้บริการสอนเสริมและจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับบริการสอนเสริมย้อนหลัง 5 ปีการศึกษา

ปีการศึกษา	ภาคการศึกษาที่ 1				ภาคการศึกษาที่ 2			
	จำนวนชุดวิชา	ลงทะเบียนเรียน	เข้ารับบริการสอนเสริม	ร้อยละ	จำนวนชุดวิชา	ลงทะเบียนเรียน	เข้ารับบริการสอนเสริม	ร้อยละ
2551	39	113,268	12,564	11.09	30	89,921	9,818	10.23
2552	38	18,534	11,410	9.63	29	88,575	9,063	10.20
2553	37	91,264	9,110	9.98	29	72,161	7,357	10.2
2554	36	92,716	7,383	7.96	30	58,283	4,934	8.47
2555	34	84,087	5,026	5.98	30	58,836	4,863	8.27
รวม		499,869	45,493	9.10		367,776	36,035	9.79

และเมื่อพิจารณาถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษารุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง ในภาคการศึกษาที่ 1/2555 และภาคการศึกษาที่ 2/2555 ปรากฏว่าในภาคการศึกษาที่ 1/2555 ศูนย์บริการการศึกษารวมโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี มีจำนวนนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม มากที่สุด 1,356 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนชินอรสวิทยาลัย 661 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 โรงเรียนสารวิทยา 211 คน คิดเป็นร้อยละ 8.36 โรงเรียนวัดสุทธิวาราม 117 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย 79 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 และศูนย์บริการการศึกษารวมโรงเรียนเศรษฐบุทรบำเพ็ญ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 ในขณะที่ในภาคการศึกษาที่ 2/2555 ศูนย์บริการการศึกษารวมโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรีมีจำนวนนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริมมากที่สุด 1,120 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.71 รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนสารวิทยา 788 คน คิดเป็นร้อยละ 26.53 โรงเรียนชินอรสวิทยาลัย 723 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 โรงเรียนวัดสุทธิวาราม 224 คน คิดเป็นร้อยละ 7.54 โรงเรียนเศรษฐบุทรบำเพ็ญ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 2.46 และศูนย์บริการการศึกษารวมโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม จำนวนน้อยที่สุด 42 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ตามลำดับ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 1.2 ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 1.2 เปรียบเทียบจำนวนชุดวิชาที่เปิดสอนเสริม จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ภาคการศึกษาที่ 1/2555 และ 2/2555

ศูนย์บริการการศึกษา (โรงเรียน)	ภาคการศึกษาที่ 1/2555			ภาคการศึกษาที่ 2/2555		
	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ
	ชุดวิชาที่เปิด สอนเสริม	นักศึกษา เข้ารับการ สอนเสริม		ชุดวิชาที่เปิด สอนเสริม	นักศึกษา เข้ารับการ สอนเสริม	
1. สามเสนวิทยาลัย	3	79	3.13	3	42	1.42
2. สारวิทยา	12	211	8.36	19	788	26.53
3. วัดสุทธิวาราม	10	177	7.01	15	224	7.54
4. ชิโนรสวิทยาลัย	21	661	26.20	22	723	24.34
5. สุรศักดิ์มนตรี	25	1,356	53.75	22	1,120	37.71
6. เศรษฐบุตรบําเพ็ญ	2	39	1.55	5	73	2.46
รวม	73	2,523	100.00	86	2,970	100.00

และเมื่อพิจารณาถึงจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นชุดวิชาปรากฏว่าในปีการศึกษา 2555 มีจำนวนนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริมมากน้อยดังต่อไปนี้ เช่น ในภาคการศึกษาที่ 1/2555 ที่ศูนย์บริการการศึกษา โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี ชุดวิชากฎหมายระหว่างประเทศ ซึ่งทำการสอนเสริม 2 ครั้ง มีนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริม จำนวน 60 และ 68 คน ชุดวิชากฎหมายพาณิชย์ 2 สอนเสริม 2 ครั้ง มีนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริม จำนวน 50 และ 34 คน ชุดวิชากฎหมายแพ่ง 1 มีนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริม จำนวน 60 และ 40 คน และชุดวิชากฎหมายแพ่ง 2 มีจำนวนนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริม 46 และ 45 คน ตามลำดับ ส่วนชุดวิชาที่มีนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริมค่อนข้างน้อย เช่น ชุดวิชาวางแผนและควบคุมงานบริหาร สอนเสริม 2 ครั้ง มีนักศึกษาเข้ารับการบริการเพียง 5 และ 3 คนตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดบริการการสอนเสริมที่ศูนย์บริการการศึกษาบางแห่งในบางชุดวิชา ปรากฏว่าไม่มีนักศึกษาเข้ารับการสอนเสริมเลย เช่น ที่ศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนสารวิทยา พบว่า ในชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สอนเสริม 2 ครั้ง ครั้งแรกมีนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริมเพียง 2 คน ในขณะที่การสอนเสริมครั้งที่ 2 ไม่มีนักศึกษาเข้ารับการสอนเสริม ในขณะที่เดียวกันที่ศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนชิโนรสวิทยาลัย ชุดวิชาการบัญชีการเงินและการบัญชีเพื่อการจัดการ ซึ่งจัดบริการการสอนเสริมให้กับนักศึกษา จำนวน 2 ครั้ง ปรากฏว่าทั้งการสอนเสริมครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ไม่มีนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริม (สถิตินักศึกษาเข้ารับการสอนเสริม ภาคการศึกษาที่ 1/2555) ส่วนในภาคการศึกษาที่ 2/2555 พบว่าที่ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานครโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรีมีนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริมในชุดวิชาต่างๆ มากน้อยตามลำดับ เช่น ชุดวิชากฎหมายระหว่างประเทศ ซึ่งทำการสอนเสริม 2 ครั้ง มีจำนวนนักศึกษาเข้ารับการบริการการสอนเสริมเป็นจำนวนมาก คือ 90 และ 98 คน ตามลำดับ ชุดวิชาวิธีสบัญญัติ 1 สอนเสริม 3 ครั้ง มีนักศึกษาเข้ารับการ

การสอนเสริม จำนวน 27 , 42 และ 43 คน ตามลำดับ ชุติวิชากฎหมายพาณิชย์ 4 นักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม 36 และ 41 คน ชุติวิชากฎหมายพาณิชย์ 3 มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม 34 และ 31 คน ส่วนชุติวิชาที่มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริมเป็นจำนวนน้อย เช่น ชุติวิชาการจัดการการเงิน สอนเสริม 3 ครั้ง มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริมเพียง 2 , 4 และ 3 คน ตามลำดับ ส่วนชุติวิชาการจัดการการตลาด จัดให้มีการสอนเสริม 2 ครั้ง ซึ่งในการสอนเสริมครั้งแรกไม่มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม ส่วนในครั้งที่ 2 มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริมเพียง 1 คนเท่านั้น ในชุติวิชาเดียวกันนี้ ปรากฏว่าที่ศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนชินโรสวิทยาลัย พบว่าทั้งการจัดบริการการสอนเสริมครั้งที่ 1 และ 2 ไม่มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม (สถิตินักศึกษาเข้ารับการสอนเสริมภาคการศึกษาที่ 2/2555)

การที่จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานครในบางแห่งและในบางชุติวิชา มีจำนวนค่อนข้างน้อย และมีแนวโน้มที่จะลดลงเรื่อยๆ ทุกภาคการศึกษา อีกทั้งในบางชุติวิชาปรากฏว่าไม่มีนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญต่อการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพิจารณาหามาตรการในการแก้ไข ปรับปรุง และหาแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริม เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ในการเข้ารับบริการการสอนเสริมให้มากยิ่งขึ้น ทั้งเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มกับการลงทุนในการดำเนินการจัดบริการการสอนเสริมดังกล่าว

จากความสำคัญดังกล่าวแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามีสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการวิจัย เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.4 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานครครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1 นักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม

นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา

#### 3.2 การจัดบริการการสอนเสริม

เป็นการจัดบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร รวม 5 ด้าน ได้แก่

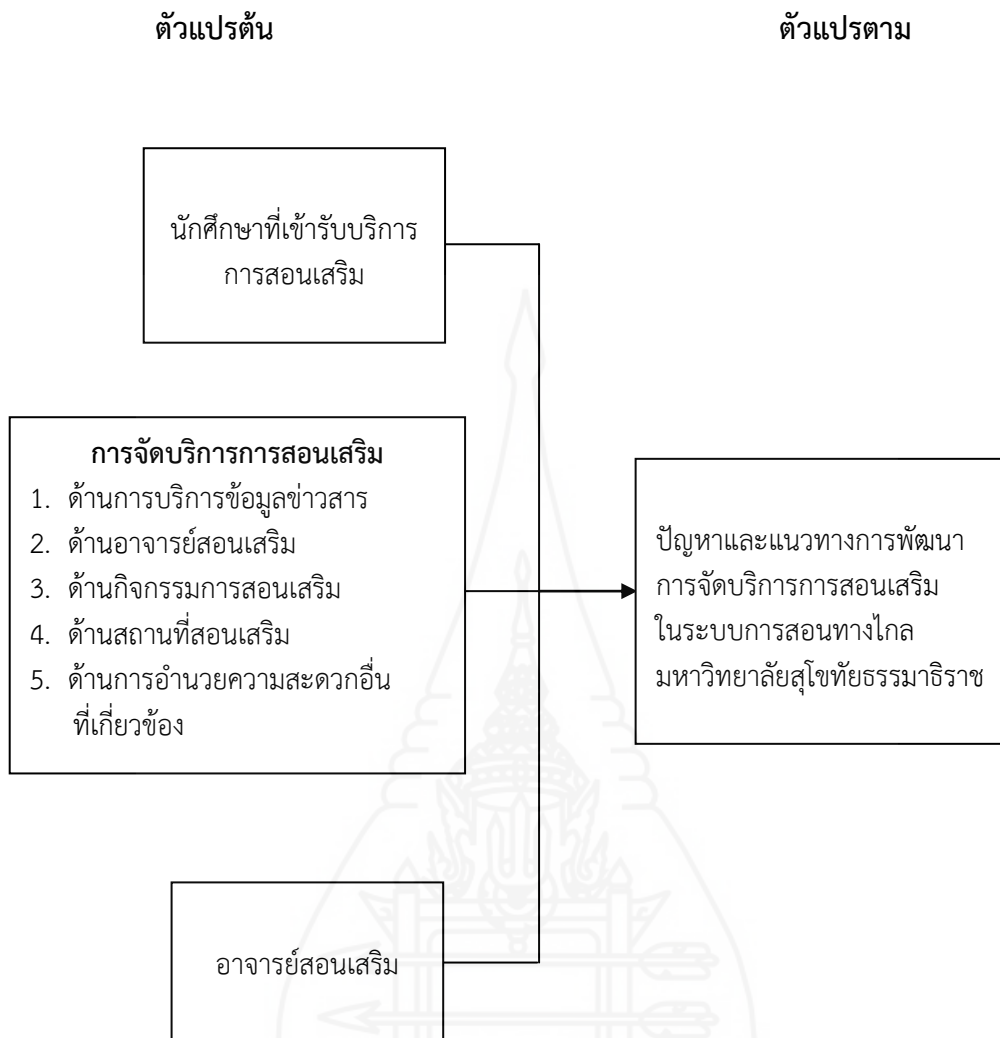
- 3.2.1 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 3.2.2 ด้านอาจารย์สอนเสริม
- 3.2.3 ด้านกิจกรรมการสอนเสริม
- 3.2.4 ด้านสถานที่สอนเสริม
- 3.2.5 ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

#### 3.3 อาจารย์สอนเสริม

อาจารย์สอนเสริมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นอาจารย์สอนเสริมที่ร่วมจัดกิจกรรมการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้นำรายละเอียดดังกล่าวมาแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังปรากฏในภาพที่ 1.1 ดังต่อไปนี้





นอกจากนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยครบถ้วนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการสอนเสริมในระบบทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ทั้ง 6 ศูนย์ จำนวน 18 คน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งจะนำมาเสริมข้อมูลหลักที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data)

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีปัญหาและความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน

4.2 นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีปัญหาและความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน

4.3 นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาและความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน

4.4 นักศึกษาที่มีสถานภาพการมีงานทำต่างกันมีปัญหาและความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน

4.5 นักศึกษาที่มีรายได้ต่างกัน มีปัญหาและความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน

4.6 นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกัน มีปัญหาและความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

**5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่** ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ไว้ คือ จะทำการศึกษาเฉพาะศูนย์บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย โรงเรียนสารวิทยา โรงเรียนวัดสุทธิวราราม โรงเรียนชินนรสวิทยาลัย โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี และศูนย์บริการการศึกษาโรงเรียนเศรษฐบุตรบำเพ็ญ

**5.2 ขอบเขตด้านประชากร** ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านประชากรไว้ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม 2) กลุ่มอาจารย์สอนเสริม และ 3) กลุ่มผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา

**5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเพื่อศึกษาปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้งทำการศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม พร้อมทั้งศึกษาปัญหาการจัดบริการการสอนเสริม และแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริม

## 5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

### 5.4.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

- 1) สถานภาพของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดบริการการสอนเสริม ได้แก่ นักศึกษาและอาจารย์สอนเสริม
- 2) การจัดบริการการสอนเสริม
  - (1) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
  - (2) ด้านอาจารย์สอนเสริม
  - (3) ด้านกิจกรรมการสอนเสริม
  - (4) ด้านสถานที่สอนเสริม
  - (5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

5.4.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **การสอนเสริม** หมายถึง กิจกรรมและกระบวนการเรียนการสอนที่จัดขึ้นในลักษณะของชั้นเรียน ซึ่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจัดขึ้นเพื่อเป็นสื่อเสริม และสนับสนุนการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้พบกับอาจารย์ผู้สอน เพื่อเสริมความรู้ ช่วยเหลือ และแนะนำ แก้ไขปัญหาของนักศึกษาที่เกิดจากการศึกษาด้วยตนเอง ในแต่ละชุดวิชาจะทำการสอนเสริมสองหรือสามครั้งต่อภาคการศึกษา ซึ่งจัดสอนเสริมเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์เท่านั้น

6.2 **ระบบการสอนทางไกล** หมายถึง ระบบการเรียนการสอนที่นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนอยู่ไกลกัน นักศึกษาที่อยู่ในท้องถิ่นต่างๆ สามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตามความพร้อม ความสะดวก และความสนใจของตน โดยศึกษาจากสื่อประสมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ เอกสาร การสอนประจำชุดวิชา แบบฝึกปฏิบัติ VCD ประจำชุดวิชา หนังสืออ่านประกอบต่างๆ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ และการสอนเสริม เป็นต้น

6.3 **การจัดบริการการสอนเสริม** หมายถึง กระบวนการในการจัดบริการการสอนเสริมให้กับนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล ระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดบริการการสอนเสริมในด้านต่างๆ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านอาจารย์สอนเสริม ด้านกิจกรรมการสอนเสริม ด้านสถานที่สอนเสริม และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.4 **ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง การที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจัดให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการการสอนเสริม ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดส่งตารางสอนเสริมทั้งทางไปรษณีย์ และ Website ของ มสธ. การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ของ มสธ. ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร



**6.5 ด้านอาจารย์สอนเสริม** หมายถึง อาจารย์ภายในของมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช และอาจารย์ภายนอกที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยให้ปฏิบัติหน้าที่เป็น อาจารย์สอนเสริมในชุดวิชาและสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีการสอนเสริม ทั้งนี้โดยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในชุดวิชาที่สอนเสริมเป็นอย่างดี มีความเชื่อมั่น และศรัทธาในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย

**6.6 ด้านกิจกรรมการสอนเสริม** หมายถึง กระบวนการในการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนในลักษณะของการสอนเสริม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการเรียนในระบบ การสอนทางไกล ทั้งนี้โดยอาจารย์สอนเสริมจะต้องเตรียมการสอน บอกรหรืออธิบายถึงวัตถุประสงค์ ของชุดวิชาที่ทำการสอน การเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในชั้นเรียน การอธิบายเนื้อหาสาระ ประกอบเอกสารโสตทัศนศึกษา สามารถเลือกใช้อุปกรณ์การสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาของชุดวิชา เป็นต้น

**6.7 ด้านสถานที่สอนเสริม** หมายถึง ศูนย์บริการการศึกษาใน กรุงเทพมหานคร (โรงเรียนมัธยมศึกษา) ที่ให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมการเรียน การสอน (การสอนเสริม) เช่น การจัดห้องเรียน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการ จัดบริการการสอนเสริม และการแจกเอกสารโสตทัศนศึกษา เป็นต้น

**6.8 ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง การอำนวยความสะดวก อื่นๆ ให้กับนักศึกษาที่มาเข้ารับบริการการสอนเสริม และอาจารย์ที่มาปฏิบัติหน้าที่สอนเสริม ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการใช้วัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอน เช่น เครื่องเสียง Computer LCD Projector การอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถ การจัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการกับนักศึกษา/อาจารย์ การจัดบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมอย่างเพียงพอและ สะอาด เป็นต้น

**6.9 ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร** หมายถึง ศูนย์บริการการศึกษาที่ใช้เป็น สถานที่ในการบริหารจัดการการสอนเสริม และกิจกรรมการบริการการศึกษาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ให้ใช้สถานศึกษา ในสังกัด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ได้แก่ ศูนย์บริการการศึกษา ที่จัดบริการการสอนเสริมให้กับมหาวิทยาลัย รวม 6 แห่ง คือ 1) โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย 2) โรงเรียนสารวิทยา 3) โรงเรียนวัดสุทธิวาราม 4) โรงเรียนชินโรสวิทยาลัย 5) โรงเรียน สุรศักดิ์มนตรี และ 6) โรงเรียนเศรษฐบุตรบำเพ็ญ

**6.10 นักศึกษา** หมายถึง นักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชสามารถนำไปใช้เป็น แนวทางในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจเพื่อการพัฒนารูปแบบในการจัดบริการการสอนเสริม ให้กับนักศึกษาในระบบการสอนทางไกลให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



7.2 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และศูนย์บริการ การศึกษากรุงเทพมหานคร ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวง ศึกษาธิการ สามารถนำไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายในการให้ความร่วมมือเพื่อการจัดบริการการ สอนเสริมสำหรับนักศึกษาในระบบการสอนทางไกลให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการ ของนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น

7.3 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาจารย์ที่ ปฏิบัติหน้าที่สอนเสริม และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เห็นความสำคัญของการจัดบริการการสอนเสริม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัย ทั้งเพื่อให้ นักศึกษาได้เห็นความสำคัญของการเข้ารับบริการการสอนเสริม ซึ่งจะเป็นการเสริมความรู้ความ เข้าใจในเนื้อหาสาระในชุดวิชาที่นักศึกษาเรียนด้วยตนเองให้กว้างขวางและมีประสิทธิภาพตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ระบบการศึกษาทางไกลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. การสอนเสริม
3. ศูนย์บริการการศึกษา
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ระบบการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใช้ระบบการศึกษาที่เอื้ออำนวยให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาว่างศึกษาด้วยตัวเองโดยไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียนตามปกติ ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาด้วยระบบการศึกษาที่เรียกว่า “ระบบการศึกษาทางไกล”

ระบบการศึกษาทางไกลเป็นระบบการศึกษาที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาที่อยู่ในท้องถิ่นต่างๆ สามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองตามความพร้อม ความสะดวก และความสนใจของตนเอง จากสื่อประสมประเภทสิ่งพิมพ์ในรูปแบบของเอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ ซีดีเสียงประกอบ ชุดวิชา และหนังสืออ่านประกอบต่างๆ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ และการสอนเสริมตามศูนย์บริการการศึกษา

การจัดหลักสูตรในมหาวิทยาลัยใช้หลักการบูรณาการเนื้อหาเข้าด้วยกันในรูปแบบของชุดการสอนเรียกว่า “ชุดวิชา” ชุดวิชาแต่ละชุดแบ่งหน่วยการสอนออกเป็น 15 หน่วย ซึ่งแต่ละหน่วยใช้เวลาศึกษาประมาณ 12 ชั่วโมง

มหาวิทยาลัยจัดการศึกษาเป็นระบบทวิภาค ปีการศึกษาหนึ่งมี 2 ภาคการศึกษาตามปกติ แต่ละภาคการศึกษาปกติมีระยะเวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์

เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นน้อยที่สุด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใช้ระบบการถ่ายทอดความรู้ เนื้อหาสาระ ประสบการณ์ รวมทั้งการประเมินผลการศึกษา ดังนี้

## 1.1 การศึกษาจากวัสดุการศึกษาที่ส่งให้ทางไปรษณีย์

### 1.1.1 เอกสารการสอนประจำชุดวิชา ประกอบด้วย คำอธิบายชุดวิชา

วัตถุประสงค์ของชุดวิชา รายชื่อหน่วยการสอน วิธีการศึกษา ตลอดจนแผนการสอนของหน่วยต่างๆ เนื้อหาสาระในเอกสารการสอนจัดอยู่ในรูปแบบเรียนแบบโปรแกรม ซึ่งนักศึกษาจะต้องศึกษาเอกสารการสอนทุกหน่วยอย่างละเอียดพร้อมทั้งทำกิจกรรมตามที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละหน่วย

### 1.1.2 แบบฝึกปฏิบัติประจำชุดวิชา ประกอบด้วย คำชี้แจงในการใช้แบบฝึกปฏิบัติ รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยการสอน แบบประเมินผลตนเองก่อนและหลังเรียน ที่ว่างสำหรับบันทึกสาระสำคัญ ทำกิจกรรมและทำรายงาน รวมทั้งแบบทดสอบประจำหน่วย

### 1.1.3 ซีดีเสียงประจำชุดวิชา มหาวิทยาลัยได้ผลิตซีดีเสียงประจำชุดวิชา ใช้คู่กับเอกสารการสอนซึ่งเป็นคำบรรยายเพื่อขยาย เสริม หรือสรุปเนื้อหาสาระของเอกสารการสอนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจัดส่งให้นักศึกษาพร้อมเอกสารการสอน โดยปกติกำหนดปริมาณไม่เกิน 4 แผ่น ต่อชุดวิชา ความยาวแผ่นละ 60 นาที

### 1.1.4 วีซีดีประจำชุดวิชา บางชุดวิชาที่ต้องการขยายความเข้าใจในเนื้อหาสาระ เอกสารการสอนประจำชุดวิชาด้วยเสียงและภาพเคลื่อนไหว มหาวิทยาลัยได้ผลิตวีซีดีประจำชุดวิชาขึ้น เพื่อเสนอเรื่องราวที่สอดคล้อง เสริม เต็มเต็มเนื้อหาสาระของชุดวิชา ปกติกำหนดปริมาณไม่เกิน 2 แผ่นต่อชุดวิชา ความยาวแผ่นละ 60 นาที

### 1.1.5 ซีดีรอมประจำชุดวิชา มหาวิทยาลัยได้ผลิตชุดการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ ประจำชุดวิชาใช้คู่กับเอกสารการสอน มีรูปแบบการนำเสนอลักษณะมัลติมีเดียเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่จำเป็นในเอกสารการสอนที่แสดงกระบวนการ สาธิต ทดลองหรือการเสนอเรื่องราวเป็นกรณีในลักษณะของสื่อประสมที่เน้นปฏิสัมพันธ์ ปกติกำหนดปริมาณไม่เกิน 2 แผ่นต่อชุดวิชา

นอกจากการศึกษาจากวัสดุการศึกษาที่ส่งให้ทางไปรษณีย์แล้ว มหาวิทยาลัยยังให้บริการสื่อการศึกษาในรูปแบบต่างๆ เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับนักศึกษาและผู้สนใจในการศึกษาด้วยระบบการเรียนการสอนทางไกลที่หลากหลายมากขึ้น ได้แก่ ซีดีรอมประกอบชุดวิชา รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ และรายการ On Demand ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

## 1.2 การศึกษาจากรายการสอนทางวิทยุกระจายเสียง

มหาวิทยาลัยจัดให้มีรายการวิทยุกระจายเสียงประกอบชุดวิชาในชุดวิชาศึกษาทั่วไป ชุดวิชาแกน หรือชุดวิชาเฉพาะบางชุดวิชา ชุดวิชาละ 10 – 12 รายการ ความยาวรายการละ 20 นาที เพื่อเสริมเนื้อหาเป็นการขยายโลกทัศน์ให้กับนักศึกษา จากข้อมูลและวิทยากรผู้มีประสบการณ์ นักศึกษาสามารถรับฟังรายการดังกล่าวได้ตามตารางออกอากาศรายการวิทยุกระจายเสียงที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้กับนักศึกษาล่วงหน้า โดยแนบไปกับข่าว มสธ. หรือติดตามรับฟังวิทยุอินเทอร์เน็ตได้ที่ [www.stou.ac.th](http://www.stou.ac.th) คลิกที่ webcasting และคลิกไปที่ Live Video Webcast

### 1.3 การศึกษาจากรายการสอนทางวิทยุโทรทัศน์

มหาวิทยาลัยจัดให้มีรายการวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อเสริมในชุดวิชาศึกษาทั่วไป ชุดวิชาแกน หรือชุดวิชาเฉพาะบางชุดวิชา ชุดวิชาละ 3 – 5 รายการ ความยาวรายการละ 20 – 30 นาที มุ่งขยายเนื้อหาที่เข้าใจยากด้วยการแสดงเสียงและภาพเคลื่อนไหวที่สมจริง ถ่ายทอดทัศนะของวิทยาการในแง่มุมต่างๆ โดยมหาวิทยาลัยจะจัดส่งตารางออกอากาศรายการ วิทยุโทรทัศน์แต่ละภาคการศึกษาให้นักศึกษาทุกคนล่วงหน้าในข่าว มสธ. หรือติดตามชมรายการ วิทยุโทรทัศน์อินเทอร์เน็ตได้ที่ [www.stou.ac.th](http://www.stou.ac.th) คลิกที่ Webcasting และคลิกที่ STOU 1

**1.4 การศึกษาจากรายการ On Demand ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัย** เพื่อเพิ่มช่องทางในการเรียนของนักศึกษาในรายการการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัย ได้จัดทำฐานข้อมูลรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการวิทยุโทรทัศน์เป็นรายการ On Demand ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ทำให้นักศึกษาสามารถเลือกรับฟัง – รับชมรายการ ย้อนหลังได้ตามต้องการ โดยเข้ามาที่ [www.stou.ac.th](http://www.stou.ac.th) คลิกที่ webcasting และคลิกที่ Media On Demand เพื่อสืบค้นหารายการย้อนหลังที่ต้องการ

### 1.5 การศึกษาจากสื่อคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยได้ผลิตสื่อคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นสื่อเสริมสำหรับนักศึกษาอีกชนิด หนึ่งเรียกว่า ชุด e – Learning แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบออนไลน์ (On – line) และ 2) รูปแบบออฟไลน์ (Off – line)

### 1.6 การบริการการสอนเสริม

การสอนเสริมเป็นบริการทางวิชาการที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่ นักศึกษา ในบางชุดวิชาที่มีเนื้อหายากและนักศึกษาสอบไม่ผ่านเป็นจำนวนมาก โดยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นผู้เสริมความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของชุดวิชาที่นักศึกษาเรียนด้วยตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความกระจ่างด้วยการตอบปัญหาข้อสงสัยของนักศึกษาเกี่ยวกับเอกสารการสอน ที่ศึกษา การบริการสอนเสริมดังกล่าวให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

### 1.7 การศึกษาจากสื่อสอนเสริม

#### 1.7.1 เอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม

เอกสารโสตทัศนเป็นเอกสารสรุปเนื้อหาสาระที่สำคัญของแต่ละชุดวิชา ทั้งเป็นการรวบรวมประเด็นสำคัญเพื่อประกอบการสอนเสริม และแจกให้กับนักศึกษาทุกคนที่เข้ารับการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ นักศึกษาสามารถ Download เอกสารโสตทัศนดังกล่าวได้จาก Website ของมหาวิทยาลัย

#### 1.7.2 VCD เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน หรือ VCD สอนเสริม

VCD ดังกล่าวเป็นวัสดุการศึกษาอีกประเภทหนึ่งที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น เพื่อจำหน่ายให้กับนักศึกษาที่สนใจโดยจะรวบรวมเนื้อหาที่สำคัญในเอกสารการสอน ประกอบด้วย ภาพและเสียง สำหรับรายชื่อชุดวิชาที่มีการผลิต VCD สอนเสริมรายละเอียดในการเผยแพร่วัสดุ

การศึกษาในรูปแบบ VCD โปรดติดตามจาก “ข่าว มสธ.” และตารางสอนเสริมประจำภาคการศึกษา

### 1.8 กิจกรรมภาคปฏิบัติเสริมประสบการณ์

ในบางชุดวิชานักศึกษาจะต้องเข้ารับการฝึกภาคปฏิบัติเสริมประสบการณ์โดยใช้เวลาประมาณสัปดาห์ละ 2 ชั่วโมงต่อ 1 ชุดวิชา ทั้งนี้มหาวิทยาลัยจะจัดสถานที่ฝึกปฏิบัติโดยมีกิจกรรมที่นักศึกษาต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

**1.8.1 การปฏิบัติการในห้องทดลอง** ชุดวิชาบางชุด นักศึกษาจะได้รับมอบหมายให้เข้าห้องปฏิบัติการของสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงาน เช่น วิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น โดยมหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งบุคลากรในหน่วยงานนั้นเป็นผู้นิเทศและประเมินผลการปฏิบัติการของนักศึกษาตามความเหมาะสม

**1.8.2 การฝึกงาน** ชุดวิชาบางชุดมีลักษณะเนื้อหาที่นักศึกษาจะต้องฝึกงานและดูงานในสถาบันวิชาการและวิชาชีพต่างๆ โดยนักศึกษาต้องทำรายงานส่งให้มหาวิทยาลัยเพื่อประกอบการประเมินผลทุกครั้ง

**1.8.3 การเข้าร่วมประชุมสัมมนา** ในบางชุดวิชานักศึกษาจะต้องเข้าร่วมประชุมและสัมมนาทางวิชาการตามเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับชุดวิชา

**1.8.4 การเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง** ชุดวิชาบางชุดวิชา เช่น ชุดวิชาในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ นักศึกษาจะต้องเข้าร่วมในสถานการณ์จำลองเพื่อฝึกทักษะความชำนาญในการแก้ปัญหาและการดำเนินงานด้วย

## 2. การสอนเสริม

ในตอนนี้จะได้กล่าวถึงความเป็นมาของการสอนเสริม และการสอนเสริมของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (สมคเนน ค่ำจุน. 2550) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**2.1 ความเป็นมาของการสอนเสริม** ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าการสื่อความหมายที่ดีนั้นต้องมีลักษณะที่เป็นการสื่อความหมายสองทาง (two-way communication) และการสื่อความหมายจะดียิ่งขึ้นถ้ามีลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ใกล้ชิด (one-to-one relationship) ระหว่างผู้ส่งสื่อความหมายกับผู้รับสื่อความหมาย จากหลักการดังกล่าวนี้ นักการศึกษาจึงได้นำมาประยุกต์ใช้ด้านการจัดการศึกษาทั้งนี้เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งวิธีสอนดังกล่าวคือ การสอนแบบกลุ่มย่อยหรือวิธีการสอนเสริม (tutorial instruction)

อาจกล่าวได้ว่าหลักของวิธีการสอนแบบกลุ่มย่อยนี้เป็นต้นกำเนิดของวิธีการสอนแบบอื่นๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ดังจะเห็นได้ว่าในอดีตผู้ที่ทำหน้าที่ครูคือ พ่อแม่ ผู้ปกครอง ส่วนผู้เรียนก็คือ ลูกหลานนั่นเอง การเรียนการสอนจึงมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันตัวต่อตัว จนกระทั่งเกิดมีการสอนชนิดมีแบบแผน (formal education) ขึ้น แนวความคิดนี้จึงได้มีการ



นำกลับมาใช้กันอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการสอนเสริมคือ เพื่อเป็นการช่วยให้การสอนแบบบรรยาย (Lecture method) มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (Hills. 1976 : 15 – 17) โดยเมื่อผู้เรียนเข้าฟังการสอนบรรยายในกลุ่มใหญ่เสร็จแล้วอาจจะยังไม่เข้าใจในเนื้อหาวิชาดีพอ หรืออาจจะต้องการซักถามเพื่อเสริมความเข้าใจของผู้เรียนให้ดียิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามมิใช่ว่าจุดมุ่งหมายของการสอนเสริมมีเฉพาะเพื่อสร้างเสริมให้ผู้เรียนเข้าใจในเนื้อหาที่เรียนไปแล้วเท่านั้น ในบางครั้งอาจจะเป็นการสอนเนื้อหาใหม่ๆ ก็ได้ ถ้าผู้สอนต้องการที่จะเน้นให้ผู้เรียนเข้าใจในเนื้อหาสาระนั้นได้อย่างแจ่มแจ้งลึกซึ้ง ทั้งนี้เพราะวิธีการสอนเสริมนี้ผู้สอนมีโอกาที่จะกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้สอนและระหว่างผู้เรียนได้ง่าย นอกจากนี้ผู้สอนยังได้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของผู้เรียน ดังนั้นการสอนเสริมจึงเป็นวิธีการสอนที่สามารถแก้ไขและสร้างเสริมให้ผู้เรียนมีพัฒนาการได้เต็มตามศักยภาพ ซึ่งบรรยากาศการเรียนการสอนเสริมดังกล่าวนี้จะช่วยทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

การสอนเสริมนี้ควรมีจำนวนผู้เรียนประมาณ 7 – 10 คน แต่อาจจะมากกว่านี้ก็ได้ แต่ไม่ควรเกิน 20 คน ส่วนวิธีการดำเนินการนั้นควรจะเป็นการอภิปรายแบบอิสระ รูปแบบของการสอนเสริมมีหลายแบบ เช่น การสอนซ่อมเสริม (remedial) ซึ่งเป็นการสอนในแต่ละวิชาที่ผู้เรียนต้องการได้รับความช่วยเหลือเป็นพิเศษเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนดียิ่งขึ้น การสอนแบบตัวต่อตัว และการสอนเสริมเป็นกลุ่ม (tutorial group) เป็นการสอนเสริมที่ยืดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง อาจารย์ผู้สอนจะกำหนดหัวข้อหรือแนวทางต่างๆ ไป แต่เนื้อหาสาระจะเฉพาะเจาะจง โดยทิศทางการอภิปรายจะขึ้นอยู่กับผู้เรียน (Jackson and Jaques. 1980 : 56)

การสอนเสริมได้เริ่มจัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 1908 ที่มหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด โดยได้ดำเนินการในลักษณะการเรียนนอกมหาวิทยาลัย (extra-mural university) โดยเป็นการจัดสอนให้กับกลุ่มผู้ใช้แรงงานให้มีความรู้เกี่ยวกับการเมือง การปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการผลิต ซึ่งเป็นช่วงที่เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรม และมีบทบาทมากในการสอนเสริมสำหรับผู้ใหญ่ที่ถูกเกณฑ์ไปเป็นทหารในระหว่างสงครามโลกครั้งที่สอง การดำเนินการจัดการสอนเสริมนี้ได้ทำต่อเนื่องกันมาจนมีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเปิดในประเทศอังกฤษ มหาวิทยาลัยจึงได้ผนวกการสอนเสริมไว้เป็นส่วนเสริมของการเรียนด้วยตนเองของนักศึกษาจากสื่อประสมทางไกลประเภทอื่นๆ (Tight. 1983 : 13 - 17)

ในการจัดการศึกษาระบบเปิดและการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการสอนทางไกล และใช้บทเรียนโปรแกรมเป็นหลัก การเรียนการสอนแบบเผชิญหน้าจึงมีความสำคัญกับนักศึกษา เป็นการสอนเพื่อตอบสนองและทดแทนสิ่งที่ขาดไปในการเรียนแบบมหาวิทยาลัยปิดทั่วไป ทั้งนี้เป้าหมายสำคัญของการสอนเสริมในมหาวิทยาลัยเปิดนั้นเพื่อเป็นการเสริมจุดอ่อนทางด้านวิชาการของนักศึกษาและสนับสนุนการเรียนจากสื่อประสมอันได้แก่ เอกสาร การสอน รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ VCD DVD และสื่ออื่นๆ การเรียนจากสื่อการสอนดังกล่าวย่อมไม่สมบูรณ์อันเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการที่นักศึกษาศึกษาด้วยตนเอง (Holmberg, Keegan and Sewart. 1983 : 334 – 335) ประกอบกับนักศึกษาเป็นผู้ใหญ่และมีความแตกต่างกันในทุกด้าน ทั้งมีภาระรับผิดชอบต่อการทำงาน ครอบครัว ดังนั้น

การสอนเสริมจึงนับว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการเรียนในระบบการสอนทางไกลของ มหาวิทยาลัยเปิด (Stephens and Roderick, 1978 : 126 – 131)

ปัจจุบันสถาบันที่ดำเนินการจัดการเรียนการสอนทางไกลและมหาวิทยาลัยเปิดใน ทุกประเทศได้ผนวกการสอนเสริมไว้เป็นการสอนที่ช่วยเสริมในการสอนทางไกลและการเรียนด้วย ตนเองของนักศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยเปิดในประเทศอังกฤษ (Tunstall. 1974 : 71 – 72) มหาวิทยาลัยเปิดในประเทศสเปน มหาวิทยาลัยเปิดอัลมาอิกบา ประเทศปากีสถาน มหาวิทยาลัย เปิดอะแธบาสกา ประเทศแคนาดา มหาวิทยาลัยเปิดในประเทศเยอรมัน มหาวิทยาลัยปวงชน ประเทศอิสราเอล มหาวิทยาลัยเปิดแห่งชาติเวเนซุเอลา มหาวิทยาลัยเปิดคอสตาริกา มหาวิทยาลัยเปิดในประเทศอิหร่าน มหาวิทยาลัยเปิดในประเทศศรีลังกา มหาวิทยาลัยเปิดใน ประเทศเนเธอร์แลนด์ และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นต้น (Holmberg, Keegan and Sewart, 1983 : 124)

สมคะเน ค้ำจุน (2550) ได้กล่าวถึงลักษณะการเรียนรู้ในวิธีการสอนเสริมว่าตรงกับทฤษฎีการเรียนรู้แบบการหยั่งรู้ (Insight Learning) ของนักจิตวิทยาชาวเยอรมันกลุ่มหนึ่งซึ่ง เรียกกันว่า นักจิตวิทยาผลรวม (Gestalt Psychologists) ซึ่งเห็นว่าการเรียนรู้ที่ตื้นนั้นจะต้องให้ ผู้เรียนเห็นผลรวมหรือส่วนรวม (whole) ทั้งหมดก่อน ซึ่งในขั้นนี้ผู้เรียนอาจจะเข้าใจได้ไม่ชัดเจนนัก โดยให้ผู้เรียนเห็นส่วนย่อย (parts) ของสิ่งที่เรียนนั้นทีละน้อยๆ จะทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ ของส่วนรวมทั้งหมดชัดเจนขึ้น



ภาพที่ 2.1 แสดงการเรียนรู้แบบการหยั่งรู้

นอกจากนั้นในด้านวิธีสอนแบบการสอนเสริมอาจารย์ผู้สอนควรคำนึงถึงกฎ แห่งการเรียนรู้ (Law of Learning) ของทอร์นไดค์ (Thorndike) ที่สำคัญคือ

1. กฎแห่งความพร้อม (Law of Readiness) มิใช่หมายถึงความพร้อมทาง ร่างกายอย่างเดียว แต่หมายถึงความพร้อมทางด้านพื้นฐานวิชานั้นของนักศึกษาก่อนที่จะสอนเสริม
2. กฎแห่งผล (Law of Effect) ในช่วงสอนเสริมถ้าอาจารย์ผู้สอนสามารถ ประเมินผลให้นักศึกษาได้ทราบว่าเรียนสำเร็จไปเพียงใด ผลนี้จะเป็นเสมือนแรงเสริมให้นักศึกษา เกิดความพึงพอใจในการเรียนและเข้ารับการสอนเสริมมากยิ่งขึ้น
3. กฎแห่งการฝึก (Law of Exercise or Practice) หลักการฝึกนี้อาจารย์ผู้สอน สามารถนำมาใช้ให้นักศึกษาได้รู้จักคิด แสดงความคิดเห็นและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอจะเป็น ประโยชน์ต่อการสอนเสริมและตัวนักศึกษาเป็นอย่างมาก



**2.2 การสอนเสริมของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช** การที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ใช้ระบบการสอนทางไกลที่มุ่งให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียนเพื่อฟังการบรรยายการจัดการสอนในระบบนี้จำเป็นต้องอาศัยสื่อประสมหลายประเภท คือ เอกสารการสอน แบบฝึกปฏิบัติ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ VCD DVD MP3 และสื่อในรูปแบบอื่น แม้ว่าสื่อการสอนต่างๆ ที่กล่าวมาจะได้รับการจัดให้เหมาะสมเพื่อให้นักศึกษาสามารถศึกษาได้ตามลำพังก็ตาม แต่การพบปะทางวิชาการระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาในบางชุดวิชาในรูปของการสอนเสริมก็ยังคงมีความจำเป็น ฉะนั้นการสอนเสริมจึงเป็นบริการทางวิชาการอย่างหนึ่งที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่นักศึกษา โดยให้คณาจารย์เป็นผู้เสริมความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาของชุดวิชาที่นักศึกษาเรียนด้วยตนเองได้กว้างขวางยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการสร้างความกระจำงในปัญหาข้อสงสัยของนักศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการสอนที่กำลังศึกษาอยู่

อาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนเสริมจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในฐานะที่เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยที่มีโอกาสพบปะกับนักศึกษาโดยตรง เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและความช่วยเหลือส่งเสริมทางวิชาการ ณ ศูนย์บริการการศึกษาภาค ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด และศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ ที่มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งขึ้นทั่วประเทศ การสอนเสริมตามแนวทางที่คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชากำหนดนี้จะอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาให้บรรลุเป้าหมายในการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสอนเสริมของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีวัตถุประสงค์ บริการการสอนเสริม ศูนย์บริการการศึกษา บุคลากรสอนเสริม คุณสมบัติของอาจารย์สอนเสริม หน้าที่และภารกิจของอาจารย์สอนเสริม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### **2.2.1 วัตถุประสงค์** การสอนเสริมมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อให้การสอนเสริมเป็นสื่อกลางทางวิชาการระหว่างนักศึกษา กับมหาวิทยาลัย
- 2) เพื่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์ระหว่างการสอนเสริมและสื่อการสอนอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- 3) เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชากว้างขวางมากยิ่งขึ้น
- 4) เพื่อมหาวิทยาลัยจะได้ทราบปัญหาการศึกษาด้วยตนเองที่นักศึกษาประสบอยู่ ซึ่งมหาวิทยาลัยจะได้หาแนวทางดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
- 5) เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสรับการแนะแนวการศึกษา และคำปรึกษาแนะนำทางวิชาการจากบุคลากรที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

**2.2.2 บริการการสอนเสริม** ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นผู้ประสานงานในการจัดการสอนเสริม โดยดำเนินการจัดเฉพาะในวันเสาร์และวันอาทิตย์หลังจากเปิดภาคการศึกษาแล้วประมาณหนึ่งเดือน ซึ่งเป็นเวลาที่นักศึกษาได้ศึกษาด้วยตนเองจากเอกสารการสอน รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์และสื่อในรูปแบบอื่นๆ จนจบกลุ่มหน่วยวิชาที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันมาแล้ว ในการกำหนดระยะเวลาในการสอนเสริมแต่ละครั้งมหาวิทยาลัยจะได้พิจารณาถึงความเหมาะสม

ด้านเนื้อหาเป็นสำคัญ ส่วนวัน เวลา และสถานที่ในการจัดการสอนเสริมในแต่ละชุดวิชานั้น มหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดและแจ้งให้นักศึกษาทราบเป็นรายภาคการศึกษาตามข่าว มสธ. หรือ สื่อมวลชนประเภทต่างๆ

**2.2.3 ศูนย์บริการการศึกษา** เพื่อให้การบริการการสอนเสริมกระจายถึง นักศึกษาในทุกท้องถิ่นทั่วประเทศ มหาวิทยาลัยโดยความร่วมมือของสถาบันการศึกษา และส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องจึงได้ดำเนินการจัดการสอนเสริมโดยผ่านศูนย์บริการการศึกษาสามรูปแบบ คือ

1) **ศูนย์บริการการศึกษาภาค** เป็นศูนย์บริการการศึกษาที่ตั้งขึ้นใน ส่วนภูมิภาคด้วยความร่วมมือของมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค และวิทยาเขตของมหาวิทยาลัย ในส่วนกลาง

2) **ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด** เป็นศูนย์บริการการศึกษาที่ตั้งขึ้นโดย ความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ณ โรงเรียน มัธยมศึกษาประจำจังหวัดทั่วประเทศ

3) **ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ** เป็นศูนย์บริการการศึกษาที่ มหาวิทยาลัยจะขอความร่วมมือกับหน่วยราชการบางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีลักษณะเฉพาะ ตรงตามข้อกำหนดของแต่ละสาขาวิชาที่จำเป็นจะต้องมีการศึกษาเฉพาะอย่าง ได้แก่ ศูนย์บริการ การศึกษาเฉพาะกิจ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

**2.2.4 บุคลากรสอนเสริม** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้แบ่งอาจารย์ ในการปฏิบัติหน้าที่สอนเสริมเป็นสองประเภทคือ อาจารย์สอนเสริมและอาจารย์สัญญาการสอนเสริม

1) **อาจารย์สอนเสริม** คือ อาจารย์พิเศษของมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช ที่สภาวิชาการเห็นสมควรแต่งตั้งให้เป็นอาจารย์สอนเสริมในภาคการศึกษานั้น โดยคำแนะนำของสาขาวิชา ซึ่งได้พิจารณาเลือกสรรและสมควรเชิญเป็นอาจารย์พิเศษของ มหาวิทยาลัยซึ่งแบ่งออกเป็นสามกลุ่มคือ

(1) กลุ่มอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษของสถาบันการศึกษา อันเป็นที่ตั้งของศูนย์บริการการศึกษา

(2) กลุ่มของอาจารย์สถาบันการศึกษาอื่นในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้ง ของศูนย์บริการการศึกษาหรือจังหวัดอื่นในภูมิภาคนั้นๆ

(3) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการและวิชาชีพ ซึ่งอาจเป็น ผู้พิพากษา อัยการ ข้าราชการประจำ ข้าราชการบำนาญ ผู้ที่ทำงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนที่มีประสบการณ์ในการสอนระดับอุดมศึกษา

2) **อาจารย์สัญญาการสอนเสริม** หมายถึง อาจารย์ประจำของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และอาจารย์สถาบันการศึกษาอื่นที่ร่วมผลิตชุดวิชา หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาการและวิชาชีพต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจัดส่งออกไปสอน เสริมและพบปะกับนักศึกษาเป็นครั้งคราวในรูปแบบของการสอนเสริมหรืออื่นๆ ซึ่งเป็นการ เสริมสร้างความเข้าใจทางวิชาการเพิ่มขึ้นจากการสอนเสริมและเพื่อให้อาจารย์สัญญาสอนเสริมได้ พบปะกับอาจารย์สอนเสริมที่ประจำอยู่ศูนย์บริการการศึกษาทั่วประเทศ

**2.2.5 คุณสมบัติของอาจารย์สอนเสริม** อาจารย์สอนเสริมซึ่งเป็นอาจารย์พิเศษของมหาวิทยาลัยต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะดังนี้

1) *คุณสมบัติทั่วไป* ได้แก่

(1) มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่าในสาขาวิชาที่จัดให้มีการสอนเสริม ถ้ามีวุฒิต่ำกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่าต้องเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ซึ่งสภามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชรับรอง

(2) มีประสบการณ์สอนหรือทำงานในสาขาวิชาการหรือวิชาชีพมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งปี

(3) มีความเต็มใจและมีเวลาอุทิศให้การสอนเสริมในระหว่างวันเสาร์และวันอาทิตย์ตามกำหนดการสอนเสริมของมหาวิทยาลัยได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2) *คุณสมบัติเฉพาะ* สาขาวิชาต่างๆ จะแจ้งคุณสมบัติเฉพาะของอาจารย์สอนเสริมให้ศูนย์บริการการศึกษาทราบในแต่ละภาคการศึกษา เช่น ต้องมีคุณวุฒิปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ เน้นหนักการพัฒนาชนบท หรือมีคุณวุฒิปริญญาตรีทางกฎหมายและต้องสอบไล่ได้เนติบัณฑิตไทย เป็นต้น

**2.2.6 หน้าที่และภารกิจของอาจารย์สอนเสริม** โดยที่อาจารย์สอนเสริมเป็นบุคลากรสำคัญในการจัดบริการการสอนเสริม ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้อาจารย์สอนเสริมมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- 1) อธิบายเนื้อหาสาระที่สำคัญในชุดวิชาที่รับผิดชอบ
- 2) ช่วยเหลือนักศึกษาให้เข้าใจเนื้อหาที่ยากบางตอน
- 3) อธิบายวิธีทำงานภาคปฏิบัติให้นักศึกษาเข้าใจพร้อมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา
- 4) ให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นครั้งคราว ซึ่งอาจจะอยู่ในลักษณะการให้คำแนะนำเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มตามเวลาและโอกาสจะอำนวยให้
- 5) สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนในชุดวิชาที่รับผิดชอบ
- 6) ประสานความคิดเห็นระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัย
- 7) แสวงหาแหล่งทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา

**2.2.7 วิธีการสอนเสริม** ในการดำเนินการสอนเสริมนั้นอาจารย์สอนเสริมจำเป็นต้องรู้ถึงขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) *การเตรียมตัวสอนเสริมของอาจารย์ผู้สอน* อาจารย์ที่ปฏิบัติงานในการสอนเสริมมีภาระหน้าที่ คือ

(1) เข้ารับการปฐมนิเทศอาจารย์สอนเสริมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและแจ้งให้ทราบ

(2) ศึกษาเอกสารการสอนที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาศึกษาด้วยตนเอง

- (3) ศึกษาแผนการสอนหรือชุดการสอนเสริมที่จัดไว้ให้
- (4) เตรียมหัวข้อไว้อภิปรายกับนักศึกษา
- (5) ค้นคว้าเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม
- (6) ศึกษาสื่อประเภทสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้ให้ที่ศูนย์บริการการศึกษา

เฉพาะกิจ “มูม มสธ.”

- (7) ศึกษาและรับชมหรือฟังรายการวิทยุโทรทัศน์

วิทยุกระจายเสียงประกอบชุดวิชาที่ทำการสอนเสริม หรือสื่ออื่นที่กำหนดไว้ในแต่ละชุดวิชา

#### 2) แนวปฏิบัติในการสอนเสริม มหาวิทยาลัยได้กำหนดวิธีการสอน

เสริมอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการสอนเสริมโดยแบ่งช่วงเวลาให้เท่าๆ กัน ดังนี้

- (1) การอธิบายขยายแนวความคิดพร้อมทั้งเน้นเนื้อหาสาระที่สำคัญในชุดวิชาให้นักศึกษาได้เข้าใจในส่วนที่ได้ศึกษาด้วยตนเองมาแล้วรวมทั้งเนื้อหาที่จะต้องศึกษาต่อไปด้วย

- (2) อภิปรายเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของชุดวิชาโดยการนำมาอภิปรายและควบคุมให้ตรงประเด็นที่สำคัญ

- (3) ให้ความกระจ่างโดยตอบข้อซักถามและปัญหาที่นักศึกษาไม่เข้าใจหรืออาจซักถามปัญหาที่ผู้สอนเห็นว่ามีความสำคัญให้นักศึกษาร่วมตอบ

ทั้งนี้ ในการสอนเสริมแต่ละครั้งอาจารย์สอนเสริมอาจกำหนดให้มีกิจกรรมดังกล่าวในช่วงเวลาหนึ่งเวลาใดก็ได้ โดยคำนึงถึงลักษณะเนื้อหาของชุดวิชาที่ทำการสอนเสริมเป็นหลัก

### 3.2 ประสิทธิภาพในการจัดบริการการสอนเสริม

การบริการการสอนเสริมเป็นสิ่งจำเป็นกับการจัดการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกล ทั้งนี้เพราะในการจัดการศึกษาทางไกลไม่ได้หมายความว่าผู้เรียนหรือนักศึกษาจะสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองจากสื่อการสอนที่มหาวิทยาลัยจัดส่งไปให้แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น นักศึกษาที่เรียนในระบบการสอนทางไกลก็ยังคงมีความต้องการที่จะได้รับการช่วยเหลือจากอาจารย์เช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะในบางครั้งนักศึกษาก็มีปัญหาจากการเรียนด้วยตนเอง การต้องการคำตอบที่กระจ่างชัดเจนหรือเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนของตนให้ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องจัดให้มีการบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาขึ้นในท้องถิ่นของนักศึกษา ซึ่งในเรื่องนี้ Holmberg , Keegan and Sewart, (1999) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อการจัดบริการการสอนเสริมสำหรับนักศึกษาในระบบการสอนทางไกลไว้ในหนังสือเรื่อง Distance Education International Perspectives ไว้ดังต่อไปนี้

**3.2.1 การบริการข้อมูลข่าวสาร** นอกเหนือจากการบริการนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล ซึ่งมีลักษณะที่หลากหลายต่าง ๆ กัน การบริการข้อมูลข่าวสารที่มหาวิทยาลัยจัดให้กับนักศึกษานั้นว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยมหาวิทยาลัยต้องแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษาทราบเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยให้นักศึกษาสามารถติดตามข่าวความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัยได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้การบริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการการสอนจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเข้ารับบริการการสอนเสริม



ของนักศึกษาทำให้นักศึกษาได้ทราบว่าวันเวลา และชุดวิชาที่มหาวิทยาลัยจะจัดให้มีการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา

**3.2.2 นักศึกษา** ในระบบการสอนทางไกลนักศึกษาจำเป็นต้องศึกษาด้วยตนเองจากสื่อที่สถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยจัดส่งให้ทางไปรษณีย์พร้อมๆ กับการศึกษาจากรายการวิทยุโทรทัศน์ รายการวิทยุกระจายเสียง การเรียนจากสื่อต่างๆ เช่น VCD DVD e-learning Multi media เป็นต้น การศึกษาด้วยตนเองดังกล่าวนักศึกษาหรือผู้เรียนบางคน (ผู้เรียนจะมีความแตกต่างกันทั้งในด้านอายุ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา) อาจไม่เข้าใจในเนื้อหาที่เรียนอยู่หรือเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการเข้ารับการสอนเสริมจึงมีความจำเป็นที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**3.2.3 อาจารย์สอนเสริม** การจัดบริการการสอนเสริมเป็นกิจกรรมที่อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ ทั้งนี้โดยอาจารย์จะต้องผสมผสานปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น หากอาจารย์ผู้สอนไม่สามารถจัดกิจกรรมให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ได้ครบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ก็ถือว่าการสอนนั้นไม่มีประสิทธิภาพหรือมีประสิทธิภาพน้อย ทั้งนี้เพราะอาจารย์ผู้สอนเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนจึงต้องเป็นผู้ที่รักในการสอน เรียนรู้อยู่เสมอ และนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความจริงใจ และมีความแม่นยำในหลักวิชาการที่จะสอนให้นักศึกษาได้เรียนรู้ ไม่ใช่สอนตามเนื้อหาของชุดวิชาโดยไม่คำนึงถึงตัวนักศึกษา อาจารย์ผู้สอนจะต้องเข้าใจในจิตวิทยาการเรียนการสอน ทั้งนี้โดยอาจารย์ผู้สอนจะต้องตัดสินใจอย่างฉลาดในการเลือกใช้อุปกรณ์การสอนเสริมที่เหมาะสม นอกจากนี้ประสิทธิภาพการเรียนการสอนยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมอีกด้วย

บทบาทของอาจารย์สอนเสริมที่ดีนั้น อาจารย์ผู้สอนต้องมีบทบาทที่สำคัญ ดังนี้คือ

- 1) พยายามตอบคำถามของนักศึกษาให้ชัดเจน และให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจนเป็นที่พอใจของนักศึกษา
- 2) พยายามรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา และระหว่างนักศึกษาด้วยกันเอง
- 3) พยายามสังเกตดูพัฒนาการของนักศึกษาว่ามีจุดเด่นและจุดด้อยตรงไหน เมื่อทราบแล้วจึงแก้ไขและสร้างเสริมให้ดีขึ้น
- 4) ผู้สอนต้องเสียสละเวลาในการเตรียมตัว วางแผนการสอนและอื่นๆ ให้พร้อมเพื่อให้การสอนมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการจะทำเช่นนี้ได้ประการหนึ่งนั้นผู้สอนต้องมีศรัทธาต่อวิธีการสอนแบบนี้
- 5) ผู้สอนต้องมีจิตใจเป็นประชาธิปไตยคือ ยอมรับฟังความคิดเห็น คำติชมของนักศึกษา นอกจากนี้ในขณะที่ดำเนินการสอนเสริม อาจารย์สอนเสริมต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

(1) สำนวณความรู้พื้นฐานของนักศึกษาก่อนจะเริ่มทำการสอน เพื่อจะได้ทราบว่าควรจะเริ่มจากจุดใดในการสอนแต่ละเรื่อง

(2) พยายามให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างทั่วถึง พยายามกระตุ้นให้ผู้ที่ไม่พูดซักถามได้พูดให้มากขึ้น

(3) ถ้ามีโอกาสควรให้นักศึกษาได้ทราบว่าตนเรียนสำเร็จไปเพียงใดถึงขั้นตอนไหน ซึ่งจะเป็นการให้กำลังใจแก่ผู้เรียนได้อย่างหนึ่ง

(4) เมื่อนักศึกษามีกำลังใจในการเรียนดีแล้วอาจารย์ผู้สอนจะกระตุ้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอได้ง่ายขึ้น

**3.2.4 กิจกรรมการเรียนการสอน** กิจกรรมการเรียนการสอนหรือกระบวนการในการจัดการสอนเสริม เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ และระหว่างนักศึกษากับนักศึกษาด้วยกันเอง โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

- 1) เป็นสื่อกลางด้านวิชาการ
- 2) เป็นการประสานสัมพันธ์ระหว่างการสอนเสริมกับสื่ออื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- 3) เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของชุดวิชา
- 4) เพื่อทราบถึงปัญหาจากการศึกษาด้วยตนเองของนักศึกษา

ที่ประสบอยู่เพื่อจะได้หาแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5) เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสรับการแนะแนวการศึกษาและให้คำปรึกษาทางวิชาการจากอาจารย์สอนเสริมที่ได้รับการมอบหมาย

สำหรับในการจัดกิจกรรมการสอนเสริมนั้น อาจารย์ผู้สอนอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีรวมกัน เช่น การสรุปประเด็น การอธิบายโดยการยกตัวอย่าง การยกกรณีตัวอย่างเพื่ออภิปราย การบรรยายโดยใช้เอกสารโสตทัศน การแบ่งกลุ่มย่อย การสอนเป็นรายบุคคล และการสอนแบบกลุ่มผสม เป็นต้น

**3.2.5 สถานที่สอนเสริม** (ศูนย์บริการการศึกษา) เนื่องจากการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล เพื่อให้มีลักษณะที่ยืดหยุ่น และเอื้อต่อการเข้ารับบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาจึงจัดการสอนเสริมขึ้นเฉพาะในวันเสาร์และอาทิตย์ ศูนย์บริการการศึกษาทั่วประเทศ โดยถือเป็นกิจกรรมการให้บริการการศึกษาในระบบการสอนทางไกลที่นักศึกษาสามารถเข้ารับบริการได้อย่างทั่วถึงตามความพร้อม ความสะดวก และความสนใจของแต่ละบุคคล โดยไม่เป็นการบังคับ ทั้งนี้ นอกจากศูนย์บริการการศึกษาจะเป็นสถานที่สำหรับใช้ในการให้บริการจัดสอนเสริมแล้วยังดำเนินกิจกรรมการศึกษาอื่นอีก เช่น เป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสารของมหาวิทยาลัยในเรื่องที่เกี่ยวข้อง การปฐมนิเทศนักศึกษา การสอบ เป็นต้น ด้วยความสำคัญดังกล่าวนี้ทุกสถาบันหรือมหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกลจึงให้ความสำคัญกับการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึง เช่น ที่มหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทยจะจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาใน 2 ลักษณะคือ สำนักบริการการศึกษาประจำภูมิภาค (Regional Office) และศูนย์การศึกษาท้องถิ่น (Study Center) เช่นเดียวกันกับมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศไทยอิสราเอล มหาวิทยาลัยทางอากาศประเทศญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยเปิดในประเทศอินเดีย และมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช

**3.2.6 สิ่งอำนวยความสะดวก** ในการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเปิดที่ศูนย์บริการการศึกษาที่จัดขึ้นสำหรับนักศึกษา นั้น สภาพโดยทั่วไปของผู้เรียนหรือนักศึกษาส่วนใหญ่แล้วจะเป็นผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ มีภาระจากการทำงาน ครอบครัว ทั้งส่วนหนึ่งอาจเป็นผู้ที่ละทิ้งจากการเรียนมานาน จึงย่อมมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้นเมื่อมหาวิทยาลัยจัดให้มีการสอนเสริมเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีโอกาสพบปะกับอาจารย์ผู้สอนและเพื่อนนักศึกษา เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในเนื้อหาสาระของวิชาที่เรียน ดังนั้นการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษากลุ่มดังกล่าวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เช่น การอำนวยความสะดวกในการจัดห้องเรียนให้มีความเหมาะสมกับขนาดหรือจำนวนของนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ความเหมาะสมของขนาดโต๊ะและเก้าอี้ การอำนวยความสะดวกในเรื่องที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน Computer ฯลฯ การจัดห้องพยาบาลในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน มีการอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับห้องน้ำ/ห้องส้วมสำหรับนักศึกษาปกติและนักศึกษาพิการ เป็นต้น

### 3. ศูนย์บริการการศึกษา

การศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้กำหนดประเด็นในการศึกษาไว้ดังนี้ คือ ความเป็นมาของการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา ประเภทของศูนย์บริการการศึกษา และกิจกรรมทางวิชาการของศูนย์บริการการศึกษา

**3.1 ความเป็นมาของการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา** การจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อเป็นสถานที่ที่ให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ใช้เป็นสถานที่จัดสอบ สอนเสริม ปฐมนิเทศนักศึกษา และบริการการศึกษาอื่นๆ การที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาขึ้นทั่วประเทศนี้ สืบเนื่องจากมหาวิทยาลัยได้ตราพระราชบัญญัติให้มหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษาแบบไม่มีชั้นเรียนของตนเอง (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2521 มาตรา 5) จึงจำเป็นต้องขอความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ ให้จัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษาประจำท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนอย่างทั่วถึง

ในปี พ.ศ. 2523 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคและวิทยาเขตมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

- 1) ศูนย์บริการการศึกษาภาคกลาง 2 (มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์)
- 2) ศูนย์บริการการศึกษาภาคตะวันออก (มหาวิทยาลัยบูรพา)
- 3) ศูนย์บริการการศึกษาภาคเหนือ 1 (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- 4) ศูนย์บริการการศึกษาภาคเหนือ 2 (มหาวิทยาลัยนเรศวร)
- 5) ศูนย์บริการการศึกษาภาคใต้ 2 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต

ปัตตานี)



- 6) ศูนย์บริการการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 (มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- 7) ศูนย์บริการการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 (มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม)

ให้ใช้เป็นที่ตั้งศูนย์บริการการศึกษาภาค ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการจัดหาอาจารย์สอนเสริม จัดบริการการสอนเสริมให้นักศึกษา จัดบริการทางวิชาการอื่นๆ จัดสนามสอบ ให้คำปรึกษา และแนะแนวแก่นักศึกษา รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ทั้งด้านอาคารสถานที่ บุคลากร และการร่วมกิจกรรม ทำให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย สำหรับความร่วมมือกับกระทรวงศึกษาธิการนั้น มหาวิทยาลัยได้ขอความร่วมมือกับกรมการฝึกหัดครู กรมการศึกษานอกโรงเรียน และกรมสามัญศึกษา (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2531 : 214) กล่าวคือจากกรมการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากวิทยาลัยครูทั่วประเทศ 36 แห่ง (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ) เอื้อเฟื้อสถานที่และบุคลากรในการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาประจำท้องถิ่นในวิทยาลัยครู ซึ่งมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน การบริการห้องสมุด และการสอบของมหาวิทยาลัย ต่อมาได้พัฒนาเป็นศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด และย้ายจากวิทยาลัยครูมาจัดตั้งในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ความร่วมมือกับกรมการศึกษานอกโรงเรียน มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์บริการการศึกษา เฉพาะกิจ มุม มสธ. ขึ้นในเดือนมีนาคม 2525 เป็นต้นมา โดยจัดในห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัดทุกแห่งทั่วประเทศ บทบาทหน้าที่ของ มุม มสธ. จะเป็นแหล่งให้บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาแก่นักศึกษาและประชาชนในท้องถิ่น สำหรับความร่วมมือกับกรมสามัญศึกษานั้น มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดขึ้น ในปีการศึกษา 2524 ในโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นบางจังหวัดที่มีศูนย์บริการการศึกษาภาคอยู่แล้ว ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดมีบทบาทหน้าที่เป็นสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เช่น การสอนเสริม การแนะแนว กิจกรรมเสริมการศึกษาอื่นๆ เป็นแหล่งข่าวสารประชาสัมพันธ์ในระดับท้องถิ่น และเป็นหน่วยประสานงานในการติดต่อระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัย ในกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้โดยตรง

**3.2 ประเภทของศูนย์บริการการศึกษา** จากการจัดกิจกรรมการสอนเสริมของมหาวิทยาลัยในระยะแรก ปรากฏว่านักศึกษาได้รับประโยชน์และให้ความสนใจที่จะเข้ารับการสอนเสริมเป็นจำนวนมากทำให้สถานที่จัดสอนเสริมในวิทยาลัยครูทั่วประเทศและมหาวิทยาลัยในต่างจังหวัดหลายแห่งไม่สามารถสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับมีนักศึกษาแสดงความประสงค์ที่จะให้จัดสอนเสริมในทุกจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้การจัดกิจกรรมสอนเสริมเกิดประโยชน์แก่นักศึกษามากที่สุด และให้สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงานบริการการศึกษาให้มีลักษณะที่ชัดเจน โดยแบ่งศูนย์บริการการศึกษาออกเป็น 3 ประเภท (เอกสารประกอบวาระการประชุมคณะกรรมการสอนเสริม ครั้งที่ 3/2524 วันที่ 18 ธันวาคม 2524) ดังนี้ คือ ศูนย์บริการการศึกษาภาค ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด และศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ การดำเนินการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาดังกล่าว มีลักษณะดำเนินงานที่ต่างกัน คือ

**3.2.1 ศูนย์บริการการศึกษาภาค** ในปีการศึกษา 2524 มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช ได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคและวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยในส่วนกลาง ให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาภาค... (ตามด้วยชื่อภาค) เป็นหน่วยงานกลางประสานงานกับสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ให้ทำหน้าที่ในการจัดเตรียมสถานที่สำหรับการจัดกิจกรรมบริการการสอนเสริม บทบาทและหน้าที่หลักของศูนย์บริการการศึกษาภาคได้กำหนดไว้ดังนี้

- 1) จัดบริการการสอนเสริมและช่วยสรรหาบุคลากรในท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่สอนเสริมเฉพาะในภาคที่รับผิดชอบ
- 2) จัดสนามสอบให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 3) ให้คำปรึกษาและแนะแนวการศึกษาแก่นักศึกษา
- 4) ประชาสัมพันธ์และการบริการข่าวสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

**3.2.2 ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด** ในปีการศึกษา 2524 – 2525 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้รับความร่วมมือจากกรมสามัญศึกษา (ปัจจุบันเป็นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน) กระทรวงศึกษาธิการ ให้จัดตั้งเป็นศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด... (ตามด้วยชื่อจังหวัด) ขึ้นในโรงเรียนมัธยมประจำจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นบางจังหวัดที่เป็นที่ตั้งของศูนย์บริการการศึกษาภาค เป็นหน่วยงานที่จัดเตรียมสถานที่ และโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการสอนเสริม และร่วมจัดกิจกรรมอื่นที่มหาวิทยาลัยขอความร่วมมือ โดยกิจกรรมเหล่านั้นไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติราชการปกติ มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) เป็นสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางวิชาการของมหาวิทยาลัย เช่น การสอนเสริม การแนะแนวการศึกษา และกิจกรรมเสริมการศึกษาอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่าเหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา
- 2) เป็นแหล่งบริการข่าวสารและหน่วยประชาสัมพันธ์ในระดับท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษา รวมทั้งเป็นหน่วยประสานงานในการติดต่อระหว่างนักศึกษา กับมหาวิทยาลัยในกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยได้โดยตรง
- 3) เป็นสถานที่แจกจ่ายเอกสารการสอนให้กับนักศึกษา ในกรณีที่มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายการแจกจ่ายเอกสารขึ้นในท้องถิ่นนั้นๆ

**3.2.3 ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ** เป็นหน่วยงานที่ให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยตามโครงการใดโครงการหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น การจัดบริการเอกสารค้นคว้า บริการสื่อการสอนประเภทโสตทัศนวัสดุหรือโสตทัศนูปกรณ์ โดยร่วมมือกับห้องสมุดประชาชนจังหวัดต่างๆ ในสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน และศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจที่เสริมประสบการณ์วิชาชีพเฉพาะสาขาวิชา มี 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจแต่ละประเภทจะมีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. เป็นศูนย์บริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัยจะให้บริการสื่อการศึกษาสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยตลอดจนประชาชนผู้สนใจทั่วไปในส่วนภูมิภาค โดยได้รับความร่วมมือจากกรมการศึกษานอกโรงเรียนให้จัดตั้งมุม มสธ. ในห้องสมุดประชาชนจังหวัดทั่วประเทศ และห้องสมุดของกรุงเทพมหานคร โดยมอบหมายบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(1) ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ เอกสารการสอนชุดวิชา หนังสืออ้างอิง หนังสืออ่านประกอบชุดวิชา หลักสูตรและสิ่งพิมพ์อื่นๆ โดยให้บริการอ่านและศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด และบริการให้ยืมออกนอกห้องสมุด

(2) ให้บริการสื่อโสตทัศน ได้แก่ เทปเสียงประจำชุดวิชา (เฉพาะชุดวิชาที่มีการจัดทำ) เทปเสียงประกอบชุดวิชา เทปเสียงรายการวิทยุกระจายเสียง เทปเสียงการสอนเสริม และเทปเสียงแนะนำแนวการศึกษา โดยให้บริการใช้ภายในห้องสมุด และให้ยืมออกนอกห้องสมุดได้เช่นเดียวกัน

การให้บริการของศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ มุม มสธ. จะบริการตามวันและเวลาเปิดทำการของห้องสมุดประชาชนจังหวัดแต่ละแห่ง โดยทั่วไปจะเปิดทำการทุกวันระหว่างเวลา 09.00 – 17.00 น. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการกับห้องสมุดได้โดยตรง

2) ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในปี พ.ศ. 2528 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ขอความร่วมมือจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อจัดตั้งศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพขึ้นในหน่วยงานที่บริการด้านสุขภาพอนามัย เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานบริการสาธารณสุข เป็นต้น โดยระยะแรกจัดตั้งจำนวน 22 ศูนย์ ปัจจุบันมีศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 65 แห่ง โดยมีบทบาทและหน้าที่ในการให้การศึกษาให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการ เสริมความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ การฝึกงาน ฝึกปฏิบัติในห้องทดลอง ปฏิบัติงานในภาคสนามเฉพาะสาขาวิชาแก่นักศึกษา

3) ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ ในปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในสถาบันหรือหน่วยงานที่สามารถให้ความร่วมมือได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 7 แห่ง ศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจนี้ มีบทบาทเป็นสถานที่บริการการสอนเสริมแก่นักศึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำในการศึกษาปัญหาพิเศษ และเป็นสถานที่สำหรับนักศึกษาได้ศึกษาแปลงทดลอง และเทคนิคใหม่ๆ ทางเกษตรและสหกรณ์ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้การศึกษา ให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการ เสริมความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ การฝึกงาน ฝึกปฏิบัติในห้องทดลอง ปฏิบัติงานภาคสนามในชุดวิชาแก่นักศึกษาตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

**3.3 กิจกรรมวิชาการของศูนย์บริการการศึกษา** การจัดกิจกรรมทางวิชาการของศูนย์บริการการศึกษาจังหวัด ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้โรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดทั่วประเทศ เป็นศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยขอใช้สถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดกิจกรรมทางวิชาการต่างๆ ดังนี้

**3.3.1 การจัดบริการการสอนเสริม** การสอนเสริมเป็นบริการทางวิชาการอย่างหนึ่งที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่นักศึกษาในลักษณะของชั้นเรียน เป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้พบปะกับคณาจารย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ในแต่ละสาขาวิชา เพื่อเสริมความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาให้แก่นักศึกษา รวมทั้งเป็นการสร้างความกระจำงในปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับเอกสารการสอนที่ศึกษาอยู่ นอกจากนี้ยังให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือนักศึกษา เพื่อให้สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองจนสำเร็จการศึกษา โดยกำหนดจัดสอนเสริมในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ณ ศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งมีมหาวิทยาลัยจะแจ้งตารางการสอนเสริมและกำหนดการสอนเสริมให้นักศึกษาทราบทางไปรษณีย์ และ Website ของมหาวิทยาลัย

การเข้ารับการสอนเสริมของนักศึกษาจะได้รับแจกเอกสารโสตทัศน ซึ่งเป็นสื่อการสอนที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น และกำหนดให้ใช้ประกอบการสอนเสริม เพื่อให้นักศึกษาและอาจารย์สอนเสริมใช้เป็นกรอบหรือแนวทางการสอนเสริม ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

**3.3.2 กิจกรรมการสอบ** เมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนและได้ศึกษาด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ ภายในภาคการศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยจะจัดให้มีการวัดและประเมินความรู้ของนักศึกษาโดยการทดสอบ เพื่อให้นักศึกษาแสดงความรู้โดยผ่านการทำข้อสอบให้ถูกต้องมากกว่าร้อยละหกสิบคะแนนในทุกชุดวิชาที่สอบ

กิจกรรมการสอบของมหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากโรงเรียนมัธยมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั่วประเทศเป็นสถานที่สอบ โดยกำหนดจัดสอบในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ภาคการศึกษาละ 2 วัน โดยมหาวิทยาลัยจะแจ้งสถานที่สอบและห้องสอบให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนสอบ 1 สัปดาห์ นักศึกษาต้องเข้าสอบตามสถานที่ที่มหาวิทยาลัยกำหนด หากมีเหตุจำเป็นต้องย้ายสนามสอบต้องแจ้งมหาวิทยาลัย โดยยื่นคำร้องก่อนสอบ 45 วัน

ในการจัดสอบทุกครั้งมหาวิทยาลัยได้ขอความร่วมมือขอใช้สถานที่อาจารย์คุมสอบ และบริการอำนวยความสะดวกต่างๆ จากโรงเรียนมัธยมศึกษาที่เป็นสนามสอบ สำหรับในวันสอบมหาวิทยาลัยได้จัดคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยประจำกองอำนวยความสะดวก เพื่อให้คำแนะนำและช่วยเหลือนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการสอบและปัญหาอื่นๆ

**3.3.3 กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่** เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาใหม่ได้รับทราบข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในมหาวิทยาลัย เข้าใจวิธีการศึกษาด้วยตนเองในระบบการสอนทางไกล และสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องสอดคล้องกับระบบระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น การรู้จักมหาวิทยาลัย วิธีการเรียน การศึกษาเอกสารการสอน และการรับบริการทางวิชาการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ การวางแผนการศึกษาและการติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย กิจกรรมดังกล่าวมหาวิทยาลัยกำหนดให้จัดพร้อมกันทั่วประเทศ ในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนมิถุนายน โดยวันเสาร์จะจัดที่ศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดทั่วประเทศ และวันอาทิตย์จัดที่กรุงเทพมหานคร



**3.3.4 กิจกรรมแนะแนวการศึกษาและอาชีพ** เป็นงานบริการทางวิชาการที่มุ่งให้นักศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักปรับตัวเข้ากับระบบการเรียนการสอนทางไกล โดยมหาวิทยาลัยได้จัดบริการด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพให้แก่ นักศึกษา ตั้งแต่เริ่มสมัครเป็นนักศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1) งานวิชาการและบริการสื่อแนะแนว ในรูปการบริการ และการจัดทำสื่อแนะแนวการศึกษา ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุโทรทัศน์ วัสดุทัศน และการผลิต Multimedia เพื่อการแนะแนวการศึกษา

2) งานแนะแนวการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย โดยการให้บริการแนะแนวการศึกษาต่อในสถานศึกษาต่างๆ และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน อีกทั้งให้บริการแนะแนวการศึกษาร่วมกับหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เช่น กิจกรรมนิทรรศการเคลื่อนที่ งานกาชาด รถบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น

3) งานบริการแนะแนวการศึกษา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้จัดแนะแนวการศึกษาในรูปการประสานงานต่างๆ ดังนี้

- (1) ประสานงานการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทั่วประเทศ
- (2) จัดทำและประสานงานการผลิตสื่อเพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ

นักศึกษาใหม่ และการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

(3) ตอบปัญหาและให้คำปรึกษาทางจดหมาย โทรศัพท์ หรือการขอคำปรึกษารายบุคคล

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้จัดตั้งชมรมนักศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งกลางของนักศึกษาทุกสาขาวิชา โดยการรวมกลุ่มของนักศึกษาจังหวัดละ 1 แห่ง ให้นักศึกษามารวมกันทำกิจกรรมเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของนักศึกษาเองกิจกรรมที่จัด ได้แก่

- (1) กิจกรรมทางวิชาการ
- (2) กิจกรรมแนะแนวการศึกษา
- (3) กิจกรรมแนะแนวและเสริมทักษะการทำงานและอาชีพ
- (4) กิจกรรมส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างสมาชิกชมรมนักศึกษา

กับมหาวิทยาลัย

(5) นักศึกษาสามารถพบปะกับชมรมนักศึกษาได้ในวันปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ หรือสอบถามรายละเอียดที่งานกิจกรรมนักศึกษา ฝ่ายแนะแนวการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

**3.3.5 บริการความรู้และข่าวสารประชาสัมพันธ์** มหาวิทยาลัยจัดบริการความรู้และข่าวสารข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการศึกษาในระบบการเรียนการสอนทางไกล ช่วยให้นักศึกษาในท้องถิ่นต่างๆ ได้แก่ ชาว มสธ. รายการเวลา มสธ. และรายการเพื่อบริการสังคม เป็นต้น โดยจัดส่งให้นักศึกษาทางไปรษณีย์เป็นประจำ รวมทั้งให้บริการศูนย์บริการการศึกษาประจำจังหวัดทั่วประเทศ

### 3.3.6 บริการตอบคำถามทางวิชาการ มหาวิทยาลัยได้ผนวกกิจกรรม

บริการตอบคำถามทางวิชาการแก่นักศึกษาไว้กับกิจกรรมสอนเสริม โดยกำหนดเวลา 08.30 – 09.00 น. ก่อนที่นักศึกษาจะเข้ารับการสอนเสริม นักศึกษาจะมีโอกาสพบปะกับคณาจารย์ เพื่อปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำในประเด็นปัญหาของนักศึกษาเฉพาะศูนย์ฯ ที่มีอาจารย์สอนเสริมของมหาวิทยาลัยไปสอนเท่านั้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและศึกษาต่อจนสำเร็จการศึกษาได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับศูนย์บริการการศึกษาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจำเป็นต้องขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น เพื่อช่วยสนับสนุนด้านวิชาการ และงานบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ได้ โดยบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษาแต่ละประเภท จะปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับภารกิจที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ อย่างไรก็ตามศูนย์บริการการศึกษาจึงเปรียบเสมือนตัวแทนมหาวิทยาลัยที่กระจายอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความเหมาะสม และลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประวิทย์ จงวิศาลและคณะ (2526 : 167) ได้กล่าวถึงคุณภาพไว้ในมุมมองกว้างว่า คุณภาพ คือ ลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ หรือทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ดวงใจ ทิพย์ปรีชา (2533 : 5-21) ได้ให้ความหมายคุณภาพ หมายถึง เป็นลักษณะที่แสดงถึงผลการกระทำ หรือผลของกระบวนการประกอบกิจกรรมที่ได้ผลดีเลิศ ความเป็นเลิศของการกระทำนั้น ๆ วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพในการทำงานมี 2 ชนิด

1. คุณภาพในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนตามงานที่ได้รับมอบหมาย
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนตามงานที่ได้รับมอบหมาย และเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

จุฑามาศ คุประตกุล (2544 : 61) คุณภาพ หมายถึง การทำหน้าที่ถูกต้อง มีการปฏิบัติงานที่มีผลดี สะดวกง่ายต่อการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพ มีภาพพจน์ที่ดี ทันสมัย ระยะเวลาเหมาะสมเชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณค่าในสังคม และรักษาสภาพของสิ่งแวดล้อม

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546 : 18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง ความเป็นเลิศ คือ สิ่งที่ดีที่สุดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สุขสันต์ บุญยาก (2548 : 2) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้ในมุมมองของผู้ประกอบอาชีพ คุณภาพ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ในมุมมองของ



ผู้ประกอบอาชีพ คุณภาพ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับผลงาน และปัจจุบันหมายความว่า คุณภาพ คือ การทำให้เกินกว่าความคาดหวังของผู้รับผลงาน

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549 : 2) ได้ให้ความหมาย ของคำว่า คุณภาพ (quality) ไว้ดังนี้

ในอดีต คุณภาพ (quality) หมายถึง ประโยชน์การใช้สอย ความคงทน รูปลักษณ์ สินค้า ราคาที่สมเหตุสมผล หรือเป็นการวัดคุณภาพด้วยนิยามด้านหยาบ (hard Side)

ในปัจจุบัน คุณภาพ (quality) หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ถูกคำรู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อใช้สินค้าและบริการ และยังรวมหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า (customer loyalty)

Martin K. Starr (1971 : 23-25) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพเอาไว้ว่า คุณภาพในความหมายทางการจัดการ คือ การรักษามาตรฐานของตัวแปรด้านต่างๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ไม่ใช่เพียงเบนเคล็ดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ (tolrance limits) ตามที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ (specification) นี้เป็นเรื่องในทางปฏิบัติที่แน่นอนเป็นวิทยาศาสตร์หรือวัตถุวิสัย (objective) ไม่ใช่เรื่องอัตวิสัย (subjective) จึงจำเป็นจะต้องระบุมิติต่างๆ ของคุณภาพออกมาในเชิงปริมาณที่วัดได้

พจนานุกรม ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” คือ ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

สมชาย กิจจรรอง (2546 : 9) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติ ตามหน้าที่การงานของตนเพื่อผู้อื่น โดยมีการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549 : 12) กล่าวว่า บริการหมายความว่า การบริการจะต้องสร้างความแตกต่างในทางที่ดีกับงานบริการในกลุ่มเดียวกัน โดยการทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ปฐม มณีโรจน์ (2529 : อ้างถึงในประเทืองทิพย์ ธีรเวชเจริญชัย : 2548 : 18) ได้ให้ความหมายของการใช้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Stanton and Futrell (1987 : 441) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตนเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

The American Marketing Association: AMA (1998 : อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ : 2541 : 121) บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้สินค้าหรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบ ก็จะไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ใช้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2539 : 14-16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการ บำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542 : อ้างถึงในสมบัติ สาสิทธิ์ : 2545 : 21) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

สุขสันต์ บุญยากร (2549 : 2) ได้กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพอาจมี 2 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (must-be quality) หรือคุณภาพที่รับผลงานคาดหวัง (expected quality)
2. คุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) ซึ่งเกิดจากความชื่นชมของผู้รับผลงาน มีความประทับใจ ผู้กผันที่จะใช้บริการให้คำชมเชย (มักจะได้รับเมื่อได้รับบริการเกินกว่าที่คาดหวังไว้)

Lanning and G.Connor (1980: อ้างถึงในชัยสมพล ชาวประเสริฐ : 2548 : 141) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยความต้องการและรสนิยมของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการนั้นจะกำหนดได้เพียงมาตรฐานทางเทคนิคเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ตัววัดคุณภาพของบริการทั้งหมด

Garvin (1988: อ้างถึงในสมบัติ สาสิทธิ์ : 2545 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง มีความหมายแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ให้ความหมาย เช่น ถ้ายึดเอาลูกค้าเป็นหลัก คุณภาพบริการ หมายถึง บริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

Gronroos (1990: อ้างถึงในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ : 2539 : 6) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ เป็นเรื่องยากที่จะประเมินว่าบริการที่มีคุณภาพคืออะไร เนื่องจากคุณลักษณะของบริการที่ไม่มีตัวตน ซึ่งการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าจะเป็นผลมาเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง

Lloyd-Walker&Cheung (1998: อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ : 2548 : 141) คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง การบริการที่เลิศ (excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (customer loyalty)

Robert Spector and Patrick McCarty (2005 : 50) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติและการปฏิบัติที่นอกเหนือหน้าที่หรือที่เรียกว่าความกล้า (heroics) ดังนี้

1. สร้างวัฒนธรรมในการเป็นเจ้าของกิจการ
2. เจตคติที่ดีในการทำอะไรมาก็ได้ให้กับลูกค้า
3. มีบุคลิกภาพในเชิงบวก
4. มีความทนทานต่อการทำงานหนัก
5. มีจิตใจที่ดั่งาม
6. มีแรงจูงใจในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีสิ่งที่พนักงานสามารถดำเนินการได้ เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการดังนี้

1. สร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นระหว่างพนักงานกับลูกค้า
2. การฟังลูกค้า โดยเป็นการฟังแล้วสังเกตคำพูดถึงความต้องการของลูกค้า

หรือสังเกตการกระทำเพื่อแปรเป็นความต้องการของลูกค้า แล้วปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความจงรักภักดีเป็นการปฏิบัติอย่างเฉพาะเจาะจงเพื่อให้ลูกค้าออกไปพร้อมกับความพึงพอใจ

3. พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการเนื่องจากลูกค้าคาดหวังที่จะได้ข้อมูลของสินค้าหรือบริการจากพนักงาน
4. พนักงานจะต้องมีความซื่อสัตย์และความจริงใจต่อลูกค้า
5. มีความคิดในเชิงบวกเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามขั้นที่เรียงบ่งชี้ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์

ที่ต้องการ

จากความหมายของคุณภาพการบริการ ซึ่งหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการบริการจะมีความหมายเหมือนกับคำว่า “การบริการที่มีคุณภาพ” ซึ่งนักวิชาการต่างแปลมาจากคำว่า “Service Quality” เหมือนกัน

ส่วนลักษณะของการบริการ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีตัวตน เป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ แต่ไม่สามารถจับต้องได้

#### 4.2 แนวคิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โดยจะได้กล่าวถึงองค์ประกอบของงานบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ดังต่อไปนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 76) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี จะมืองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จิตสำนึก อุทิศการณและทัศนคติต่องานบริการของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกันและตระหนักถึงภารกิจอันสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ตลอดเวลาว่าความผิดพลาดบกพร่องใดๆ ย่อมมีผลต่อลูกค้าและเป็นการทำลายชื่อเสียงของหน่วยงาน

2. หน่วยงานที่ให้บริการมีการจัดทำมาตรฐานของการบริการ ในทางปฏิบัติ มาตรฐานของการบริการจะเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานบริการให้เป็นที่รับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า ผลการให้บริการต้องเป็นอย่างไร จึงจะเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ มาตรฐานของงานบริการจะต้องมีลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ มีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพึงพอใจ

ในขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2542 : 83) ก็ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี จำเป็นจะต้องมีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. อธิยาศยดี
2. มีมิตรไมตรี
3. เอาใจใส่สนใจในงาน
4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
6. วาจาสุภาพ
7. น้ำเสียงไพเราะ
8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี
9. รับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา
10. กระตือรือร้น
11. มีวินัย
12. ซื่อสัตย์

ชวงค์ ฉายะบุตร (2545: อ้างถึงในชมบงกช มาลีหวล : 2545 : 13) การให้บริการของรัฐโดยใช้หลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก เพื่อให้การให้บริการได้รับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ยึดการสนองตอบความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติที่ว่า การให้บริการจะเริ่มต้นต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตนเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนเกินความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรโต้แย้ง

2. ความเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดการะในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เหมาะสม

3. การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ในครั้งเดียวของระบบราชการ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะป็นใครก็ตาม

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่ได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) กล่าวถึงความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการว่าเป็นความรู้สึกที่นำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ เกิดความติดใจต้องการใช้บริการนั้นตราบนานเท่านานที่ยังคงความพอใจนั้นอยู่ หรือที่เรียกว่า ความจงรักภักดี (customer loyalty)



วิทยา ด้านอรรถกถา (2548 : 7-9) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพการบริการใน ส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรอบรู้
2. มีทัศนคติที่ดี
3. มีความชำนาญ
4. มีวินัย ในที่นี้ หมายถึง ความคงเส้นคงวา ควบคุมสติอารมณ์ ช่วยเหลือ

เกื้อกูลไม่เกี่ยงงานกัน

ดวงกมล พรธานี (2549: 7) กล่าวถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ให้ความสะดวกแก่ประชาชนเมื่อมาพบ
2. ให้ความสบายเมื่อมาหา
3. ให้ความจริงใจเมื่อเจรจา
4. ให้การต้อนรับด้วยความอ่อนน้อม
5. ให้ความเป็นธรรมและให้เกียรติแก่ประชาชน
6. ให้การช่วยเหลือ โดยไม่รังเกียจเด็ดฉันท
7. มีความพร้อมในการช่วยแก้ปัญหาแก่ประชาชน

ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549) กล่าวว่า แนวทางการสร้างชัยชนะในการบริการ เช่น ความห่วงใยถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการลูกค้า (know why caring is important) เมื่อ ลูกค้าเกิดปัญหาในการใช้สินค้าและบริการ พนักงานควรแสดงออกถึงความกระตือรือร้นและความ ตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าและบริการ พนักงานควรแสดงออกถึงความกระตือรือร้นและความ ตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างเร่งด่วน และมีการตรวจสอบอีกครั้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไข แล้วหรือยัง เรียบร้อยหรือไม่

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2549 : 15) กล่าวว่า ในการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพ มีเกณฑ์ที่ช่วยในการออกแบบบริการดังนี้

1. ความถูกต้อง (accuracy) เป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า มีแนวทางที่ช่วยในการให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง ดังนี้
  - 1.1 ตั้งใจฟังข้อมูลหรือคำถามของลูกค้า เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้า
  - 1.2 ถามกลับต่อหัวข้อความคำถาม เพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าต้องการ
  - 1.3 ให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. เวลา (time) การให้บริการของลูกค้ามีเวลาใน 2 ลักษณะ คือ
  - 2.1 เวลาให้บริการ คือเวลาที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายตามที่สัญญาไว้ เรียกว่า SLA (Service Level Agreement)
  - 2.2 เวลารอคอย คือเวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับบริการ
3. สม่าเสมอ (consistency) เป็นการให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับ มาตรฐานตลอดเวลา



ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย (2542) ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงาน ภาครัฐ (Thailand International Public Sector Management and Outcomes หรือ P.S.O.) ได้กำหนดมาตรฐานด้านการบริการ ได้แก่ ระบบมาตรฐาน P.S.O. 1175 : ระบบการบริการ ภาคเอกชนและประชาชน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานตัวอย่างตัวชี้วัด ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ – แผนงานบริการ
  - ความถูกต้อง ครบถ้วน
2. คุณภาพ – ความสะดวก รวดเร็ว
  - มาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. ความทั่วถึง
  - กลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ
4. ความเสมอภาค – การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
  - การไม่เลือกปฏิบัติ
5. ความเป็นธรรม
  - โอกาสที่ผู้ใช้บริการสามารถร้องทุกข์หรือแจ้งปัญหาต่างๆ
6. สอดคล้องความต้องการ
  - การสำรวจความต้องการ
7. สอดคล้องความพึงพอใจ
  - การสำรวจความพึงพอใจ
8. ความต่อเนื่อง
  - การติดตามผลการดำเนินงาน
  - ระยะเวลาการให้บริการ
9. ความสะดวกสบาย
  - การนำคอมพิวเตอร์มาให้บริการ
  - การอำนวยความสะดวกและการจัดสถานที่
10. ความพร้อมให้บริการ
  - ความพร้อมของบุคลากร
  - งบประมาณ
  - เครื่องมือ อุปกรณ์
  - สถานที่

Parasuraman Zeithaml and Berry (1985 : 44) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษา ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ในรูปแบบที่ ต้องการ (how) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 สม่ำเสมอ
  - 1.2 พึ่งพาได้
2. ตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการให้บริการ
  - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 สามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อน
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility)
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

เกินไป

อุปกรณ์

ต่อมา Parasuraman Zeithaml and Berry (1989 : อ้างถึงในประเทืองทิพย์  
ธีรเวชเจริญชัย : 2548 : 22) ได้ปรับปรุงมิติคุณภาพ หรือองค์ประกอบที่ลูกค้าให้ความสำคัญใน  
การเสริมสร้างความพึงพอใจใหม่มี 5 ประการ เรียกว่า SERVQUAL Model มีรายละเอียด ดังนี้

1. Tangibles หมายถึง เป็นบริการที่จับต้องได้ มีตัวตน บริการที่จับต้องได้เป็น  
รูปธรรม เช่น คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงความ  
พยายามทำให้งานบริการเป็นสิ่งจับต้องได้หรือสัมผัสได้

2. Reliability หมายถึง การให้บริการคงเส้นคงวา น่าเชื่อถือ บริการที่ไวใจได้  
มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ไม่ว่าจะมาใช้บริการเมื่อใด

3. Responsiveness หมายถึง การให้บริการสามารถตอบสนองได้ตามที่ใจต้องการ  
ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการและพร้อมให้บริการเสมอ

4. Assurance หมายถึง พนักงานมีความรู้ในงานและคอยเอาใจใส่ พนักงานที่  
ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญ และมีมารยาท สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความ  
เชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ

5. Empathy หมายถึง มีความเข้าใจในลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่  
ลูกค้า สามารถดูแลลูกค้าแต่ละบุคคลที่มีความต้องการต่างกันได้อย่างเหมาะสม

Berry Zeithaml and Bitner (1996 : 215-225) กล่าวว่าในการวัดคุณภาพของ  
การให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ประการ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัส (tangibles) สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ  
เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ  
การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้  
เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็น  
ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควร  
จะเป็นได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์นั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

3. ความรวดเร็ว (responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ  
ลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความสุปฏิคุณ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบ  
ให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน  
และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่จะให้บริการมี  
ความรู้ ความสามารถและมีคุณภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า  
จะได้รับบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (empathy) เป็นการดูแลและเอาใจใส่  
ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการ  
ตอบสนอง เน้นการบริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่าง  
กัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

Kennedy and Young (1998 : อ้างถึงในพิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล : 2549 : 31) ได้ศึกษา พบว่า มิติคุณภาพที่ลูกค้าภายในมักให้ความสำคัญประกอบด้วย

1. Availability of support หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
2. Responsiveness of support หมายถึง การตอบสนองอย่างรวดเร็วของผู้ให้บริการ
3. Timeliness of support หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และผลงานในกรอบระยะเวลาที่กำหนด
4. Completeness of support หมายถึง บริการที่ส่งมอบครบถ้วน
5. Pleasantness of support หมายถึง การให้บริการอย่างมีอาชีพ และสร้างความประทับใจ

Love Lock (1969 : 9) ได้อธิบายถึงทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (discrepancy theory) โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หรือความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้น คือ ระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขา ลูกค้าจะเกิดความพอใจเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการต่อเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการหรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการและถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พอใจก็จะมากขึ้นตามลำดับ

John D. Millet (1954 : 147) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐที่ให้บริการ (satisfactory service) ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวไกล

- Philip Kotler (1997 : 36) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้
1. การเข้าถึงลูกค้า (access) ต้องอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น เวลา สถานที่
  2. การติดต่อสื่อสาร (communication) การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
  3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
  4. ความมีน้ำใจ (courtesy)
  5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
  6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
  7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) ต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว
  8. ความปลอดภัย (security)
  9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักลูกค้า (tangible)

### 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowing customer)

จากแนวคิดความพึงพอใจการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจ หน่วยงานจะต้องมีนโยบายด้านการให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ และในด้านการบริการจะต้องมีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

#### 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

สุขสันต์ บุญยากร (2548: 3) กล่าวว่า การบริการเป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกันทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และต้องมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ผู้นำ (leadership support) ผู้มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
2. ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงานคุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
3. มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพการบริการคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รัดกุมง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้ดีที่สุด
4. จุดความฝันร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ สมาชิกมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมาย
5. ทำดีไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

ในขณะเดียวกัน สุขสันต์ บุญยากร ยังกล่าวว่า เงื่อนไขของการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกันทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ต้องมีการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ ดังนี้

1. เปลี่ยนจากการมุ่งหาปัญหาหรือตั้งรับ ไปสู่การพยายามปรับปรุงหรือออกแบบเพื่อป้องกันปัญหาในทุกส่วน
2. ปรับกระบวนการการทำงานเป็นเชิงบวกมากขึ้น

ทวี นริสศิริกุล (2548 : 41-44) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีองค์ประกอบในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ดังนี้



1. องค์ประกอบภายนอก เป็นองค์ประกอบที่จับต้องได้ ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่ตั้งอาคาร ภูมิทัศน์ภายนอกภายในสำนักงาน การวางผังสถานที่ให้บริการให้มีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อยใช้บริการได้สะดวก

2. องค์ประกอบเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ลูกค้า โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มาช่วยในการให้บริการ การวางระบบฐานข้อมูลลูกค้า การปรับปรุง กำหนดกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติให้เหมาะสม

3. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคติของพนักงาน ได้แก่ การปรับปรุงบุคลิกภาพ การปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมของพนักงานให้มีจิตใจรักบริการ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ

จากทั้งสามองค์ประกอบ องค์ประกอบภายนอกที่จับต้องได้เป็นองค์ประกอบที่ง่ายที่สุดในการปรับปรุง โดยอาศัยงบประมาณที่มีอยู่ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เพียงผิวเผินเท่านั้น ในขณะที่องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ทักษะคติ เป็นองค์ประกอบที่ยากที่สุดในการปรับปรุง แต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คุณภาพการบริการขององค์การในภาพรวมดีขึ้น

ดวงกมล พรธานี (2548 : 9) ยังกล่าวถึงองค์ประกอบอื่นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. นโยบาย หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องมีนโยบายหรือสร้างนโยบายเสียก่อน การสร้างนโยบายด้านบริการจะต้องสมดุลระหว่างบริการที่ต้องการให้ กับทรัพยากรที่มีอยู่ว่าสามารถตอบสนองบริการต่างๆ ที่ต้องการให้มันได้หรือไม่ ต้องพัฒนาปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง นโยบายด้านบริการนี้จะเป็นบรรทัดฐานของการให้บริการของหน่วยงาน

2. สร้างบริการและวิธีปฏิบัติเพื่อให้บริการตามนโยบาย เมื่อหน่วยงานหรือรัฐบาลได้ตัดสินใจและกำหนดนโยบายเรื่องการให้บริการแล้ว ดังนั้นการปฏิบัติเพื่อให้บริการก็จะต้องดำเนินไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย เนื่องจากว่าผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐจะคาดหวังจากบริการของรัฐตามนโยบายที่แจ้งให้ประชาชนทราบ ดังนั้นประชาชนผู้รับบริการจะพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการตามที่รัฐประกาศว่าจะให้ นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะได้รับการปฏิบัติเมื่อรับบริการนั้นๆ จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี

3. สร้างวิธีการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนของการให้บริการเป็นหลัก ขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 146) องค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ผู้บริหาร ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับ กระบวนการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ



1.2 พนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง พนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่างๆ ที่จะทำให้งานบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

2. กระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นส่วนที่ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้

3. สิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์ แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งเหล่านี้ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ

3.2 สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ได้แก่ นโยบายหน่วยงาน วัฒนธรรมการทำงาน ปรัชญาการทำงานของหน่วยงาน และวิสัยทัศน์ เป็นต้น

Robert Spector and Patrick McCartby (2005 : 10) กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. วิสัยทัศน์ขององค์กร หรือนโยบายที่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางหรือทิศทางขององค์กร อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

2. ผู้นำ มีคุณสมบัติดังนี้

2.1 ผู้นำจะต้องแสดงตนให้เป็นอย่างแก่พนักงานผู้ให้บริการ

2.2 ผู้นำจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน ให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า มีเกียรติ มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้สึกและมีวิถุญาณของความเป็นเจ้าของกิจการ

2.3 สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร

2.4 จัดหาหรือจ้างพนักงานที่เหมาะสมกับงานบริการ และรักษาพนักงานที่ดีไว้ในองค์กร

2.5 มอบอำนาจการตัดสินใจในการให้บริการ และส่งเสริมให้พนักงานมีความกล้าในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ

2.6 จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ

2.7 มีการกล่าวคำชมเชยแก่พนักงานที่ให้บริการดีเด่นและมอบรางวัลตอบแทน

2.8 ลดกฎเกณฑ์ที่จะเป็นอุปสรรคในการให้บริการ การกำหนดกฎเกณฑ์ง่ายๆ ในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ

ดิสพงค์ พรชนกนาถ (2550) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. การนำองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า เชื่อมั่นในคุณค่าของการมุ่งเน้นลูกค้า ให้มากกว่าที่ผู้อื่นคาดหวังจะได้รับ พร้อมเสมอที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า สร้างความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจต่อองค์กร เป็นคนที่สามารถขอความช่วยเหลือได้และเสมอต้น

เสมอปลาย สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม ให้อำนาจในการตัดสินใจและแบ่งหน้าที่อย่างเหมาะสม

2. การทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ สร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ยกย่องและให้เกียรติ ยอมรับความแตกต่างของบุคคล สร้างทัศนคติที่ดีในการมองคน

3. ผู้นำในการบริการ สร้างบรรยากาศที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีมและสร้างจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หลีกเลี่ยงการทำตัวหยิ่งยโส ใจร้อน หงุดหงิด และจงเกลียดจงชัง พยายามปรับตัวให้เข้ากับทีมงานทุกคน กำหนดเป้าหมายและประเมินความคืบหน้าเป็นระยะๆ เพื่อที่จะสามารถจัดสรรทรัพยากรต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา และภารกิจต่างๆ ที่ทำอยู่

บทบาทของผู้นำในการบริการ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สิ่งที่กำลังทำอยู่เป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับงานนั้นใหม่ เป็นคำถามที่ดีเพื่อใช้สำหรับตรวจสอบและประเมินผล ปฏิบัติการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย การมีจรรยาบรรณ ความริเริ่ม จินตนาการ และความไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก คือ คุณสมบัติที่ควรแสดงให้เห็น มีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานและในองค์กร

4. ความพึงพอใจของลูกค้า การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง กับมุมมองของลูกค้าจากการได้รับบริการ หรือได้สัมผัสกับผลิตภัณฑ์

สรุปองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการ ผู้นำขององค์กร สภาพแวดล้อมและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

Katez and Daner (1973 : 10) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง ลักษณะของวัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นสภาพแวดล้อม ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
2. องค์ประกอบภายในองค์กร หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติ ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ
3. องค์ประกอบสถานการณ์ หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อปฏิสัมพันธ์ เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นการส่วนตัว

Boom and Britner (1984 : อ้างถึงในพิมพ์ประไพ สุวงศ์สินธุ์ : 2548 : 19) กล่าวถึงองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการ ประกอบด้วย 6 Ps ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ ได้แก่ มีความถูกต้อง รวดเร็ว การสร้างความมั่นใจ และเชื่อถือได้ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

2. สถานที่ให้บริการ (Place) หมายถึง การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการรวมถึงทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการได้ทั่วถึง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

3. การส่งเสริมแนะนำบริการ (Promotion) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกยินดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมา

4. ผู้ให้บริการ (Personal) หมายถึง ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานการบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การอบรม การจูงใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่ มีกิริยามารยาทเรียบร้อย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำหน้าที่นั้นๆ

5. สภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Physical Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสถานที่ให้บริการ

6. กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้เข้ารับบริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

Parasuraman (1985 : 41-50) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ โดยกล่าวว่า ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1. สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น สำนักงานต้องใหญ่โตโอโง่ง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

2. บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

3. เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

5. สัญลักษณ์ (symbols) ก็คือชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

6. ราคา (price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการประกอบด้วย ผู้นำของหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องสนับสนุนการบริการ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องสะอาดสวยงาม มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและนโยบายของรัฐบาล วิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ให้บริการและกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

#### 4.4 ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการ

ในส่วนนี้จะได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริการ ได้มีนักวิชาการ และผู้รอบรู้ด้านการให้บริการ ได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

รีน ช่างสาร (2543 : 2-7) ได้กล่าวถึงปัญหาในการให้บริการ มีดังนี้

##### 1. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่

- 1.1 ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและไม่มีอัธยาศัยไมตรีอันดีกับประชาชนที่มาติดต่อ
- 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ตั้งใจทำงาน ทำงานล่าช้า
- 1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดคุณภาพ คุณธรรมและขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน
- 1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัดและไม่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชนอย่างเร่งด่วน
- 1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบในหน้าที่
- 1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์
- 1.7 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความชำนาญในหน้าที่
- 1.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่กล้าตัดสินใจเพราะกลัวความผิดพลาดแล้วตนเองต้องรับผิดชอบ
- 1.9 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเคร่งครัดต่อกฎระเบียบมากเกินไป
- 1.10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งอุปกรณ์ให้รวดเร็วขึ้น
- 1.11 ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญของงานบริการปล่อยให้

ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานแต่เพียงฝ่ายเดียว ไม่มีวิธีการแนะนำช่วยเหลือหรือกำกับดูแลเท่าที่ควร

##### 2. ปัญหาเกิดจากผู้รับบริการ

- 2.1 นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากไม่มีไม่ทราบหรือไม่สนใจ
- 2.2 ไม่ยอมรับบริการก่อนหลัง มีการลัดคิว เพื่อต้องการได้บริการเร็วเป็นพิเศษ
- 2.3 ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในระบบราชการ
- 2.4 ใช้อภิสิทธิ์ เช่น ผ่านการสั่งการเป็นพิเศษจากหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง โดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับ
- 2.5 ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

- 2.6 ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงาน
- 2.7 ต้องชำระค่าปรับสูง สำหรับประชาชนบางคน
- 2.8 ประชาชนไม่เข้าใจถึงสิทธิ หน้าที่ของตนเอง
- 2.9 ประชาชนไม่สนใจเอกสารของทางราชการ
- 2.10 มีการปกปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง
- 2.11 เสนอให้สินบนข้าราชการอันก่อให้เกิดปัญหาตามมา

3. ปัญหาเกิดจากกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ ของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติได้กำหนด ขั้นตอนและระยะเวลาไว้เป็นขั้นตอน แต่การปฏิบัติในบางเรื่องเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สนใจหรือติดตามปรับปรุงแก้ไขได้ทันกับเหตุการณ์

4. ปัญหาเกิดจากสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่คับแคบ ไม่ทันสมัย ผู้มาติดต่อไม่มีที่นั่งเพียงพอ ต้องออกไปนั่งรออยู่ข้างนอกอาคาร โต๊ะ เครื่องมือ สำหรับเขียนหนังสือของผู้มาติดต่อก็มีไม่พร้อม เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัยและไม่มีการทำความสะอาดระหว่างรอคอย

สุขสันต์ บุญยากร (2548 : 6) ได้อธิบายถึง ทฤษฎี 3 Is ของการบริการที่ ด้อยคุณภาพ ปัญหาของการบริการ ความผิดพลาดหรืองานบริการมีปัญหาเกิดจากองค์ประกอบ ทางจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน 3 ประการ คือ

1. Innocence ความไร้เดียงสา ไม่ประสีประสาขาดประสบการณ์ที่ดี จึงทำ ผิดด้วยความไม่รู้ เกิดจากขาดความรู้ทักษะการทำงาน องค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญ หัวหน้างาน ก็ไม่ทำหน้าที่ที่เลี้ยงหรือให้คำปรึกษาชี้แนะ นิเทศสอนงาน

2. Ignorance ความละเลย หมกงาน ทั้งๆ ที่รู้ว่าไม่ควรทำอะไรก็ทำ เกิดจากการขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดี ขาดการควบคุมที่ดี ขาดวินัยในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ตั้งระบบงานที่มีวินัยหรือไม่ธำรงรักษาระบบที่ดีขึ้น รวมทั้งขาดการปรับปรุง ระบบงานนั้นๆ ให้ทันสมัยรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3. Intention การจงใจกระทำในสิ่งที่ผิดทั้งๆ ที่รู้ว่าผิดแต่ทำไปด้วยเจตนา บางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการหาประโยชน์ให้ตนเองหรือเพื่อความสะใจ เกิดจากสภาพการงูใจ หรือศีลธรรมของพนักงาน ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการขาดจริยธรรม หรือเหตุผลส่วนบุคคล การ บังคับบัญชาาระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ นอกจากนี้ สุขสันต์ บุญยากร ยังกล่าวอีกว่า ปัญหาที่จุดสัมผัสบริการ (service interface station) จุดสัมผัสบริการ คือ จุดที่ให้บริการส่งมอบบริการให้ลูกค้า ขณะที่ลูกค้าได้รับบริการใน “ช่วงขณะของความเป็นจริง (Moment of Truth : MOT)” ซึ่งเป็นช่วงขณะแห่งการปรับแต่ง ความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ การส่งมอบบริการที่จุดสัมผัสบริการจะประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้บริการ 2 กลุ่ม ได้แก่



1. พนักงานส่วนหน้าหรือเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ ที่สัมผัสลูกค้าหรือผู้ขอรับบริการ โดยตรง และ
2. พนักงานส่วนหลังหรือฝ่ายสนับสนุน ที่ช่วยอยู่เบื้องหลัง ปัญหาอาจเกิดขึ้นได้ใน 2 กรณี ได้แก่

2.1 F - C Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างผู้ให้บริการส่วนหน้ากับลูกค้า ซึ่งไม่ยากเพราะรู้ตัวผู้ให้บริการ รู้ปัญหาลูกค้า รู้หน้าที่ที่ควรจะทำ ซึ่งอาจแก้ไขโดยการอบรม ตั้งมาตรฐาน ปลุกจิตสำนึก และใช้ Job Description เป็นหลัก

2.2 S - F Problem ได้แก่ ปัญหาระหว่างฝ่ายสนับสนุนกับผู้ให้บริการส่วนหน้า ซึ่งแก้ไขค่อนข้างยากเพราะเกี่ยวข้องกับหลาย ๆ คน ลูกค้าไม่กล้าโวย ฝ่ายสนับสนุนไม่คิดว่าตนเกี่ยวข้องกับการบริการหรือลูกค้าวิเคราะห์ปัญหายากเมื่ออบรมกันทั้งหน่วยงาน ซึ่งจะทดสอบและประเมินผลยาก ผู้เกี่ยวข้องมักอ้าง Job description ของตนว่าไม่น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้อง

ดวงกมล พรธานี (2548 : 7) กล่าวถึงลักษณะของปัญหาที่พบจากการบริการภาครัฐ มีดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เช่น มีกิริยา วาจาไม่เหมาะสม หรือแสดงกิริยา วาจาต่อผู้รับบริการ
2. ปัญหาที่เกิดจากการสื่อความที่ไม่ชัดเจน เช่น ความไม่เข้าใจในภาษาราชการ หรือเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. ปัญหาที่เกิดจากระเบียบ หรือนโยบายของรัฐ เช่น ระเบียบบางเรื่องอาจไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่ม หรือประชาชน

นอกจากนี้ ดวงกมล พรธานี ยังกล่าวถึงประโยชน์ของปัญหาที่เกิดจากการบริการภาครัฐ ดังนี้

1. ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ช่วยในการจัดหาวิธีการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการยิ่งขึ้น
3. ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. ช่วยทำให้รู้ว่าเกิดการผิดพลาดที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้หาทางป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ได้ถูกต้อง

5. เป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริการของรัฐ  
Parasuraman (2549) ยังกล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจเมื่อได้รับบริการ

1. พนักงานไม่สุภาพ อารมณ์ฉุนเฉียว
2. พนักงานไม่เต็มใจที่จะให้บริการ
3. ต้องรอเป็นเวลานาน
4. ได้รับบริการน้อยกว่า/ด้อยกว่าที่สัญญาไว้
5. มีการโอนสายกันไปมา



Parasuraman (2549) ได้กล่าวถึง สาเหตุของการให้บริการที่ไม่ดี ดังนี้

1. พนักงานที่ไม่ใส่ใจ
2. การฝึกอบรมพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ
3. ทักษะที่ไม่ดีของพนักงานต่อตัวลูกค้า
4. ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับกับสิ่งที่องค์กรส่งมอบ
5. องค์กรปราศจากปรัชญาของการให้บริการลูกค้า
6. การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ
7. ไม่มีการมอบอำนาจให้กับพนักงานอย่างพอเพียงเพื่อส่งมอบบริการที่ดี
8. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เหมาะสม

จากแนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคของการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้รับบริการ ด้านสถานที่ให้บริการคับแคบ การติดต่อไม่สะดวก ด้านการให้บริการที่ล่าช้า มีกระบวนการบริการมากเกินไปจนความจำเป็น ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขาดการประชาสัมพันธ์หรือการประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรรัตน์ แยมกลิ่นฟุ้งและคณะ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า ภาระงานของศูนย์บริการการศึกษา มีภาระงานหลัก คือ การจัดกิจกรรมบริการการศึกษาให้กับนักศึกษา มสธ. ได้แก่ การจัดสอนเสริม การจัดสอบ และปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ส่วนภาระงานรอง ได้แก่ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การให้บริการแนะแนวการศึกษา และการให้บริการชมรมนักศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาประชาชนที่สนใจที่มีการสอบถามในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การสอบถามการเทียบโอนชุดวิชา การลงทะเบียนเรียน การสอบถามกรณีไม่มีรายชื่อเข้าห้องสอบ การสอบถามกำหนดการรับนักศึกษาใหม่/การขยายใบสมัคร การสอบถามกรณีไม่ได้รับเอกสารการสอนอื่นและการสอบถามกำหนดวันสอนเสริม เป็นต้น ส่วนปัญหาและอุปสรรคของศูนย์บริการการศึกษาที่ไม่สามารถให้บริการตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ข้อมูลในการตอบคำถามไม่พร้อม หรือไม่ครบถ้วน มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่ตลอดเวลา บุคลากรมีงานประจำมากจึงไม่มีเวลาที่จะให้บริการได้อย่างเต็มที่ บุคลากรขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านให้บริการ และขาดแรงจูงใจในด้านคำตอบแทนที่เหมาะสม เป็นต้น

สุมาลี สังข์ศรีและคณะ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาทางไกล ในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่างๆ : ประสิทธิภาพเพื่อประยุกต์สู่การพัฒนาระบบการศึกษาทางไกลของไทยในศตวรรษที่ 21 ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยที่คัดสรรในประเทศต่างๆ มหาวิทยาลัยเปิดแต่ละแห่งยึดปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษาแก่

ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพแล้ว แต่ละแห่งเปิดสอนตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรไปจนถึงระดับปริญญา บางแห่งเปิดถึงปริญญาเอก มีหลักสูตรหลากหลายสาขา การเรียนการสอนใช้สื่อประสม ส่วนใหญ่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก บางแห่งใช้สื่อคอมพิวเตอร์มาก การบริการสนับสนุนการศึกษาจัดอย่างหลากหลายและทั่วถึงในระดับพื้นที่ การประเมินผล การเรียนมีทั้งระหว่างภาคและปลายภาคทุกแห่งมีการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ปัญหาการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยที่คัสสรรในประเทศต่างๆ ปัญหาที่พบมาก คือ ปัญหาการออกกลางคันและปัญหาการเรียนด้วยตนเองของนักศึกษา ปัญหาผู้สอนให้เวลาติดต่อกับนักศึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาทางด้านการเรียนน้อย ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ คือ ด้านนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอนและสื่อ ด้านการวัดและประเมินผล ด้านบริการสนับสนุนการศึกษาและด้านการประกันคุณภาพ มีปัญหาในระดับปานกลางถึงน้อย

3. การเปรียบเทียบสภาพการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยที่คัสสรรในประเทศต่างๆ ทั้ง 9 ด้าน พบว่าในแต่ละด้านคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ และมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดปลีกย่อย เช่น ด้านบริหารจัดการบางมหาวิทยาลัยมีหน่วยวิจัยตลาดหน่วยศึกษาความเสี่ยงด้านผู้เรียนบางมหาวิทยาลัยกำหนดอายุผู้เรียน ด้านการเรียนการสอนสื่อบางมหาวิทยาลัยใช้สื่อทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า ด้านบริการสนับสนุนการศึกษบางมหาวิทยาลัยมีบริการมากกว่าแห่งอื่น เช่น มีบริการติดตามนักศึกษา

4. แนวทางพัฒนาการศึกษาทางไกลของไทย โดยเฉพาะสำหรับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีดังนี้ ด้านนโยบาย ควรเน้นปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต และให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาส ด้านการบริหารจัดการ ควรบริหารในรูปแบบคณะกรรมการและมีหน่วยงานเฉพาะที่จำเป็น ด้านหลักสูตร ควรมีหลักสูตรระยะสั้นเพื่อสนองความต้องการของตลาดแรงงานและมีหลักสูตรนานาชาติ ด้านการเรียนการสอนและสื่อ ควรใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนมากขึ้น ด้านการวัดและประเมินผลควรมีการประเมินทั้งระหว่างภาคและปลายภาค ด้านบริหารสนับสนุนการศึกษา ควรมีศูนย์การเรียนกระจายทุกพื้นที่ มีบริการให้นักศึกษาติดต่ออาจารย์และมหาวิทยาลัยได้สะดวกรวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีบริการติดตามนักศึกษาที่สอบไม่ผ่าน

สุมาลี สังข์ศรีและคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบการช่วยเหลือการเรียนและการคงอยู่ของนักศึกษาปริญญาตรี ปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร เสนอแนวความคิดใกล้เคียงกันต่อนโยบายแนวทาง กระบวนการ และวิธีการ ที่มหาวิทยาลัยควรกำหนดและดำเนินการเพื่อจะช่วยให้ นักศึกษาปีที่ 1 ไม่ออกกลางคันแต่ยังคงศึกษาอยู่ต่อไปจนสำเร็จการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย การรับนักศึกษา สื่อการเรียนการสอน การติดต่อระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา บริการสนับสนุน การศึกษา การประเมินผลและการบริหารจัดการโดยทั่วไป

2. นักศึกษาที่ผ่านจากปีที่ 1 ขึ้นสู่ปีที่ 2 ระบุว่าที่ทำให้นักศึกษาอยู่ต่อเนื่อง ได้แก่ ได้รับคำแนะนำและกำลังใจจากอาจารย์ การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย และการเริ่ม

เข้าใจระบบการเรียนของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ให้นักศึกษายังเสนอให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงในหลายด้าน เพื่อจะช่วยให้นักศึกษาคงอยู่ ได้แก่ การมีระบบติดตามช่วยเหลือนักศึกษา ช่องทางการติดต่อกับมหาวิทยาลัย การได้รับเอกสารต่างๆ ทันเวลา การจัดให้มีคำแนะนำในการเรียนแต่ละชุดวิชา การมีอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น

3. สำหรับระบบการช่วยเหลือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ให้คงศึกษาอยู่ต่อจนสำเร็จ การศึกษา ประกอบด้วยความช่วยเหลือ 3 ส่วน หรือ 3 ระยะใหญ่ๆ ระยะที่ 1 จะเป็นการช่วยเหลือก่อนเข้าศึกษาประกอบด้วย การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การให้ข้อมูลและคำแนะนำในการสมัครเข้าศึกษา การลงทะเบียนเรียน การรับสื่อการศึกษา และการผลิตสื่อที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระยะที่ 2 เป็นการช่วยเหลือระหว่างการศึกษา ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อกับมหาวิทยาลัย การสอนเสริม แหล่งความรู้ การติดต่อกับอาจารย์ ชมรม นักศึกษา การแนะแนว ให้คำปรึกษา และระยะที่ 3 เป็นการช่วยเหลือในส่วนการประเมินผล การศึกษา ประกอบด้วย การออกข้อสอบปลายภาคที่เหมาะสม การประเมินระหว่างภาคการศึกษา ระบบการตัดเกรด และการจัด Walk - in - Exam

ข้อเสนอแนะ ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ได้ระบบช่วยเหลือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ให้คงศึกษาอยู่ต่อจนสำเร็จการศึกษา ซึ่งระบบนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน หรือ 3 ระยะ คือ การช่วยเหลือก่อนเข้าศึกษา การช่วยเหลือระหว่างการศึกษา และการช่วยเหลือในการประเมินผล และแต่ละส่วนมีรายละเอียดด้านย่อยๆ หลายด้าน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทุกส่วนพร้อมกันไปทั้งระบบ+

ดุสิต เวชกิจและคณะ (2551) ได้ทำการวิจัยการประเมินผลการศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-tutorial) ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาของนักศึกษากลุ่มที่เข้ารับการสอนเสริมแบบ e-tutorial กลุ่มที่เข้ารับการสอนเสริมแบบปกติและกลุ่มที่ไม่เข้ารับการสอนเสริม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมแบบ e-tutorial ประชากรในการศึกษาคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราชที่ลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษาที่ 1/2550 ใน 8 ชุดวิชาที่เสนอทดลองจัดการสอนเสริมแบบ e-tutorial จำนวนทั้งสิ้น 20,044 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและส่งให้นักศึกษาตอบและส่งกลับทางไปรษณีย์ จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมีจำนวน 2,289 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 11.4 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบผลการศึกษาของนักศึกษาในชุดวิชาที่มีการสอนเสริมในแบบปกติ จำนวน 5 ชุดวิชาคือชุดวิชา 10141 วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมเพื่อชีวิต ชุดวิชา 10160 ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ชุดวิชา 15205 หลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ชุดวิชา 41341 กฎหมายวิธีสบัญญัติ 1 และชุดวิชา 96102 คณิตศาสตร์และสถิติสำหรับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในภาพรวม พบว่า ในผลการศึกษาในระดับ H นั้น พบนักศึกษาที่รับการสอนเสริมปกติมีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 3.3 รองลงมาเป็นกลุ่มที่รับการสอนเสริมแบบ

e-tutorial ร้อยละ 2.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละชุดวิชาพบว่าชุดวิชา 10161 ชุดวิชา 15205 และชุดวิชา 96102 นักศึกษากลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial มีผลการศึกษายู่ในระดับ H มากกว่ากลุ่มอื่น

ส่วนผลการศึกษาในระดับ S นั้นพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมปกติ กลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial และกลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนเสริมมีผลการศึกษายู่ในระดับ S มีจำนวนมากที่สุด โดยกลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือกลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบปกติร้อยละ 81.4 และกลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนเสริมร้อยละ 80.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละชุดวิชาพบนักศึกษากลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบปกติมีผลการศึกษายู่ในระดับ S มากกว่ากลุ่มอื่น ยกเว้นชุดวิชา 15205

สำหรับผลการศึกษาในระดับ U นั้นพบว่านักศึกษากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนเสริมมีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 17.6 รองลงมาเป็นกลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบปกติและกลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial คิดเป็นร้อยละ 15.4 เท่ากัน เมื่อพิจารณาในแต่ละชุดวิชาพบว่า ชุดวิชา 96102 นักศึกษามีผลการศึกษายู่ในระดับ U มากที่สุด รองลงมาเป็นชุดวิชา 41341 ชุดวิชา 15205 ชุดวิชา 10141 และชุดวิชา 10161 ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบผลการศึกษาของนักศึกษาในชุดวิชาที่ไม่มีการสอนเสริมแบบปกติ จำนวน 3 ชุดวิชาคือ ชุดวิชา 11201 คณิตศาสตร์สำหรับสังคมศาสตร์ ชุดวิชา 54102 การบริหารงานอาชีพอนามัยและความปลอดภัย และชุดวิชา 70313 อาหารบำบัดโรค ในภาพรวมพบว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนเสริมมีผลการศึกษาระดับ H ร้อยละ 0.5 และไม่พบนักศึกษากลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial มีผลการศึกษาระดับ H เมื่อพิจารณาในแต่ละชุดวิชาพบว่า นักศึกษากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial มีผลการศึกษายู่ในระดับ H ในชุดวิชา 11201

ส่วนผลการศึกษาในระดับ S พบว่านักศึกษากลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial มีจำนวนมากว่านักศึกษากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนเสริมคิดเป็นร้อยละ 65.3 และร้อยละ 55.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละชุดวิชาพบว่า มีเพียงชุดวิชา 11201 ซึ่งเป็นชุดวิชาทางด้านคณิตศาสตร์นั้น นักศึกษากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนเสริมมีผลการสอบอยู่ในระดับ S มีจำนวนมากว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial

สำหรับผลการศึกษาในระดับ U พบว่านักศึกษากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนเสริมมีจำนวนมากว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial คิดเป็นร้อยละ 43.7 และร้อยละ 34.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละชุดวิชาพบว่านักศึกษากลุ่มที่ไม่ได้รับการสอนเสริมมีผลการศึกษายู่ในระดับ U มากกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนเสริมแบบ e-tutorial ยกเว้นชุดวิชา 11201

3. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการสอนเสริมแบบ e-tutorial พบว่าในภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการในด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบและสื่อ และด้านระยะเวลา สำหรับด้านการปฏิสัมพันธ์และด้านความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระดับมากตามลำดับ

4. นักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมแบบ e-tutorial มีความพึงพอใจด้านปฏิสัมพันธ์ในเรื่องของโอกาสในการซักถามระหว่างผู้เรียนและผู้สอนอยู่ในระดับปานกลางทุกชุดวิชา และความ



ชัดเจนในการตอบปัญหาอยู่ในระดับมาก ยกเว้นชุดวิชา 96102 และชุดวิชา 54102 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสะดวกในการเข้ารับการสอนเสริมส่วนใหญ่ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**อาภรณ์ เขียวชาญเกษตรและคณะ (2551)** ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม และการบริการทางการศึกษาด้านต่างๆ สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยการศึกษาจะมุ่งเน้นต่อการบริการการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในปีการศึกษา 2551 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สาขาวิชาที่ศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และภาวะการทำงาน ผลจากการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและการบริการการศึกษาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจมีสาเหตุเนื่องจากสภาพแวดล้อมของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีพื้นที่จำนวนจำกัดเมื่อเทียบกับสัดส่วนของนักศึกษา ประกอบกับจำนวนนักศึกษาที่มีจำนวนมากทำให้ทรัพยากรที่คณะฯ จัดให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ทั้งหมดจึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการการศึกษาจึงอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้คณะฯ ได้พยายามจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศให้อื้อต่อการเรียนการสอน ตลอดจนสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนไม่ว่าจะเป็นสภาพห้องเรียนภาคทฤษฎี ห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ที่เปิดบริการทุกวันทำการ หรือแม้แต่ห้องสมุดคณะฯ ที่เป็นห้องสมุดเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหญิงและชายมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการการศึกษาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผลการวิจัย พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงเกือบทุกด้าน อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดอ่อนกว่าเพศชาย มีความรู้สึกว่าการได้รับบริการที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านใดก็ตามหากไม่ได้รับการบริการตามความคาดหวังจะให้ความรู้สึกด้านลบทันที

3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการการศึกษาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใดก็ตาม ทุกคนต่างต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี ต้องการได้รับการบริการที่ดีเป็นพื้นฐานอยู่แล้วหากได้รับการตอบสนองที่ดีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่ดีด้วย

4. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการการศึกษาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะไม่ว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะเรียนในสาขาวิชาใดก็ตามทุกคนต่างคาดหวังว่าเมื่อได้เข้ามาศึกษาแล้วจะได้พบสภาพแวดล้อมและได้รับการบริการต่างๆ ที่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบ



ที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ รวมถึงเป็นส่วนที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน และคุณภาพของนักศึกษา

5. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการการศึกษาในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่างๆ ที่ให้บริการต่อนักศึกษาอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะมีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันก็ตาม จึงไม่เห็นความแตกต่าง ส่วนตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะนักศึกษามีประสบการณ์การทำงานมากๆ จะเป็นผู้ที่ได้ผ่านสภาพแวดล้อมต่างๆ มากมาแล้วทำให้เกิดการเปรียบเทียบกับสภาพแวดล้อมที่ตนได้พบมา จึงทำให้มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

6. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีภาวะการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการการศึกษาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะไม่ว่านักศึกษาจะมีภาวะการทำงานต่างกันแต่ทุกคนย่อมต้องการได้รับการบริการที่ดีเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา อาทิ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อม ความเพียงพอของทรัพยากร เช่น จำนวนหนังสือ ความทันสมัยของหนังสือในห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการทำงานแล้วจะเป็นผู้ที่โลกทัศน์กว้างกว่าผู้ที่ไม่มีภาวะการทำงาน เพราะผู้ที่มีภาวะการทำงานได้พบเจอกับสภาพแวดล้อมที่มากกว่า ดังนั้นจึงเกิดการเปรียบเทียบกับสภาวะแวดล้อมที่ตนได้พบเห็น จึงทำให้มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

**จรรย์นัถ์ เกรียงธีรศักดิ์ (2552)** ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) (2) เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) และ (3) เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักเรียนคาดหวังมากที่สุดในด้านความมั่นใจในสมรรถนะของบุคลากร และมีการรับรู้มากที่สุดในด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (2) คุณภาพบริการตามความคาดหวังกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเข้าใจและความ

เห็นอกเห็นใจเท่ากันที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ทุกด้าน ดังนั้น นักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์จึงไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ และ (3) นักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ที่มีระดับชั้นและคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักเรียนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐาน คำจูน (2553)** ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ แนวทางการให้บริการการศึกษา ของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย และความต้องการในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษาของนักศึกษา มสธ. และ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จำนวนรวมทั้งสิ้น 8,206 คน ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้อำนวยการศูนย์ และบุคลากรศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. 2) กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ 3) กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์/รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา และ 4) กลุ่มนักศึกษา มสธ. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ผู้อำนวยการศูนย์/รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาประจำศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการการศึกษาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา ด้านการสอนเสริม ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านการสอบอยู่ในระดับมากที่สุด และยกเว้นด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนงานวิชาการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหา และอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา และชมรมนักศึกษา ด้านการสอนเสริม และด้านการสอบ ส่วนความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการศึกษาที่ศูนย์บริการการศึกษา พบว่า นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา ด้านการสอนเสริม ด้านการสอบ และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่เป็นความต้องการของนักศึกษาในระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริการการศึกษาทั่วไป และด้านชมรมนักศึกษา มสธ.

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ดังนี้ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. จะต้องเป็นแหล่งกลางในการให้ข้อมูลข่าวสารในท้องถิ่นระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษา และประชาชนผู้สนใจโดยทั่วไป ทั้งนี้โดยจำเป็นจะต้องสร้างเครือข่ายในท้องถิ่น

ทุกระดับ ทั้งระดับอำเภอและตำบล โดยความร่วมมือผ่านศูนย์การเรียนรู้ชุมชนของ กศน. ในระดับพื้นที่ ในด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาและชมรมนักศึกษา ส่วนใหญ่เห็นว่าการปฐมนิเทศนักศึกษา จำเป็นจะต้องมี 2 ลักษณะ ทั้งในส่วนที่เป็นปฏิสัมพันธ์ (เผชิญหน้า) และในลักษณะทางไกล ผ่านสื่อ ส่วนชมรมนักศึกษา มสธ. จำเป็นจะต้องสร้างให้มีเครือข่ายที่เข้มแข็ง เพื่อเป็นหลักในการช่วยเหลือทางวิชาการด้วยกัน ส่วนด้านการสอนเสริมนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการสอนเสริมแบบเผชิญหน้ายังมีความจำเป็นอยู่ แต่มหาวิทยาลัยควรจะเน้นการเรียนการสอนผ่านสื่อ เช่น การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม, e-Learning, การสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 และสื่ออื่นที่จำเป็นโดยผ่านศูนย์บริการการศึกษาในฐานะที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ (Study Center) โดยศูนย์บริการการศึกษาจะเป็นศูนย์แบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) พร้อมทั้งมีการจัดห้องสอบในลักษณะ Walk-in Exam เป็นต้น

ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

1. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประเมินการสอนของอาจารย์สอนเสริมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในมิติที่กว้างและลึก ทั้งนี้เพราะอาจารย์สอนเสริมเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อกระบวนการจัดกิจกรรมการสอนเสริม
  2. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการสัมมนาอาจารย์สอนเสริมอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาในด้านองค์ประกอบต่างๆ ที่ส่งผลให้การสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
  3. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีหน่วยงานพัฒนาอาจารย์สอนเสริม เพื่อให้ได้อาจารย์สอนเสริมที่มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน
  4. มหาวิทยาลัยควรจัดหรือสนับสนุนให้อาจารย์สอนเสริมได้ปฏิบัติการกิจอื่นนอกเหนือจากการสอนเสริมเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม
  5. มหาวิทยาลัยควรจัดและสนับสนุนให้ศูนย์บริการการศึกษา ปฏิบัติหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือและแนะนำนักศึกษาในด้านเกี่ยวกับการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกล
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2555)** ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า
1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน
  2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามระดับชั้นปีต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
  3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาตามกลุ่มอายุ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะอื่นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา พบว่า

4.1 ด้านบริการวิชาการ นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่างๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้องส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง)

4.2 ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิง ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา

4.3 ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.4 ด้านอาคารสถานที่และการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ และห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ดังกล่าวแล้วจะเห็นได้ว่าในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดการบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า ประเด็นสำคัญที่ควรค่าแก่การนำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการจัดการบริการการสอนเสริม ตามแนวคิดของ Holmberg, Keegan and Sewart, (1999) ในหนังสือเรียน Distance Education International Perspectives คือ 1) การบริการข้อมูลข่าวสาร 2) อาจารย์สอนเสริม 3) กิจกรรมการสอนเสริม 4) สถานที่สอนเสริม และ 5) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้จะเป็นกลุ่มนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมและกลุ่มผู้ให้บริการการจัดการสอนเสริม ซึ่งได้แก่อาจารย์สอนเสริม และกลุ่มผู้อำนวยการศูนย์ รองผู้อำนวยการศูนย์ และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาศูนย์บริการการศึกษาในกรุงเทพมหานคร

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริมและแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 5,783 คน ได้แก่

1) นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในระดับปริญญาตรีที่เข้ารับบริการการสอนเสริมในปีการศึกษา 2556 ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร รวม 6 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย โรงเรียนสารวิทยา โรงเรียนวัดสุทธิวราราม โรงเรียนชินอรสวิทยาลัย โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี และโรงเรียนเศรษฐบุทรบำรุงพิเศษ จำนวนรวม 5,493 คน

2) อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่สอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 แห่ง ในปีการศึกษา 2556 จำนวนรวม 272 คน

3) ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษาแห่งละ 3 คน จำนวน 6 แห่งรวม 18 คน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรในข้อ 1.1 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวนรวม 493 คน ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 357 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)



2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 แห่ง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan. ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 118 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการ ศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา แห่งละ 3 คนจำนวน 6 แห่งรวม 18 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

**2.1.1 แบบสอบถาม** ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริม

**2.1.2 แบบสัมภาษณ์** ผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา

### 2.2 ลักษณะของเครื่องมือ

**2.2.1 แบบสอบถาม** ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ แบบสอบถาม (ฉบับนักศึกษาเข้ารับบริการการสอนเสริม) และแบบสอบถาม (ฉบับอาจารย์สอนเสริม) ทั้งนี้ แบบสอบถามแต่ละฉบับจะมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1) **แบบสอบถาม** (ฉบับนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม) จะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการการสอนเสริมใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร 2) ด้านอาจารย์สอนเสริม 3) ด้านกิจกรรมการสอนเสริม 4) ด้านสถานที่สอนเสริม และ 5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดระดับของปัญหาและความต้องการไว้ 5 ระดับคะแนน (Rating Scale) ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
4	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก
3	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
2	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
1	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาให้บริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2) แบบสอบถาม (ฉบับสำหรับอาจารย์สอนเสริม) จะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อความคำถามที่เกี่ยวกับอาจารย์สอนเสริม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการสอนเสริม

ตอนที่ 2 เป็นข้อความคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับของปัญหาไว้ 5 ระดับคะแนน (Rating scale) ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
4	มีปัญหาอยู่ในระดับมาก
3	มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อความปลายเปิดที่ให้อาจารย์ผู้สอนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการจัดบริการการสอนเสริมและแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

### 2.2.2 แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา จำนวน 6 ศูนย์ๆ ละ 3 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 18 คน ทั้งนี้ลักษณะของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการการศึกษา

### 2.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการที่เกี่ยวข้องกับระบบการสอนทางไกล การสอนเสริม หลักการในการให้บริการ และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.2 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในข้อ 2.3.1 โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เป็นแนวทางในการร่างแบบสอบถาม

2.3.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างในข้อ 2.3.2 ไปขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (รายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก) เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงเนื้อหา สำนวนภาษาที่ใช้ให้ครอบคลุม และตรงประเด็นกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

2.3.4 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้วไปปรับปรุงแก้ไข และขอความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ส่วนแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

2.3.5 นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยต่อไป

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2557 ดังนี้

### 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

3.1.1 **แบบสอบถาม** (ฉบับนักศึกษา) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองในวันเสาร์และอาทิตย์ที่นักศึกษาเข้ารับการบริการการจ้ดสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 แห่ง

3.1.2 **แบบสอบถาม** (ฉบับอาจารย์สอนเสริม) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากอาจารย์สอนเสริมภายใน ใน 10 สาขาวิชา ส่วนอาจารย์ภายนอก ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการส่งและรับกลับทางไปรษณีย์

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ศูนย์ด้วยตัวผู้วิจัยเอง

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

**4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ** ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และ F-test สำหรับตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยไว้ ดังนี้

1.00 - 1.49	หมายถึง	มีปัญหา/ความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีปัญหา/ความต้องการอยู่ในระดับน้อย
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีปัญหา/ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีปัญหา/ความต้องการอยู่ในระดับมาก
4.50 - 5.00	หมายถึง	มีปัญหา/ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

**4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์** ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (และข้อความปลายเปิดในแบบสอบถาม) ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริม และใช้แบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะได้นำเสนอแบ่งออกเป็น 3 ตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับการบริการสอนเสริม

- 1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 1.2 ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับการบริการการสอนเสริม
- 1.3 ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับการบริการสอนเสริม
- 1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน
  - 1.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับการบริการการสอนเสริม
  - 1.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับการบริการการสอนเสริม
- 1.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับการบริการการสอนเสริม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- 2.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.2 ระดับของปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล
- 2.3 แนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการจัดกิจกรรมการสอนเสริมของศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม

### 1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

สถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	205	57.42
หญิง	152	42.58
รวม	357	100.00
<b>อายุ</b>		
30 ปีและต่ำกว่า	122	34.17
31 – 40 ปี	114	31.93
41 – 50 ปี	54	15.13
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	67	18.77
รวม	357	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า	144	40.34
อนุปริญญา	90	25.21
ปริญญาตรี	118	33.05
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.40
รวม	357	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ร้อยละ
<b>การมีงานทำ</b>		
ไม่มีงานทำ	21	5.88
ทำงาน	336	94.12
รวม	357	100.00
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
10,000 บาทและต่ำกว่า	107	29.97
10,001 – 20,000 บาท	52	14.57
20,001 – 30,000 บาท	103	28.85
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	95	26.61
รวม	357	100.00
<b>ระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา</b>		
2 ปี	169	47.34
3 ปี	34	9.52
4 ปี	154	43.14
รวม	357	100.00
<b>การเตรียมตัวเข้ารับการสอนเสริม</b>		
ไม่ได้เตรียมตัวเข้ารับการสอนเสริม	284	79.55
เตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริม	73	20.45
รวม	357	100.00
<b>จำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการสอนเสริม</b>		
1 – 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา	195	54.62
3 – 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา	114	31.93
5 ครั้งขึ้นไปต่อภาคการศึกษา	48	13.45
รวม	357	100.00
<b>สาขาวิชาที่ศึกษา</b>		
สาขาวิชาทางสังคมศาสตร์	201	56.30
สาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์	156	43.70
รวม	357	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ร้อยละ
<b>จำนวนครั้งที่ขอรับบริการการศึกษา</b>		
<b>จากศูนย์บริการการศึกษา</b>		
1 – 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา	216	60.50
3 – 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา	93	26.05
5 ครั้งขึ้นไปต่อภาคการศึกษา	48	13.45
รวม	357	100.00

ตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชายมากที่สุด จำนวน 205 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.42 รองลงมาเป็นนักศึกษาหญิง 152 คน คิดเป็นร้อยละ 42.58 ทั้งนี้โดยมีกลุ่มอายุตั้งแต่ 30 ปีลงมามากที่สุด 122 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.17 รองลงมาได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุระหว่าง 40 – 50 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 31.93 , 18.77 และ 15.13 ตามลำดับ

ในด้านระดับการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ามากที่สุด จำนวน 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.34 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 118 คน อนุปริญญา 90 คน และสูงกว่าปริญญาตรี 5 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.05 , 25.21 และ 1.40 ตามลำดับ

นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานทำแล้วมากที่สุด จำนวน 336 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.12 คงมีเพียง 21 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.88 ที่เป็นผู้ไม่มีงานทำ นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 บาทและต่ำกว่าต่อเดือนมีจำนวนมากที่สุด 107 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.97 รองลงมาได้แก่ รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 103 คน ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 95 คน และรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 52 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.85 , 26.61 และ 14.57 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาในหลักสูตร 2 ปี จำนวน 169 คน หลักสูตร 4 ปี จำนวน 154 คน และหลักสูตร 3 ปี จำนวน 34 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 47.34 , 43.14 และ 9.52 ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการการสอนเสริมไม่ได้เตรียมตัวเข้ารับการสอนเสริมมีจำนวนมากที่สุด 284 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.55 และมีเพียงจำนวน 73 คน หรือร้อยละ 20.45 ที่เตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริม ส่วนจำนวนครั้งที่รับการสอนเสริม พบว่าส่วนใหญ่เข้ารับการสอนเสริม 1 – 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา มากที่สุด 195 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.62 รองลงมาได้แก่ 3 – 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา จำนวน 114 คน และ 5 ครั้งขึ้นไปต่อภาคการศึกษา จำนวน 48 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 31.93 และ 13.54 ตามลำดับ

ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ศึกษาสาขาวิชาทางสังคมศาสตร์มากที่สุด 201 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.30 และเป็นนักศึกษาที่ศึกษาสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 156 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 43.70 นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ จำนวน 216 คน หรือร้อยละ 60.50 ที่ขอรับบริการการศึกษาจากศูนย์บริการการศึกษา 1 – 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา นอกจากนั้นเป็นนักศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการการศึกษา จำนวน 3 – 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา 93 คน และจำนวน 5 ครั้งขึ้นไปต่อภาคการศึกษา 48 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 26.05 และ 13.45 ตามลำดับ

## 1.2 ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.2 – 4.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวม

ระดับปัญหาของนักศึกษา	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.92	0.51	มาก
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	3.06	0.48	ปานกลาง
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	3.34	0.49	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	3.71	0.52	มาก
5. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	3.44	0.51	ปานกลาง
รวม	3.50	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.92$ ) และด้านสถานที่สอนเสริม ( $\bar{X} = 3.71$ ) ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.44$ ) ด้านกิจกรรมการสอนเสริม ( $\bar{X} = 3.34$ ) และด้านอาจารย์สอนเสริม ( $\bar{X} = 3.06$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับ  
บริการสอนเสริมด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มหาวิทยาลัยแจ้งกำหนดการสอนเสริมช้า	3.60	0.60	มาก
2. ตารางสอนเสริมที่จัดส่งให้นักศึกษาไม่มีความชัดเจนเข้าใจยาก	3.52	0.70	มาก
3. การจัดส่งตารางสอนเสริมให้กับนักศึกษามีความล่าช้า	3.79	0.72	มาก
4. การแจ้งกำหนดการสอนเสริมและชุดวิชาที่สอนเสริมผ่าน Website ของ มสธ. ล่าช้า	3.83	0.75	มาก
5. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดบริการการสอนเสริม และชุดวิชาที่สอน ณ ศูนย์บริการการศึกษา	4.03	0.69	มาก
6. ศูนย์บริการการศึกษาไม่จัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริม	4.07	0.82	มาก
7. ความไม่สะดวกในการขอรับเอกสารไต่ตักคืนในวันสอนเสริมที่ศูนย์บริการการศึกษา	4.04	0.73	มาก
8. ปัญหาในการ Download เอกสารไต่ตักคืนประกอบการสอนเสริม	4.18	0.81	มาก
9. การติดต่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสอนเสริมกับ มสธ. ยาก	4.05	0.80	มาก
10. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอนเสริมทางวิทยุโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงของ มสธ.	4.08	0.76	มาก
รวม	3.92	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมด้านการบริการข้อมูลข่าวสารโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.52 - 4.18$ ) ซึ่งที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาในการ Download เอกสารไต่ตักคืนประกอบการสอนเสริม ( $\bar{X} = 4.18$ ) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอนเสริมทางวิทยุโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงของ มสธ. ( $\bar{X} = 4.08$ ) ศูนย์บริการการศึกษาไม่จัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริม ( $\bar{X} = 4.07$ ) การติดต่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสอนเสริมกับ มสธ. ยาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) และ ความไม่สะดวกในการขอรับเอกสารไต่ตักคืนในวันสอนเสริมที่ศูนย์บริการการศึกษา ( $\bar{X} = 4.04$ )



ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับ  
บริการสอนเสริมด้านอาจารย์สอนเสริม

ด้านอาจารย์สอนเสริม	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. อาจารย์ผู้สอนขาดความเชื่อมั่นในตนเอง	2.99	0.81	ปานกลาง
2. ขาดความกระตือรือร้นในการสอน	3.00	0.85	ปานกลาง
3. ใช้ภาษาพูด หรือบรรยายไม่เหมาะสม กับระดับของนักศึกษา	2.97	0.86	ปานกลาง
4. ไม่ตรงต่อเวลาในการเข้าสอนและเลิกสอน	2.95	0.67	ปานกลาง
5. ขาดความสนใจในนักศึกษาอย่างทั่วถึง	2.94	0.71	ปานกลาง
6. ขาดปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	2.93	0.70	ปานกลาง
7. ขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ประกอบการสอน	2.96	0.69	ปานกลาง
8. ขาดความรู้ความสามารถในเนื้อหาสาระชุดวิชาที่สอน	3.00	0.84	ปานกลาง
9. ไม่ยอมรับในความรู้ และประสบการณ์ของนักศึกษา ที่แตกต่างกัน	3.07	0.71	ปานกลาง
10. ไม่สร้างบรรยากาศที่ดีกับนักศึกษา	2.93	0.69	ปานกลาง
11. ขาดประสบการณ์ในสาขาวิชาและชุดวิชาที่สอน	3.22	0.82	ปานกลาง
12. ไม่สามารถตอบปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนด้วยตนเอง ในระบบทางไกลกับ มสธ. ได้	3.67	0.97	มาก
รวม	3.06	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมด้านอาจารย์สอนเสริม โดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการที่อาจารย์สอนเสริมไม่สามารถตอบปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนด้วยตนเองในระบบทางไกลกับ มสธ. ได้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) ส่วนข้ออื่นๆ ปรากฏว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ( $\bar{X} = 2.93 - 3.22$ ) ซึ่งที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ ขาดประสบการณ์ในสาขาวิชาและชุดวิชาที่สอน ( $\bar{X} = 3.22$ ) ไม่ยอมรับในความรู้และประสบการณ์ของนักศึกษาที่แตกต่างกัน ( $\bar{X} = 3.07$ ) ขาดความรู้ความสามารถในเนื้อหาสาระชุดวิชาที่สอน ( $\bar{X} = 3.00$ ) ขาดความกระตือรือร้นในการสอน ( $\bar{X} = 3.00$ ) และอาจารย์ผู้สอนขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ( $\bar{X} = 2.99$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการ  
เข้ารับบริการสอนเสริมด้านกิจกรรมการสอนเสริม

ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. อาจารย์ผู้สอนขาดการเตรียมการสอน	2.99	0.76	ปานกลาง
2. อาจารย์ไม่อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการสอนของชุดวิชา	3.12	0.52	ปานกลาง
3. อาจารย์ไม่อธิบายถึงแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการสอนเสริมในแต่ละหน่วย	3.65	0.61	มาก
4. อาจารย์สอนเนื้อหาสาระไม่ต่อเนื่องทำให้ยากต่อการเรียน	3.76	0.44	มาก
5. อาจารย์ไม่แบ่งเวลาสำหรับแต่ละเนื้อหาสาระให้เหมาะสม	3.55	0.86	มาก
6. อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระประกอบเอกสารโสตทัศนได้อย่างชัดเจน	3.46	0.78	ปานกลาง
7. อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วยของชุดวิชาได้อย่างชัดเจน	3.59	0.70	มาก
8. อาจารย์ใช้วัสดุและอุปกรณ์ประกอบการสอนไม่สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละหน่วย/ชุดวิชา	3.35	0.66	ปานกลาง
9. อาจารย์ไม่เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามหรือมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	3.32	0.69	ปานกลาง
10. อาจารย์ไม่สามารถปรับเนื้อหาสาระของหน่วย/ชุดวิชาได้เหมาะสมกับเวลาที่สอน	3.32	0.76	ปานกลาง
รวม	3.34	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมด้านกิจกรรมการสอนเสริมโดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ อาจารย์สอนเนื้อหาสาระไม่ต่อเนื่องทำให้ยากต่อการเรียน ( $\bar{X} = 3.76$ ) อาจารย์ไม่อธิบายถึงแนวคิดวัตถุประสงค์ของการสอนเสริมในแต่ละหน่วย ( $\bar{X} = 3.65$ ) อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วยของชุดวิชาได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.59$ ) และอาจารย์ไม่แบ่งเวลาสำหรับแต่ละเนื้อหาสาระให้เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.55$ ) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ( $\bar{X} = 2.99 - 3.46$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการ  
เข้ารับบริการสอนเสริมด้านสถานที่สอนเสริม

ด้านสถานที่สอนเสริม	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ไม่มีป้ายแสดงอาคารและห้องที่ใช้ในการจัดกิจกรรม การสอนเสริมให้นักศึกษาทราบ	3.56	0.65	มาก
2. ห้องเรียนไม่ติดป้ายชื่อชุดวิชาและชื่ออาจารย์ผู้สอน	3.52	0.59	มาก
3. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีแสงสว่างไม่เพียงพอ	3.54	0.63	มาก
4. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีอากาศถ่ายเทไม่สะดวก	3.59	0.61	มาก
5. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีเสียงดังรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง	3.75	0.69	มาก
6. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน	3.60	0.66	มาก
7. ห้องเรียนไม่มีวัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอนเสริม	3.57	0.62	มาก
8. ศูนย์บริการการศึกษาไม่จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ในการแจกเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม	3.92	0.84	มาก
9. ขนาดของโต๊ะและเก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริม ไม่เหมาะสม	4.15	0.87	มาก
10. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุไม่เหมาะสมกับจำนวน นักศึกษา	4.20	0.85	มาก
รวม	3.71	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมด้านสถานที่สอนเสริม โดยรวม มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 3.52 - 4.20$ ) เช่นกัน ซึ่งที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุไม่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.20$ ) ขนาดของโต๊ะและเก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริมไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.15$ ) ศูนย์บริการการศึกษาไม่จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแจกเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม ( $\bar{X} = 3.92$ ) ห้องที่ใช้สอนเสริมมีเสียงดังรบกวน ( $\bar{X} = 3.75$ ) และห้องที่ใช้สอนเสริมมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน ( $\bar{X} = 3.57$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการ  
เข้ารับบริการสอนเสริมด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ศูนย์ฯ ไม่อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการ	3.14	0.77	ปานกลาง
2. ศูนย์ฯ ไม่จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษากับนักศึกษา ตลอดเวลาที่จัดสอนเสริม	3.26	0.71	ปานกลาง
3. ศูนย์ฯ ไม่อำนวยความสะดวกกับการขอใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน Computer และอื่นๆ	3.40	0.73	ปานกลาง
4. ศูนย์ฯ ไม่มีการจัดให้มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่สำหรับ นักศึกษาเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน	3.47	0.70	ปานกลาง
5. สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	3.58	0.60	มาก
6. ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา	3.61	0.61	มาก
7. ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ไว้บริการนักศึกษา	3.45	0.58	ปานกลาง
8. ศูนย์ฯ ไม่จัดบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมไว้สำหรับนักศึกษา อย่างเพียงพอ และสะอาด	3.43	0.55	ปานกลาง
รวม	3.44	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.61$ ) และสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.58$ ) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14 - 3.47$ )

### 1.3 ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.8 - 4.14 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวม

ระดับความต้องการของนักศึกษา	ความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	4.61	0.42	มากที่สุด
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	4.49	0.38	มาก
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	4.56	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	4.63	0.42	มากที่สุด
5. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.34	0.50	มาก
รวม	4.53	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านสถานที่สอนเสริม ( $\bar{X} = 4.63$ ) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 4.61$ ) และด้านกิจกรรมการสอนเสริม ( $\bar{X} = 4.56$ ) ส่วนด้านอาจารย์สอนเสริม ( $\bar{X} = 4.49$ ) และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.34$ ) ปรากฏว่านักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับบริการสอนเสริมด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของ
1. ควรมีการแจ้งกำหนดการสอนเสริมก่อนล่วงหน้า	4.49	0.62	มาก
2. ตารางสอนเสริมที่จัดส่งให้นักศึกษามีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51	0.61	มากที่สุด
3. ควรจัดส่งตารางสอนเสริมให้กับนักศึกษาก่อนสอนเสริมล่วงหน้า 1 สัปดาห์	4.48	0.61	มาก
4. ควรแจ้งกำหนดการสอนเสริมและชุดวิชาที่สอนเสริมผ่าน Website ของ มสธ.	4.51	0.64	มากที่สุด
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดบริการการสอนเสริมและชุดวิชาที่สอน ณ ศูนย์บริการการศึกษา	4.54	0.63	มากที่สุด
6. ศูนย์บริการการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริม	4.59	0.53	มากที่สุด
7. ความสะดวกในการขอรับเอกสารโสตทัศน์ในวันสอนเสริมที่ศูนย์บริการการศึกษา	4.50	0.57	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการ Download เอกสารโสตทัศน์ประกอบการสอนเสริมด้วยตนเอง	4.55	0.56	มากที่สุด
9. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสอนเสริมกับ มสธ.	4.58	0.55	มากที่สุด
10. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอนเสริมทางวิทยุโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงของ มสธ.	4.63	0.56	มากที่สุด
รวม	4.61	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมด้านการบริการข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50 - 4.63$ ) ซึ่งที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอนเสริมทางวิทยุโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงของ มสธ. ( $\bar{X} = 4.63$ ) ศูนย์บริการการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริม ( $\bar{X} = 4.59$ ) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสอนเสริมกับ มสธ. ( $\bar{X} = 4.58$ ) ความสะดวกในการ Download เอกสารโสตทัศน์ประกอบการสอนเสริมด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.55$ ) และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดบริการการสอนเสริมและชุดวิชาที่สอน ณ ศูนย์บริการการศึกษา ( $\bar{X} = 4.54$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับบริการสอนเสริมด้านอาจารย์สอนเสริม

ด้านอาจารย์สอนเสริม	ความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. อาจารย์ผู้สอนมีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.40	0.54	มาก
2. มีความกระตือรือร้นในการสอน	4.39	0.53	มาก
3. ใช้ภาษาพูด หรือบรรยายมีความเหมาะสมกับระดับของนักศึกษา	4.36	0.55	มาก
4. การตรงต่อเวลาในการเข้าสอนและเลิกสอน	4.38	0.53	มาก
5. มีความสนใจนักศึกษาอย่างทั่วถึง	4.36	0.55	มาก
6. มีปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.43	0.52	มาก
7. มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ประกอบการสอน	4.48	0.53	มาก
8. มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาสาระชุดวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	4.58	0.57	มากที่สุด
9. ยอมรับในความรู้ และประสบการณ์ของนักศึกษาที่แตกต่างกัน	4.42	0.59	มาก
10. สร้างบรรยากาศที่ดีกับนักศึกษา	4.54	0.54	มากที่สุด
11. มีประสบการณ์ในสาขาวิชา และชุดวิชาที่สอน	4.48	0.54	มาก
12. สามารถตอบปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนด้วยตนเองในระบบทางไกลกับ มสธ. ได้อย่างชัดเจน	4.58	0.52	มากที่สุด
รวม	4.49	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมด้านอาจารย์สอนเสริมโดยรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า นักศึกษาที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ การที่อาจารย์สอนเสริมต้องมีความรู้ความสามารถในเนื้อหาสาระชุดวิชาที่สอนเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.58$ ) อาจารย์สามารถตอบปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนด้วยตนเองในระบบทางไกลกับ มสธ. ได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.58$ ) และอาจารย์สร้างบรรยากาศที่ดีกับนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.54$ ) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36 - 4.48$ ) ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ประกอบการสอน ( $\bar{X} = 4.48$ ) มีประสบการณ์ในสาขาวิชาและชุดวิชาที่สอน ( $\bar{X} = 4.48$ ) และมีปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ( $\bar{X} = 4.43$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการสอนเสริมด้านกิจกรรมการสอนเสริม

ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	ความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนมาเป็นอย่างดี	4.42	0.59	มาก
2. อาจารย์บอก/อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการสอนของชุดวิชา	4.48	0.60	มาก
3. อาจารย์บอก/อธิบายถึงแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการสอนเสริมในแต่ละหน่วย	4.64	0.56	มากที่สุด
4. อาจารย์สอนเนื้อหาสาระอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอนทำให้ง่ายต่อการเรียน	4.70	0.52	มากที่สุด
5. อาจารย์แบ่งเวลาสำหรับแต่ละเนื้อหาสาระได้อย่างเหมาะสม	4.76	0.49	มากที่สุด
6. อาจารย์อธิบายเนื้อหาสาระประกอบเอกสารโสตทัศนได้อย่างชัดเจน	4.68	0.50	มากที่สุด
7. อาจารย์อธิบายเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วยของชุดวิชาได้อย่างชัดเจน	4.74	0.51	มากที่สุด
8. อาจารย์เลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ประกอบการสอนได้อย่างเหมาะสมกับเนื้อหาในแต่ละหน่วย/ชุดวิชา	4.52	0.59	มากที่สุด
9. อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามหรือมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.52	0.57	มากที่สุด
10. อาจารย์สามารถปรับเนื้อหาสาระของหน่วย/ชุดวิชาได้เหมาะสมกับเวลาที่สอน	4.61	0.54	มากที่สุด
รวม	4.56	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมด้านกิจกรรมการสอนเสริม โดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52 - 4.76$ ) ซึ่งที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์แบ่งเวลาสำหรับแต่ละเนื้อหาสาระได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.76$ ) อาจารย์อธิบายเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วยของชุดวิชาได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.74$ ) อาจารย์สอนเนื้อหาสาระอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอนทำให้ง่ายต่อการเรียน ( $\bar{X} = 4.70$ ) อาจารย์อธิบายเนื้อหาสาระประกอบเอกสารโสตทัศนได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.68$ ) และอาจารย์บอก/อธิบายถึงแนวทางและวัตถุประสงค์ของการสอนเสริมในแต่ละหน่วย ( $\bar{X} = 4.64$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับบริการสอนเสริมด้านสถานที่สอนเสริม

ด้านสถานที่สอนเสริม	ความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีป้ายแสดงอาคารและห้องที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการสอนเสริมให้นักศึกษาทราบ	4.53	0.51	มากที่สุด
2. ห้องเรียนติดป้ายชื่อชุดวิชาและชื่ออาจารย์ผู้สอน	4.51	0.54	มากที่สุด
3. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีแสงสว่างเพียงพอ	4.73	0.49	มากที่สุด
4. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.53	0.48	มากที่สุด
5. ห้องที่ใช้สอนเสริมไม่มีเสียงดังรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง	4.80	0.62	มากที่สุด
6. ห้องที่ใช้สอนเสริมไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน	4.74	0.51	มากที่สุด
7. ห้องเรียนมีวัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอนเสริมครบถ้วนและใช้การได้ดี	4.50	0.74	มากที่สุด
8. ศูนย์บริการการศึกษาจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแจกเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม	4.76	0.46	มากที่สุด
9. ขนาดของโต๊ะและเก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริมมีความเหมาะสม	4.67	0.54	มากที่สุด
10. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	4.51	0.67	มากที่สุด
รวม	4.63	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมด้านสถานที่สอนเสริมโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ ห้องที่ใช้สอนเสริมไม่มีเสียงดังรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง ( $\bar{X} = 4.80$ ) ศูนย์บริการการศึกษาจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแจกเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม ( $\bar{X} = 4.76$ ) ห้องที่ใช้สอนเสริมไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน ( $\bar{X} = 4.74$ ) ห้องที่ใช้สอนเสริมมีแสงสว่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.73$ ) และขนาดของโต๊ะและเก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริมมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.67$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการเข้ารับบริการสอนเสริมด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	ความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ศูนย์ฯ อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการได้อย่างเหมาะสม	3.58	0.62	มาก
2. ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษากับนักศึกษาตลอดเวลาที่จัดสอนเสริม	4.41	0.65	มาก
3. การอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน Computer และอื่นๆ	4.39	0.59	มาก
4. ศูนย์ฯ จัดให้มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่สำหรับนักศึกษาเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน	4.50	0.61	มากที่สุด
5. จัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.51	0.57	มากที่สุด
6. จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา	4.57	0.64	มากที่สุด
7. จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการนักศึกษา	4.54	0.55	มากที่สุด
8. ศูนย์ฯ จัดบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมไว้สำหรับนักศึกษาอย่างเพียงพอ และสะอาด	4.19	0.62	มาก
รวม	4.34	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้องโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่านักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ซึ่งได้แก่ จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.57$ ) จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.54$ ) จัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.51$ ) และศูนย์ฯ จัดให้มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่ดูแลสำหรับนักศึกษาเจ็บป่วยในกรณีฉุกเฉิน ( $\bar{X} = 4.50$ ) ส่วนข้ออื่นๆ พบว่า นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58 - 4.39$ )

### 1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 1.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการจัดสอนเสริม

ผลการเปรียบเทียบเพื่อทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามตัวแปร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.14 – 4.27 ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม  
จำแนกตามเพศ

ระดับปัญหาของนักศึกษา	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.89	0.53	3.94	0.47	-0.86	.388
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	3.00	0.47	3.14	0.49	-2.74**	.006
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	3.28	0.50	3.41	0.47	-2.51*	.012
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	3.74	0.53	3.66	0.50	1.47	.141
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	3.43	0.52	3.44	0.48	-0.31	.757
รวม	3.48	0.33	3.53	0.21	-1.63	.103

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยรวมนักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิงมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่านักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิงมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมด้านอาจารย์สอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านกิจกรรมการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม  
จำแนกตามอายุ

ระดับปัญหาของนักศึกษา	30 ปีและต่ำกว่า		31-40 ปี		41-50 ปี		ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.72	0.56	4.07	0.44	3.98	0.41	3.95	0.46
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	3.07	0.54	3.07	0.56	3.15	0.33	2.95	0.26
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	3.44	0.53	3.32	0.47	3.24	0.37	3.24	0.49
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	3.65	0.47	3.80	0.49	3.60	0.56	3.77	0.56
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	3.38	0.52	3.43	0.50	3.45	0.54	3.52	0.45
รวม	3.46	0.51	3.54	0.48	3.49	0.45	3.49	0.40

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46 - 3.49$ ) ยกเว้นนักศึกษามีกลุ่มอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ )

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

ปัญหา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	7.818	3	2.606	10.797***	.000
	ภายในกลุ่ม	84.720	352	.241		
	รวม	92.538	355			
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	1.269	3	.423	1.829	.142
	ภายในกลุ่ม	80.755	352	.231		
	รวม	82.052	355			
3. ด้านกิจกรรมการ สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	2.549	3	.850	3.571*	.014
	ภายในกลุ่ม	83.754	352	.238		
	รวม	86.303	355			
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	2.211	3	.737	2.785*	.041
	ภายในกลุ่ม	93.153	352	.265		
	รวม	95.364	355			
5. ด้านการอำนวยความสะดวก สะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.928	3	.309	1.185	.315
	ภายในกลุ่ม	91.867	352	.281		
	รวม	92.795	355			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.409	3	.136	1.692	
	ภายในกลุ่ม	28.015	352	.081		
	รวม	28.423	355			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างก็มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างก็มีปัญหาในการเข้ารับบริการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านกิจกรรมการสอนเสริม และด้านสถานที่สอนเสริม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านอาจารย์สอนเสริมและด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเพื่อให้ทราบความแตกต่างของปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของ Scheffe

อายุ	$\bar{X}$	30 ปี			
		และต่ำกว่า	31-40 ปี	41-50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
<b>ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	3.72	-	-.3530***	-.2680*	-.2315*
31-40 ปี	4.07	-	-	.0850	.1214
41-50 ปี	3.98	-	-	-	.0364
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.95	-	-	-	-
<b>ด้านอาจารย์สอนเสริม</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	3.07	-	.0012	-.0794	.1223
31-40 ปี	3.07	-	-	-.0807	.1210
41-50 ปี	3.15	-	-	-	.2018
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	2.95	-	-	-	-
<b>ด้านกิจกรรมการสอนเสริม</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	3.44	-	.1194	.2011	.2065
31-40 ปี	3.32	-	-	.0817	.0871
41-50 ปี	3.24	-	-	-	.0053
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.24	-	-	-	-
<b>ด้านสถานที่สอนเสริม</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	3.65	-	-.1517	.0443	-.1201
31-40 ปี	3.80	-	-	.1960	.0316
41-50 ปี	3.60	-	-	-	.1644
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.77	-	-	-	-
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	3.38	-	-.0508	-.0716	-.1449
31-40 ปี	3.43	-	-	-.0208	-.0941
41-50 ปี	3.45	-	-	-	-.0732
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.52	-	-	-	-
<b>รวม</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	3.46	-	-.0831	-.0358	-.0319
31-40 ปี	3.54	-	-	.0473	.0511
41-50 ปี	3.49	-	-	-	.0038
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.49	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุ 30 ปีและต่ำกว่ากับนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุ 30 ปีและต่ำกว่ากับนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับปัญหาของนักศึกษา	ม.ปลาย		อนุปริญญา		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.84	0.44	4.17	0.43	3.81	0.56	3.66	0.51
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	3.06	0.46	3.03	0.39	3.06	0.56	3.35	0.72
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	3.53	0.43	3.19	0.45	3.23	0.52	3.26	0.37
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	3.74	0.45	3.78	0.56	3.62	0.54	3.66	0.54
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	3.44	0.47	3.45	0.54	3.39	0.53	3.72	0.29
รวม	3.53	0.22	3.53	0.25	3.43	0.36	3.53	0.20

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) ยกเว้นนักศึกษาที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ซึ่งมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ )

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	8.143	3	2.714	11.320***	.000
	ภายในกลุ่ม	84.403	353	.240		
	รวมทั้งหมด	92.545	356			
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.480	3	.160	.686	.561
	ภายในกลุ่ม	81.618	353	.233		
	รวมทั้งหมด	82.098	356			
3. ด้านกิจกรรมการ สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	8.700	3	2.900	13.119***	.000
	ภายในกลุ่ม	78.036	353	.221		
	รวมทั้งหมด	86.736	356			
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	1.674	3	.588	2.101	.100
	ภายในกลุ่ม	93.771	353	.266		
	รวมทั้งหมด	95.445	356			
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.632	3	.211	.801	.494
	ภายในกลุ่ม	92.825	353	.263		
	รวมทั้งหมด	93.457	356			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.760	3	.253	3.176*	.024
	ภายในกลุ่ม	27.839	353	.080		
	รวมทั้งหมด	28.599	356			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านกิจกรรมการสอนเสริม นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบความแตกต่างของปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4.20



ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของ Scheffe

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ม.ปลาย	อนุปริญญา	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
<b>ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร</b>					
ม.ปลาย	3.84	-	-.3251***	.0330	.1893
อนุปริญญา	4.17		-	.3582***	.5144
ป.ตรี	3.82			-	.1562
สูงกว่า ป.ตรี	3.66				-
<b>ด้านอาจารย์สอนเสริม</b>					
ม.ปลาย	3.06	-	.0292	-.0034	-.2842
อนุปริญญา	3.03		-	-.0326	-.0688
ป.ตรี	3.07			-	-.2807
สูงกว่า ป.ตรี	3.35				-
<b>ด้านกิจกรรมการสอนเสริม</b>					
ม.ปลาย	3.53	-	.3408***	.2997***	.2719
อนุปริญญา	3.19		-	.0410	-.0688
ป.ตรี	3.23			-	-.0278
สูงกว่า ป.ตรี	3.26				-
<b>ด้านสถานที่สอนเสริม</b>					
ม.ปลาย	3.74	-	-.0391	.1265	.0886
อนุปริญญา	3.78		-	.1657	.1277
ป.ตรี	3.62			-	-.0379
สูงกว่า ป.ตรี	3.66				-
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง</b>					
ม.ปลาย	3.44	-	-.0099	.0473	-.2779
อนุปริญญา	3.45		-	.0575	-.2680
ป.ตรี	3.39			-	.3256
สูงกว่า ป.ตรี	3.72				-
<b>รวม</b>					
ม.ปลาย	3.82	-	-.0034	.2371*	-.0015
อนุปริญญา	3.53		-	.1006	.0019
ป.ตรี	3.43			-	-.0987
สูงกว่า ป.ตรี	3.53				-

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการ  
เข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า กับนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญา มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญา กับนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นกัน

ส่วนด้านกิจกรรมการสอนเสริม พบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า กับนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาอนุปริญา และระดับปริญญาตรี มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ในขณะที่เดียวกันในด้านอาจารย์สอนเสริม ด้านสถานที่สอนเสริม และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ระดับปัญหาของนักศึกษา	ไม่มีงานทำ		มีงานทำ		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.92	0.53	3.91	0.50	0.054	.957
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	2.94	0.29	3.07	0.49	-1.207	.228
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	3.54	0.50	3.33	0.49	1.918	.056
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	3.59	0.52	3.72	0.51	-1.097	.274
5. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	3.47	0.55	3.43	0.51	0.355	.723
รวม	3.49	0.32	3.59	0.28	-0.040	.968

จากตารางที่ 4.21 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีสถานภาพในการทำงานต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้านเช่นกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับปัญหานักศึกษา	10,000 และต่ำกว่า		10,001- 20,000		20,001- 30,000		30,001 ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.83	0.49	3.65	0.62	3.97	0.51	4.09	0.36
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	3.13	0.46	2.90	0.54	3.07	0.42	3.05	0.51
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	3.46	0.44	3.37	0.62	3.16	0.47	3.38	0.43
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	0.72	0.48	3.65	0.52	3.74	0.55	3.70	0.51
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	3.46	0.52	3.42	0.49	3.45	0.51	3.40	0.50
รวม	3.53	0.26	3.40	0.43	3.48	0.24	3.53	0.23

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท และต่ำกว่า และนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) ในขณะที่นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40 - 3.48$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	7.657	3	2.552	10.584***	.000
	ภายในกลุ่ม	84.888	353	.241		
	รวมทั้งหมด	92.545	356			
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	1.868	3	.623	2.717*	.045
	ภายในกลุ่ม	80.229	353	.226		
	รวมทั้งหมด	82.098	356			
3. ด้านกิจกรรมการ สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	4.938	3	1.646	7.104***	.000
	ภายในกลุ่ม	81.798	353			
	รวมทั้งหมด	86.736	356			
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.279	3	.093	.345	.793
	ภายในกลุ่ม	95.166	353	.270		
	รวมทั้งหมด	95.445	356			
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.209	3	.070	.264	.851
	ภายในกลุ่ม	93.248	353	.264		
	รวมทั้งหมด	93.457	356			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.694	3	.231	2.893*	.035
	ภายในกลุ่ม	27.905	353	.080		
	รวมทั้งหมด	28.599	356			

จากตารางที่ 4.23 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและด้านกิจกรรมการสอนเสริม นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านอาจารย์สอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่สอนเสริมและด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเพื่อให้ทราบความแตกต่างของปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธีการของ Scheffe

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	10,000 และต่ำกว่า	10,001- 20,000	20,001- 30,000	30,001 ขึ้นไป
<b>ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร</b>					
10,000 และต่ำกว่า	3.84	-	.1848	-.1360	-.2579**
10,001-20,000	3.65		-	-.3208**	-.4428***
20,001-30,000	3.97			-	-.1219
30,001 ขึ้นไป	4.09				-
<b>ด้านอาจารย์สอนเสริม</b>					
10,000 และต่ำกว่า	3.14	-	.2302*	.0613	.0829
10,001-20,000	2.90		-	-.1689	-.1473
20,001-30,000	3.07			-	.0215
30,001 ขึ้นไป	3.05				-
<b>ด้านกิจกรรมการสอนเสริม</b>					
10,000 และต่ำกว่า	3.46	-	.0904	.2965***	.0814
10,001-20,000	3.37		-	.2060	-.0090
20,001-30,000	3.17			-	-.2151*
30,001 ขึ้นไป	3.38				-
<b>ด้านสถานที่สอนเสริม</b>					
10,000 และต่ำกว่า	3.72	-	.0628	-.0241	.0182
10,001-20,000	3.66		-	-.0869	-.0446
20,001-30,000	3.74			-	.0423
30,001 ขึ้นไป	3.70				-
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง</b>					
10,000 และต่ำกว่า	3.46	-	.0372	.0064	.0576
10,001-20,000	3.44		-	-.0308	.0204
20,001-30,000	3.45			-	.0512
30,001 ขึ้นไป	3.40				-
<b>รวม</b>					
10,000 และต่ำกว่า	3.83	-	.1293	.0478	.2046*
10,001-20,000	3.40		-	-.0814	-.1246
20,001-30,000	3.48			-	-.0432
30,001 ขึ้นไป	3.53				-

จากตารางที่ 4.24 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีปัญหาในการ  
เข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณา



เป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท และต่ำกว่า กับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปมีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่กลุ่มนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท กับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท กับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปมีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ส่วนด้านอาจารย์สอนเสริม พบว่า นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่า กับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในด้านกิจกรรมการสอนเสริม พบว่า นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท และต่ำกว่า กับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท กับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม  
จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร

ระดับปัญหานักศึกษา	2 ปี		3 ปี		4 ปี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.93	0.51	4.18	0.48	3.83	0.49
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	3.04	0.52	3.21	0.34	3.05	0.45
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	3.28	0.50	3.18	0.47	3.43	0.46
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	3.69	0.54	3.71	0.60	3.73	0.46
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	3.43	0.53	3.43	0.51	3.44	0.49
รวม	3.48	0.32	3.55	0.31	3.50	0.22

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ส่วนใหญ่ของนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 3 ปี และ 4 ปี มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$  และ  $\bar{X} = 3.50$ ) ในขณะที่นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 2 ปี มีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ )

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร

ปัญหา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.487	2	1.743	6.911***	.001
	ภายในกลุ่ม	89.058	354	.252		
	รวมทั้งหมด	92.545	356			
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.837	2	.418	1.807	.166
	ภายในกลุ่ม	81.261	354	.232		
	รวมทั้งหมด	82.098	356			
3. ด้านกิจกรรมการ สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	2.744	2	1.372	5.782**	.003
	ภายในกลุ่ม	83.992	354	.237		
	รวมทั้งหมด	86.736	356			
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.167	2	.083	.310	.734
	ภายในกลุ่ม	95.278	354	.269		
	รวมทั้งหมด	95.445	356			
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	.008	2	.004	.016	.985
	ภายในกลุ่ม	93.449	354	.264		
	รวมทั้งหมด	93.457	356			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.152	2	.076	.937	.393
	ภายในกลุ่ม	28.447	354	.081		
	รวมทั้งหมด	28.599	356			

จากตารางที่ 4.26 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมี  
ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ใน  
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับ  
บริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านกิจกรรมการสอน  
เสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะเดียวกันก็พบว่าด้านอาจารย์สอน  
เสริม ด้านสถานที่สอนเสริม และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักศึกษาที่มี  
ระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ  
เพื่อให้ทราบความแตกต่างของปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาที่มีระยะเวลา  
ของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ  
Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษา จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร ด้วยวิธีการของ Scheffe

ระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา	$\bar{X}$	2 ปี	3 ปี	4 ปี
ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร				
2 ปี	3.93	-	-.2477*	.0998
3 ปี	4.18		-	.3476***
4 ปี	3.83			-
ด้านอาจารย์สอนเสริม				
2 ปี	3.04	-	-.1707	-.0087
3 ปี	3.21		-	.1520
4 ปี	3.05			-
ด้านกิจกรรมการสอนเสริม				
2 ปี	3.28	-	.1070	-.1483*
3 ปี	3.18		-	-.2553*
4 ปี	3.43			-
ด้านสถานที่สอนเสริม				
2 ปี	3.69	-	-.0241	-.0454
3 ปี	3.71		-	-.0213
4 ปี	3.73			-
ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่ เกี่ยวข้อง				
2 ปี	3.43	-	-.0003	-.0097
3 ปี	3.43		-	-.0093
4 ปี	3.44			-
รวม				
2 ปี	3.48	-	-.0730	-.0197
3 ปี	3.55		-	.0532
4 ปี	3.50			-

จากตารางที่ 4.27 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมี  
ปัญหาในการเข้ารับบริการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้าน  
การบริการข้อมูลข่าวสาร นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 2 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลา  
หลักสูตร 3 ปี มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่นักศึกษาที่มี  
ระยะเวลาของหลักสูตร 3 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 4 ปี มีปัญหาแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ด้านกิจกรรมการสอนเสริม พบว่า นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 2 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 4 ปี และนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 3 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 4 ปี มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอาจารย์สอนเสริม ด้านสถานที่สอนเสริม และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### 1.3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ผลการเปรียบเทียบเพื่อทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามตัวแปร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.28 – 4.41 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษา โดยรวม จำแนกตามเพศ

ความต้องการของนักศึกษา	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	4.59	0.44	4.65	0.28	-1.27	.204
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	4.48	0.41	4.50	0.34	-0.58	.562
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	4.58	0.45	4.54	0.45	0.78	.354
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	4.64	0.44	4.62	0.40	0.34	.733
5. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.33	0.49	4.35	0.51	-0.23	.814
รวม	4.53	0.31	4.53	0.25	0.86	.932

จากตารางที่ 4.28 พบว่า โดยรวมนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้านเช่นกัน

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม  
จำแนกตามอายุ

ความต้องการของนักศึกษา	30 ปี และต่ำกว่า		31-40 ปี		41-50 ปี		ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	4.61	0.45	4.62	0.39	4.59	0.38	4.62	0.43
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	4.48	0.41	4.52	0.35	4.47	0.36	4.46	0.38
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	4.54	0.45	4.59	0.42	4.47	0.56	4.55	0.39
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	4.61	0.45	4.68	0.42	4.57	0.57	4.61	0.39
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	4.39	0.59	4.38	0.41	4.22	0.38	4.25	0.52
รวม	4.53	0.32	4.56	0.26	4.47	0.29	4.52	0.24

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52 - 4.56$ ) ยกเว้นนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47$ )



ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความต้องการในการเข้ารับบริการ  
การสอนเสริมของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

ความต้องการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.36	3	.012	.067	.997
	ภายในกลุ่ม	62.659	352	.179		
	รวม	63.695	355			
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.181	3	.060	.415	.742
	ภายในกลุ่ม	50.990	352	.146		
	รวม	51.172	355			
3. ด้านกิจกรรมการ สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.544	3	.181	.887	.448
	ภายในกลุ่ม	71.939	352	.204		
	รวม	72.483	355			
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.599	3	.186	1.035	.377
	ภายในกลุ่ม	63.369	352	.180		
	รวม	63.928	355			
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	1.766	3	.589	2.376	.070
	ภายในกลุ่ม	86.939	352	.248		
	รวม	88.705	355			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.319	3	.106	1.276	.282
	ภายในกลุ่ม	29.007	352	.083		
	รวม	29.326	355			

จากตารางที่ 4.30 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการ  
เข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ไม่แตกต่างกัน  
ทุกด้านเช่นกัน



ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการเข้ารับบริการ  
การสอนเสริม จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของ Scheffe

อายุ	$\bar{X}$	30 ปี			
		และต่ำกว่า	31-40 ปี	41-50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
<b>ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	4.61	-	-.0145	.0147	-.0103
31-40 ปี	4.62	-	-	.0293	.0042
41-50 ปี	4.59	-	-	-	-.0250
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	4.62	-	-	-	-
<b>ด้านอาจารย์สอนเสริม</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	4.48	-	-.0461	-.0007	.0075
31-40 ปี	4.52	-	-	.0454	.0536
41-50 ปี	4.47	-	-	-	.0082
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	4.46	-	-	-	-
<b>ด้านกิจกรรมการสอนเสริม</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	4.54	-	-.0488	.0666	-.0376
31-40 ปี	4.59	-	-	.1154	.0111
41-50 ปี	4.47	-	-	-	-.1043
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	4.55	-	-	-	-
<b>ด้านสถานที่สอนเสริม</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	4.61	-	-.0735	.0370	-.0072
31-40 ปี	4.68	-	-	-.1106	.0663
41-50 ปี	4.57	-	-	-	-.0443
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	4.61	-	-	-	-
<b>ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	4.39	-	.0056	.1651	.1396
31-40 ปี	4.38	-	-	.1595	.1341
41-50 ปี	4.22	-	-	-	-.0254
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	4.25	-	-	-	-
<b>รวม</b>					
30 ปีและต่ำกว่า	4.53	-	-.0254	.0666	.0166
31-40 ปี	4.56	-	-	.0920	.0421
41-50 ปี	4.47	-	-	-	-.0499
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	4.52	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.31 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้านเช่นกัน

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความต้องการของนักศึกษา	ม.ปลาย		อนุปริญญา		ป.ตรี		สูงกว่า ป.ตรี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	4.63	0.39	4.64	0.38	4.56	0.46	4.54	0.72
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	4.52	0.33	4.46	0.40	4.46	0.42	4.66	0.25
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	4.63	0.34	4.48	0.51	4.53	0.51	4.48	0.35
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	4.69	0.36	4.64	0.41	4.54	0.49	4.62	0.37
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	4.42	0.54	4.29	0.39	4.27	0.49	4.17	0.76
รวม	4.58	0.20	4.51	0.29	4.49	0.35	4.50	0.34

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50 - 4.58$ ) ยกเว้นนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ )

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความต้องการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.471	3	.157	.888	.448
	ภายในกลุ่ม	62.322	353	.177		
	รวมทั้งหมด	62.793	356			
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.460	3	.153	1.059	.336
	ภายในกลุ่ม	50.779	353	.145		
	รวมทั้งหมด	51.239	356			
3. ด้านกิจกรรมการ สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	1.319	3	.440	2.174	.091
	ภายในกลุ่ม	71.359	353	.202		
	รวมทั้งหมด	72.667	356			
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	1.400	3	.467	2.630*	.050
	ภายในกลุ่ม	62.665	353	.178		
	รวมทั้งหมด	64.065	356			
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2.00	3	.667	2.693*	.046
	ภายในกลุ่ม	87.141	353	.248		
	รวมทั้งหมด	89.141	356			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.755	3	.252	3.064*	.028
	ภายในกลุ่ม	28.649	353	.085		
	รวมทั้งหมด	29.403	356			

จากตารางที่ 4.33 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสถานที่สอนเสริม และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบความแตกต่างของความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการของ Scheffe

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ม.ปลาย	อนุปริญญา	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
<b>ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร</b>					
ม.ปลาย	4.63	-	-.0151	.0685	.0926
อนุปริญญา	4.64		-	.0836	.1077
ป.ตรี	4.56			-	.0241
สูงกว่า ป.ตรี	4.54				-
<b>ด้านอาจารย์สอนเสริม</b>					
ม.ปลาย	4.52	-	0.578	.0615	-.1421
อนุปริญญา	4.46		-	.0037	-.2000
ป.ตรี	4.46			-	-.2037
สูงกว่า ป.ตรี	4.66				-
<b>ด้านกิจกรรมการสอนเสริม</b>					
ม.ปลาย	4.63	-	.1438	.0975	.1505
อนุปริญญา	4.48		-	-.0463	.0066
ป.ตรี	4.53			-	.0530
สูงกว่า ป.ตรี	4.48				-
<b>ด้านสถานที่สอนเสริม</b>					
ม.ปลาย	4.69	-	.0526	.1462	.0737
อนุปริญญา	4.64		-	.0936	.0211
ป.ตรี	4.54			-	-.0725
สูงกว่า ป.ตรี	4.62				-
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง</b>					
ม.ปลาย	4.42	-	.1347	.1563	.2546
อนุปริญญา	4.29		-	.0216	.1199
ป.ตรี	4.27			-	.0983
สูงกว่า ป.ตรี	4.17				-
<b>รวม</b>					
ม.ปลาย	4.58	-	.0816	.1016*	.0917
อนุปริญญา	4.51		-	.0199	.0101
ป.ตรี	4.49			-	.0098
สูงกว่า ป.ตรี	4.50				-

จากตารางที่ 4.34 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และต่ำกว่า กับนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

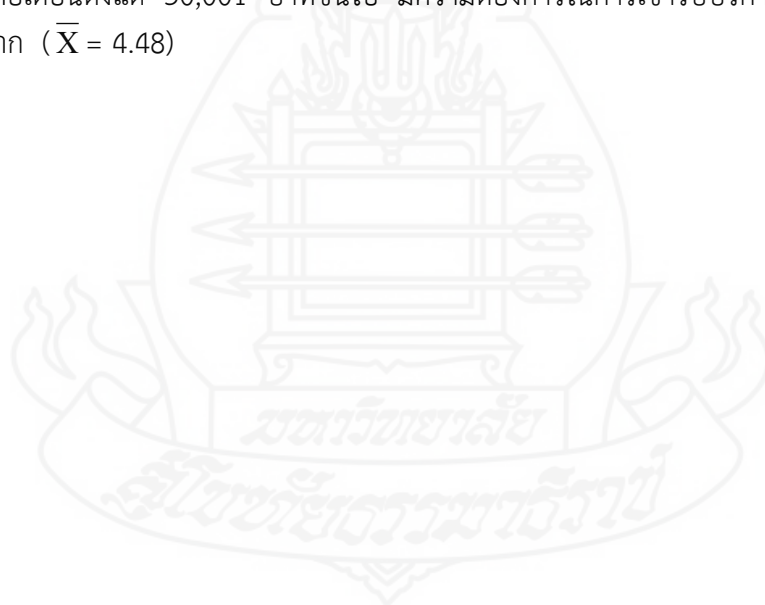
ความต้องการของนักศึกษา	ไม่มีงานทำ		มีงานทำ		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	4.47	0.73	4.62	0.39	-1.54	.126
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	4.23	0.58	4.51	0.35	-3.23***	.001
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	4.44	0.61	4.56	0.43	-1.22	.221
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	4.40	0.64	4.64	0.40	-2.59**	.010
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	4.49	0.57	4.33	0.49	1.44	.148
รวม	4.41	0.55	4.54	0.26	-2.02*	.044

จากตารางที่ 4.35 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีสถานภาพในการทำงานต่างกันมีความ ต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านอาจารย์สอนเสริม นักศึกษาที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมี ความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านสถานที่สอนเสริม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความต้องการของนักศึกษา	10,000 และต่ำกว่า		10,001- 20,000		20,001- 30,000		30,001 ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	4.62	0.46	4.51	0.44	4.63	0.38	4.63	0.37
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	4.49	0.41	4.50	0.37	4.52	0.37	4.45	0.34
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	4.57	0.52	4.56	0.38	4.55	0.46	4.55	0.38
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	4.63	0.47	4.59	0.42	4.65	0.40	4.61	0.38
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	4.51	0.48	4.50	0.51	4.25	0.53	4.15	0.36
รวม	4.58	0.34	4.53	0.31	4.53	0.27	4.48	0.21

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53 - 4.58$ ) ยกเว้นนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ )





ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความต้องการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.629	3	.210	1.187	.314
	ภายในกลุ่ม	62.164	353	.177		
	รวมทั้งหมด	62.793	356			
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.290	3	.097	.665	.574
	ภายในกลุ่ม	50.949	353	.145		
	รวมทั้งหมด	51.239	356			
3. ด้านกิจกรรมการ สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.023	3	.008	.037	.991
	ภายในกลุ่ม	72.654	353	.206		
	รวมทั้งหมด	72.677	356			
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.139	3	.046	.255	.858
	ภายในกลุ่ม	63.926	353	.181		
	รวมทั้งหมด	64.065	356			
5. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	8.843	3	2.948	12.921***	.000
	ภายในกลุ่ม	80.298	353	.228		
	รวมทั้งหมด	89.141	356			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.484	3	.161	1.948	.122
	ภายในกลุ่ม	28.919	353	.083		
	รวมทั้งหมด	29.403	356			

จากตารางที่ 4.37 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ในด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบความแตกต่างของความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธีการของ Scheffe

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	10,000 และต่ำกว่า	10,001- 20,000	20,001- 30,000	30,001 ขึ้นไป
<b>ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร</b>					
10,000 และต่ำกว่า	4.62	-	.1120	-.0094	-.0101
10,001-20,000	4.51		-	.1214	-.1221
20,001-30,000	4.63			-	-.0006
30,001 ขึ้นไป	4.63				-
<b>ด้านอาจารย์สอนเสริม</b>					
10,000 และต่ำกว่า	4.49	-	-.0086	-.0347	.0413
10,001-20,000	4.50		-	-.0261	.0500
20,001-30,000	4.52			-	.0761
30,001 ขึ้นไป	4.45				-
<b>ด้านกิจกรรมการสอนเสริม</b>					
10,000 และต่ำกว่า	4.57	-	.0133	.0205	.0120
10,001-20,000	4.56		-	-.0133	.0072
20,001-30,000	4.55			-	-.0084
30,001 ขึ้นไป	4.55				-
<b>ด้านสถานที่สอนเสริม</b>					
10,000 และต่ำกว่า	4.63	-	.0450	-.0131	.0203
10,001-20,000	4.59		-	-.0582	-.0247
20,001-30,000	4.65			-	.0334
30,001 ขึ้นไป	4.61				-
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง</b>					
10,000 และต่ำกว่า	4.51	-	.0102	.2627***	.3638***
10,001-20,000	4.50		-	.2524*	.3535***
20,001-30,000	4.25			-	.1011
30,001 ขึ้นไป	4.15				-
<b>รวม</b>					
10,000 และต่ำกว่า	4.58	-	.0493	.0504	.0984
10,001-20,000	4.53		-	.0011	.0490
20,001-30,000	4.53			-	.0479
30,001 ขึ้นไป	4.48				-

จากตารางที่ 4.38 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการ  
ในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ในด้าน

การอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่า กับ นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ส่วนนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท กับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พบว่า มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความต้องการแตกต่างกับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษา โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตร

ความต้องการของนักศึกษา	2 ปี		3 ปี		4 ปี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	4.62	0.38	4.58	0.43	4.61	0.45
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	4.50	0.34	4.37	0.44	4.51	0.39
3. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	4.59	0.39	4.20	0.69	4.60	0.41
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	4.63	0.37	4.43	0.61	4.67	0.41
5. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.32	0.42	4.09	0.40	4.41	0.57
รวม	4.53	0.23	4.36	0.39	4.56	0.30

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 2 ปี และ 4 ปี มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  และ  $\bar{X} = 4.56$ ) ยกเว้นนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 3 ปี พบว่า มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 4.36$ )

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม  
ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา

ความต้องการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.034	2	.017	.096	.909
	ภายในกลุ่ม	62.759	354	.178		
	รวมทั้งหมด	62.793	356			
2. ด้านอาจารย์สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	.507	2	.253	1.758	.174
	ภายในกลุ่ม	50.732	354	.114		
	รวมทั้งหมด	51.239	356			
3. ด้านกิจกรรมการ สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	4.797	2	2.399	12.580***	.000
	ภายในกลุ่ม	67.880	354	.192		
	รวมทั้งหมด	72.677	356			
4. ด้านสถานที่สอนเสริม	ระหว่างกลุ่ม	1.595	2	.798	4.520**	.012
	ภายในกลุ่ม	62.470	354	.176		
	รวมทั้งหมด	64.065	356			
5. ด้านการอำนวยความสะดวก อื่นที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.049	2	1.525	6.251**	.002
	ภายในกลุ่ม	86.092	354	.244		
	รวมทั้งหมด	89.141	356			
<b>รวม</b>	ระหว่างกลุ่ม	1.119	2	.559	6.921***	.001
	ภายในกลุ่ม	28.285	354	.081		
	รวมทั้งหมด	29.403	356			

จากตารางที่ 4.40 พบว่า โดยรวมนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ในด้านกิจกรรมการสอนเสริม นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านสถานที่สอนเสริม และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเพื่อให้ทราบความแตกต่างของความ ต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมของนักศึกษา จำแนกตามระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา ด้วยวิธีการของ Scheffe

ระยะเวลาของหลักสูตร	$\bar{X}$	2 ปี	3 ปี	4 ปี
ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร				
2 ปี	4.62	-	.0343	.0086
3 ปี	4.58		-	-.0257
4 ปี	3.83			-
ด้านอาจารย์สอนเสริม				
2 ปี	4.50	-	.1277	-.0054
3 ปี	4.37		-	-.1322
4 ปี	4.51			-
ด้านกิจกรรมการสอนเสริม				
2 ปี	4.59	-	.3899***	-.0097
3 ปี	4.20		-	-.3996***
4 ปี	4.60			-
ด้านสถานที่สอนเสริม				
2 ปี	4.63	-	.20197*	-.0371
3 ปี	4.43		-	-.2390*
4 ปี	4.67			-
ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง				
2 ปี	4.32	-	-.2295*	-.0949
3 ปี	4.09		-	-.3244**
4 ปี	4.41			-
รวม				
2 ปี	4.33	-	.1209	-.3318***
3 ปี	4.36		-	-.2028***
4 ปี	4.56			-

จากตารางที่ 4.41 พบว่า โดยรวมนักศึกษาในกลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 2 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปี และนักศึกษาในกลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 3 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปี มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ในด้านกิจกรรมการสอนเสริม นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 2 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาหลักสูตร 3 ปี มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 3 ปี

กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 4 ปี พบว่า มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นกัน

ส่วนในด้านสถานที่สอนเสริม ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 2 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 3 ปี และนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 3 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 4 ปี พบว่า มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 2 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 3 ปี มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะเดียวกันนักศึกษาที่มีระยะเวลาในการศึกษาของหลักสูตร 3 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปี ปรากฏว่า มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### 1.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จากข้อคำถามปลายเปิด รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.42-4.43 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.42 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. มสธ. และศูนย์ฯ แจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอนเสริมน้อยมาก	151	13.72
2. อาจารย์สอนเสริมสอนเร็ว อธิบายไม่ละเอียด (ในบางเนื้อหาสาระค่อนข้างยาก)	134	12.17
3. มีปัญหาในการ Download เอกสารโสตทัศน์	129	11.72
4. ชุดที่ไม่มีการสอนเสริม มหาวิทยาลัยควรจะทำเป็นสรุပ္ย่อ เนื้อหาของชุดวิชาแจกให้กับนักศึกษา	122	11.08
5. อาจารย์ไม่ไปสอนเสริม ทำให้นักศึกษาเสียโอกาส (บางคนเดินทางเป็น 100 กม. เพื่อเข้ารับการสอนเสริม)	111	10.08



ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
6. อาจารย์ภายนอกไม่ให้ความสำคัญกับนักศึกษา	98	8.90
7. ห้องที่ใช้สอนเสริมสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม (เช่น ห้องมีกลิ่นอับรบกวน อากาศร้อน มีเสียงดังรบกวน จากกิจกรรมอื่น หรือการก่อสร้างอาคารใกล้เคียง มีฝุ่นมาก)	87	7.90
8. ไม่มีอาหาร และน้ำดื่มจำหน่าย	80	7.27
9. ไม่มีที่จอดรถ	75	6.81
10. ห้องน้ำ/ห้องส้วมไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็นรบกวน	60	5.45
11. ความไม่พร้อมของวัสดุ/อุปกรณ์ประกอบการสอนเสริม	54	4.90
รวม	1,101	100.00

จากตารางที่ 4.42 พบว่า โดยรวมนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมที่สำคัญ ได้แก่ มสธ. และศูนย์ฯ แจ้งข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอนเสริมมากที่สุดจำนวน 151 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.72 รองลงมาคือ อาจารย์สอนเสริมสอนเร็ว อธิบายไม่ละเอียด (ในบางเนื้อหาสาระค่อนข้างยาก (ร้อยละ 12.17) มีปัญหาในการ Down load เอกสารโสตทัศน (ร้อยละ 11.72) ชุมวิชาที่ไม่มีการสอนเสริม มหาวิทยาลัยควรจัดทำเป็นสรุปย่อเนื้อหาของชุดวิชาแจกให้กับนักศึกษา (ร้อยละ 11.72) และอาจารย์ไม่ไปสอนเสริม ทำให้นักศึกษาเสียโอกาส (บางคนเดินทางเป็น 100 กม. เพื่อเข้ารับการสอนเสริม (11.08)

ตารางที่ 4.43 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1. มสธ. ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารการสอนเสริมทุกสื่อให้มากกว่าที่เป็นอยู่ให้ทั่วถึง	118	18.32
2. อาจารย์สอนเสริมควรสอน/อธิบายให้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือแนวในการตอบข้อสอบ	109	16.93
3. ควรมีแบบทดสอบ หรือแนวข้อสอบเก่ามาให้ทดลองทำ หรือเฉลยวิธีการตอบโดยเฉพาะชุดวิชาที่เกี่ยวกับกฎหมาย	92	14.29
4. มีสรุปย่อหรือประเด็นที่ต้องการเน้นแจกให้กับนักศึกษาที่มาเข้ารับการสอนเสริม	88	13.66
5. อยากให้อาจารย์สอนเสริมเป็นอาจารย์ของ มสธ.	71	11.02
6. อยากให้มีเวลาที่ใช้ในการสอนเสริมมากกว่าที่จัดอยู่	65	10.09
7. ห้องสอนเสริมควรติดเครื่องปรับอากาศทุกห้อง	54	8.39
8. จัดให้มีการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้พอเพียง	28	4.35
9. ห้องน้ำ/ห้องส้วมควรให้สะอาดกว่าที่เป็นอยู่	19	2.95
รวม	644	100.00

จากตารางที่ 4.42 พบว่า โดยรวมนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความต้องการเข้ารับบริการการสอนเสริม ปรากฏว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับ มสธ. ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารการสอนเสริมทุกสื่อให้มากกว่าที่เป็นอยู่มากที่สุด จำนวน 118 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.32 รองลงมา ได้แก่ อาจารย์สอนเสริมควรสอน/อธิบายให้ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ หรือแนวในการตอบข้อสอบ (ร้อยละ 16.93) ควรมีแบบทดสอบ หรือแนวข้อสอบเก่ามาให้ทดลองทำ หรือเฉลยวิธีการตอบ โดยเฉพาะชุดวิชาที่เกี่ยวกับกฎหมาย (ร้อยละ 14.29) ควรมีสรุปย่อ หรือประเด็นที่ต้องการเน้นแจกให้กับนักศึกษาที่มาเข้ารับการสอนเสริม (ร้อยละ 13.66) และอยากให้อาจารย์สอนเสริมเป็นอาจารย์จาก มสธ. (ร้อยละ 11.02) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

### 2.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพส่วนบุคคลของอาจารย์สอนเสริมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.44 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.44 จำนวนและร้อยละของอาจารย์สอนเสริมที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	67	56.78
หญิง	51	43.22
รวม	118	100.00
<b>อายุ</b>		
30 ปีและต่ำกว่า	12	10.17
31 – 40 ปี	18	15.25
41 – 50 ปี	34	28.81
51 ปีขึ้นไป	54	45.77
รวม	118	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาโท	43	36.44
ปริญญาเอก	46	38.98
อื่นๆ (ไปรตระบุ) เช่น ปริญญาตรี/เนติบัณฑิต	29	24.58
รวม	118	100.00
<b>ตำแหน่งทางวิชาการ</b>		
อาจารย์	8	6.78
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	37	3.36
รองศาสตราจารย์	41	34.74
ศาสตราจารย์	-	0.00
อื่นๆ (ไปรตระบุ) เช่น ผู้พิพากษา อัยการ ทนายความ ฯลฯ	32	27.12
รวม	118	100.00
<b>ประสบการณ์ในการเป็นอาจารย์สอนเสริม</b>		
1 – 5 ปี	4	3.39
6 – 10 ปี	13	11.02
11 – 15 ปี	26	22.03
16 – 20 ปี	38	32.20
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	37	31.36
รวม	118	100.00

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>สังกัดของอาจารย์สอนเสริม</b>		
อาจารย์ภายใน (มสธ)	83	70.34
อาจารย์ภายนอก	35	29.66
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 4.44 พบว่า อาจารย์สอนเสริมที่ตอบแบบสอบถามเป็นอาจารย์ชายมากที่สุด จำนวน 67 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.78 และเป็นอาจารย์หญิง จำนวน 51 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 43.22 ทั้งนี้โดยมีกลุ่มอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปมากที่สุด 54 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.77 รองลงมาได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 34 คน ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 18 คน และ 30 ปีและต่ำกว่าน้อยที่สุด จำนวน 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.81 , 15.25 และ 10.17 ตามลำดับ

ในด้านการศึกษาระดับสูงสุดของอาจารย์สอนเสริม พบว่า อาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 35.98 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาโท 43 คน คิดเป็นร้อยละ 36.44 และระดับอื่นๆ ซึ่งได้แก่ วุฒิการศึกษาปริญญาตรี และเนติบัณฑิต จำนวน 29 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.58 ตามลำดับ

อาจารย์สอนเสริมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ รองศาสตราจารย์มากที่สุดจำนวน 41 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.74 รองลงมา ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.36 และเป็นอาจารย์สอนเสริมที่มีตำแหน่งเป็นผู้พิพากษา/อัยการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.12 และมีเพียง 8 คน หรือร้อยละ 6.78 ที่มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ นอกจากนี้ยังพบว่า อาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นอาจารย์สอนเสริมระหว่าง 16 – 20 ปี มากที่สุด จำนวน 38 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมาเป็นอาจารย์สอนเสริมมากกว่า 20 ปีขึ้นไป 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.36 เป็นอาจารย์สอนเสริมระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.03 , 6 – 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันอาจารย์สอนเสริมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ภายใน (มสธ) มากที่สุด จำนวน 83 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 70.34 และเป็นอาจารย์ภายนอก จำนวน 35 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.66

## 2.2 ระดับของปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.45 - 4.51 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล ตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม

ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง	3.22	0.69	ปานกลาง
2. ด้านนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม	4.14	0.50	มาก
3. ด้านอาจารย์สอนเสริม	1.80	0.69	น้อย
4. ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	1.86	0.63	น้อย
5. ด้านสถานที่สอนเสริม	4.31	0.67	มาก
6. ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.45	0.68	มาก
รวม	3.30	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.45 พบว่า โดยรวมอาจารย์สอนเสริมมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 4.45$ ) ด้านสถานที่สอนเสริม ( $\bar{X} = 4.31$ ) และด้านนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม ( $\bar{X} = 4.14$ ) ส่วนที่เป็นปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.22$ ) ส่วนที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านกิจกรรมการสอนเสริม ( $\bar{X} = 1.86$ ) และด้านอาจารย์สอนเสริม ( $\bar{X} = 1.80$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ปัญหาในการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกชุดวิชาที่จะจัดให้มีการสอนเสริม	3.78	0.74	มาก
2. ปัญหาในการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกศูนย์บริการการศึกษาที่จะจัดบริการสอนเสริม (เฉพาะในกรุงเทพมหานคร)	2.52	0.75	ปานกลาง
3. การกำหนดชุดวิชาที่จัดให้มีการสอนเสริมไม่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา	3.54	0.77	มาก
4. ความล่าช้าในการจัดส่งตารางสอนเสริมให้กับนักศึกษา	3.96	0.80	มาก

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. ตารางสอนเสริมที่จัดส่งให้กับนักศึกษาไม่มีความชัดเจน/ เข้าใจยาก	3.44	0.81	ปานกลาง
6. การแจ้งกำหนดการสอนเสริมและชุดวิชาที่สอนเสริมผ่าน Website ของ มสธ.ล่าช้า	3.33	0.86	ปานกลาง
7. ปัญหาความชัดเจนของจดหมายเชิญอาจารย์ สอนเสริม	1.61	0.81	น้อย
8. การได้รับเอกสารการสอนชุดวิชาที่สอนเสริมล่าช้า	1.13	0.83	น้อยที่สุด
9. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการ สอนเสริมและชุดวิชาที่สอน ณ ศูนย์บริการการศึกษา (กรุงเทพมหานคร)	3.67	0.76	มาก
10. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการสอนเสริมผ่าน รายการวิทยุกระจายเสียง	3.64	0.81	มาก
11. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการ สอนเสริมผ่านรายการวิทยุโทรทัศน์	3.52	0.79	มาก
12. ศูนย์บริการการศึกษา (กรุงเทพมหานคร) ไม่จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริม	4.54	0.82	มากที่สุด
รวม	3.22	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.46 พบว่า โดยรวมอาจารย์สอนเสริมที่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการการศึกษา (กรุงเทพมหานคร) ไม่จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริมเป็นปัญหาในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) ส่วนเรื่องอื่นๆ เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52 - 3.96$ ) ในขณะเดียวกันปรากฏว่าในเรื่องที่เกี่ยวกับความชัดเจนของจดหมายเชิญอาจารย์สอนเสริมเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.61$ ) และการได้รับเอกสารการสอนชุดวิชาที่สอนเสริมล่าช้าเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 1.13$ )



ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม

ด้านนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ไม่เตรียมตัวมาก่อนเข้ารับการสอนเสริม (เช่น ศึกษาเอกสารมาก่อน มีปัญหาข้อสงสัยจากการศึกษาด้วยตนเอง ฯลฯ)	4.52	0.54	มากที่สุด
2. การไม่มีส่วนร่วมในชั้นเรียนของนักศึกษา	4.61	0.62	มากที่สุด
3. ไม่มีการจดบันทึกขณะเข้ารับการสอนเสริมของนักศึกษา	3.64	0.53	มาก
4. นักศึกษาไม่มีเอกสารโสตทัศนประกอบชุดวิชาที่เข้ารับการสอนเสริม	3.39	0.60	ปานกลาง
5. ไม่ทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนก่อนเข้ารับการสอนเสริม	4.67	0.62	มากที่สุด
6. ไม่ศึกษาจากสื่อเสริมอื่นมาล่วงหน้า (เช่น รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ VCD ประจำชุดวิชา หรือ VCD สอนเสริม เป็นต้น)	4.33	0.63	มาก
7. นักศึกษาไม่มีความพร้อมในการเข้ารับบริการการสอนเสริม	4.51	0.61	มากที่สุด
8. การสอบถามปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนด้วยตนเองในชุดวิชาที่เข้ารับการสอนเสริม	3.45	0.66	ปานกลาง
รวม	4.14	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.47 พบว่า โดยรวมอาจารย์สอนเสริมมีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า เรื่องที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ การไม่ทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนก่อนรับการสอนเสริม ( $\bar{X} = 4.67$ ) การไม่มีส่วนร่วมในชั้นเรียนของนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.61$ ) การไม่เตรียมตัวมาก่อนเข้ารับการสอนเสริม (เช่น ศึกษาเอกสารการสอนมาก่อน มีปัญหาข้อสงสัยจากการศึกษาด้วยตนเอง ฯลฯ) ( $\bar{X} = 4.52$ ) และความไม่พร้อมของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ( $\bar{X} = 4.51$ )

ตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านอาจารย์สอนเสริม ตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม

ด้านอาจารย์สอนเสริม	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. อาจารย์ผู้สอนขาดความเชื่อมั่นในตนเอง	1.32	0.66	น้อยที่สุด
2. อาจารย์บางท่านขาดความกระตือรือร้นในการสอน	1.42	0.59	น้อยที่สุด
3. ใช้ภาษาพูด หรือบรรยายไม่เหมาะสมกับระดับของนักศึกษา	1.48	0.68	น้อยที่สุด
4. ไม่ตรงต่อเวลาในการเข้าสอนและเลิกสอน	2.54	0.69	ปานกลาง
5. อาจารย์บางท่านมีความสนใจนักศึกษาไม่ทั่วถึง	2.63	0.66	ปานกลาง
6. อาจารย์บางท่านไม่มีปฏิภาณไหวพริบแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	1.44	0.74	น้อยที่สุด
7. ขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ประกอบการสอน	2.39	0.87	ปานกลาง
8. ขาดความรู้ความสามารถในเนื้อหาสาระของชุดวิชา ที่สอน	1.36	0.63	น้อยที่สุด
9. อาจารย์บางท่านไม่ยอมรับในความรู้ และประสบการณ์ ของนักศึกษาที่แตกต่างกัน	2.39	0.73	ปานกลาง
10. อาจารย์ผู้สอนบางท่านไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดี กับนักศึกษาได้	1.33	0.75	น้อยที่สุด
11. ขาดประสบการณ์ในสาขาวิชา และชุดวิชาที่สอน	1.43	0.61	น้อยที่สุด
รวม	1.80	0.69	น้อย

จากตารางที่ 4.48 พบว่า โดยรวมอาจารย์สอนเสริมมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านอาจารย์สอนเสริมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.80$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า เรื่องที่อาจารย์สอนเสริมเห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุดมีอยู่ 7 ข้อที่สำคัญเรียงตามลำดับ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ( $\bar{X} = 1.32$ ) อาจารย์ผู้สอนบางท่านไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีกับนักศึกษาได้ ( $\bar{X} = 1.33$ ) ขาดความรู้ความสามารถในเนื้อหาสาระของชุดวิชาที่สอน ( $\bar{X} = 1.36$ ) อาจารย์บางท่านขาดความกระตือรือร้นในการสอน ( $\bar{X} = 1.42$ ) และอาจารย์บางท่านขาดประสบการณ์ในสาขาวิชา และชุดวิชาที่สอน ( $\bar{X} = 1.43$ ) ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการการ  
สอนเสริม ด้านกิจกรรมการสอนเสริม ตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม

ด้านกิจกรรมการสอนเสริม	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. อาจารย์บางท่านไม่เตรียมการสอน	1.24	0.52	น้อยที่สุด
2. อาจารย์ไม่อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการสอน ของชุดวิชา	2.53	0.63	ปานกลาง
3. อาจารย์ไม่อธิบายถึงแนวคิดและวัตถุประสงค์ ของการสอนเสริมในแต่ละหน่วย	2.55	0.70	ปานกลาง
4. อาจารย์สอนเนื้อหาสาระไม่ต่อเนื่องทำให้ยาก ต่อการเรียน	1.22	0.61	น้อยที่สุด
5. อาจารย์ไม่แบ่งเวลาสำหรับแต่ละเนื้อหาสาระ ให้เหมาะสม	2.61	0.69	ปานกลาง
6. อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระประกอบ เอกสารโสตทัศนได้อย่างชัดเจน	1.39	0.70	น้อยที่สุด
7. อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วย ของชุดวิชาได้อย่างชัดเจน	1.48	0.61	น้อยที่สุด
8. อาจารย์ใช้วัสดุและอุปกรณ์ประกอบการสอน ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละหน่วย/ชุดวิชา	1.46	0.72	น้อยที่สุด
9. อาจารย์ไม่เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามหรือ มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	2.64	0.66	ปานกลาง
10. อาจารย์ไม่สามารถปรับเนื้อหาสาระของหน่วย/ชุดวิชา ได้เหมาะสมกับเวลาที่สอน	1.71	0.63	น้อย
รวม	1.89	0.58	น้อย

จากตารางที่ 4.49 พบว่า โดยรวมอาจารย์สอนเสริมมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านกิจกรรมการสอนเสริมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.89$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า เรื่องที่อาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด 5 ข้อ ได้แก่ อาจารย์สอนเนื้อหาสาระไม่ต่อเนื่องทำให้ยากต่อการเรียน ( $\bar{X} = 1.22$ ) อาจารย์ผู้สอนขาดการเตรียมการสอน ( $\bar{X} = 1.24$ ) อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระประกอบเอกสารโสตทัศนได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 1.39$ ) อาจารย์ใช้วัสดุและอุปกรณ์ประกอบการสอนไม่สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละหน่วย/ชุดวิชา ( $\bar{X} = 1.46$ ) และอาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วยของชุดวิชาได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 1.48$ ) ส่วนเรื่องอื่นๆ พบว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านสถานที่สอนเสริม ตามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริม

ด้านสถานที่สอนเสริม	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ไม่มีป้ายแสดงอาคารและห้องที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการสอนเสริมให้นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนทราบ	4.41	0.56	มาก
2. ห้องเรียนไม่ติดป้ายชื่อชุดวิชาและชื่ออาจารย์ผู้สอน	4.42	0.61	มาก
3. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีแสงสว่างไม่เพียงพอ	4.66	0.67	มากที่สุด
4. ห้องที่ใช้สอนเสริมอากาศถ่ายเทไม่สะดวก	4.74	0.59	มากที่สุด
5. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีเสียงดังรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง	4.48	0.56	มาก
6. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน	3.55	0.63	มาก
7. ห้องเรียนไม่มีวัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอนเสริม	3.50	0.71	มาก
8. ศูนย์บริการการศึกษาไม่จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแจกเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม	4.35	0.79	มาก
9. โต๊ะและเก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริมมีขนาดไม่เหมาะสม	4.51	0.68	มากที่สุด
10. ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุไม่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา	4.56	0.75	มากที่สุด
รวม	4.31	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.50 พบว่า โดยรวมอาจารย์สอนเสริมมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านสถานที่สอนเสริมเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า เรื่องที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุดมี 4 อันดับ ได้แก่ ห้องที่ใช้สอนเสริมมีอากาศถ่ายเทไม่สะดวก ( $\bar{X} = 4.74$ ) ห้องที่ใช้สอนเสริมมีแสงสว่างไม่เพียงพอ ( $\bar{X} = 4.66$ ) ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุไม่เหมาะสมกับจำนวนของนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.56$ ) และขนาดของโต๊ะและเก้าอี้ในห้องสอนเสริมมีขนาดไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.51$ ) ส่วนเรื่องอื่นๆ พบว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.50 - 4.48$ )

ตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาในการจัดบริการ การสอนเสริม ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้องตามความคิดเห็น ของอาจารย์สอนเสริม

ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ศูนย์ฯ ไม่อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการ	3.35	0.70	ปานกลาง
2. ศูนย์ฯ ไม่จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษากับนักศึกษา ตลอดเวลาที่จัดสอนเสริม	4.61	0.68	มากที่สุด
3. ศูนย์ฯ ไม่อำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้ วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน Computer และอื่นๆ	4.40	0.75	มาก
4. ศูนย์ฯ ไม่มีการจัดให้มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่ สำหรับนักศึกษาเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน	4.46	0.74	มาก
5. สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	4.73	0.74	มากที่สุด
6. ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดูแลตลอดเวลา	4.74	0.78	มากที่สุด
7. ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ไว้บริการนักศึกษา	4.66	0.88	มากที่สุด
8. ศูนย์ฯ ไม่จัดบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมไว้สำหรับนักศึกษา/ อาจารย์อย่างเพียงพอ และสะอาด	4.70	0.86	มากที่สุด
รวม	4.45	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.51 พบว่า โดยรวมอาจารย์สอนเสริมมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหา ในการจัดบริการการสอนเสริม ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่อาจารย์สอนเสริมเห็นว่าเป็นปัญหา เรื่องที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ การไม่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.74$ ) สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ( $\bar{X} = 4.73$ ) ศูนย์ฯ ไม่จัดบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมไว้สำหรับนักศึกษาและอาจารย์อย่างเพียงพอและสะอาด ( $\bar{X} = 4.70$ ) ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.66$ ) ศูนย์ฯ ไม่จัด เจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษากับนักศึกษาตลอดเวลาที่จัดสอนเสริม ( $\bar{X} = 4.61$ ) ส่วนเรื่องอื่นๆ พบว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40 - 4.46$ ) ยกเว้นในเรื่องที่เกี่ยวกับศูนย์ฯ ไม่อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการ ( $\bar{X} = 3.35$ ) เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

## 2.3 แนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล

แนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า อาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ ประเด็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ 1) นโยบายและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย 2) นักศึกษา 3) ศูนย์บริการการศึกษา และ 4) อาจารย์สอนเสริม

### 2.3.1 นโยบายและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

- 1) แนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยต้องกำหนดเป็นพันธกิจและนโยบายหลักสำคัญในการให้บริการการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยต้องจัดให้ถึงตัวนักศึกษาให้มากที่สุด (ทุกชุดวิชา/ทุกจังหวัด)
- 2) มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการสำรวจความต้องการของนักศึกษาที่มีความประสงค์จะเข้ารับการสอนเสริม ในขณะที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนประจำภาค ซึ่งก็จะทำให้มหาวิทยาลัยทราบถึงจำนวนชุดวิชา และจำนวนนักศึกษาที่ประสงค์จะเข้ารับการสอนเสริม โดยมหาวิทยาลัยอาจต้องทำเกณฑ์ขั้นต่ำไว้ว่านักศึกษาลงทะเบียนเรียนเป็นจำนวนมากน้อยเท่าใด จึงจะเปิดสอนเสริม เช่น นักศึกษาลงทะเบียนเรียน 500 คนต่อชุดวิชาจะสามารถเปิดสอนเสริมได้ที่ศูนย์หรือถ้าลงทะเบียนเรียน 1,000 คนขึ้นไปต่อชุดวิชาจะสามารถเปิดสอนเสริมได้ที่ศูนย์ฯ ในกรณีที่เกรงว่านักศึกษาแจ้งความจำนงให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการสอนเสริมในขณะที่ลงทะเบียนเรียนประจำภาคนั้นและไม่เข้ารับการสอนเสริม มหาวิทยาลัยอาจกำหนดเป็นค่าใช้จ่ายในการบริการทางการศึกษา (การสอนเสริม) ไว้กับนักศึกษา เช่น อาจเก็บค่าใช้จ่ายเป็นเงิน 100 บาทต่อภาคการศึกษาหรือต่อชุดวิชา เป็นต้น
- 3) ในกรณีที่มหาวิทยาลัยเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ค่าบริการทางการศึกษา) สำหรับกรณีนักศึกษาเข้ารับการสอนเสริม มหาวิทยาลัยอาจกำหนดให้นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมต้องทำกิจกรรม และอาจให้เป็นคะแนนเก็บระหว่างภาคในชุดวิชาที่จัดให้มีการสอนเสริมร้อยละ 10 – 20 เพื่อไปรวมกับคะแนนสอบปลายภาค (เช่นเดียวกับการสอนเสริมแบบเข้มที่ให้คะแนนเก็บนักศึกษาร้อยละ 30 )
- 4) มหาวิทยาลัยต้องประชาสัมพันธ์ ทั้งประสานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งสถานศึกษาที่เป็นศูนย์บริการการศึกษา และการหาพันธมิตรทั้งจากสื่อสารมวลชนต่างๆ ในการรณรงค์ให้นักศึกษาเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการเข้ารับบริการการสอนเสริม เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในชุดวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา
- 5) มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องปรับอัตราค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งได้ข้ออัตราเดิมมากกว่า 10 ปี ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาทุกระดับ ทั้งผู้อำนวยการศูนย์ รองผู้อำนวยการศูนย์ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา นักการภารโรง และยาม เป็นต้น



6) มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการสัมมนาฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของ ศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ให้มีความเข้าใจในหลักการจัดบริการการสอนเสริม การให้บริการ การศึกษากับอาจารย์สอนเสริม และนักศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สื่อและวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การบริหารจัดการ ตลอดจนทั้งการดำเนินงานกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

7) มหาวิทยาลัยจะต้องประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาและอาจารย์สอนเสริม ทราบถึงการ Down load เอกสารโสตทัศนประกอบการเข้ารับการสอนเสริมในชุดวิชาต่างๆ ที่ มหาวิทยาลัยจัดให้มีบริการการสอนเสริม ทั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้ศึกษามาก่อนล่วงหน้าก่อนเข้ารับการบริการการสอนเสริมจริง ในขณะเดียวกันเอกสารโสตทัศนไม่ควรจำกัดจำนวนหน้า ทั้งนี้เพราะ การจำกัดจำนวนหน้าจะทำให้ไม่สามารถสรุปสาระสำคัญได้ครอบคลุมเนื้อหาได้ครบทั้ง 15 หน่วย (ชุดวิชา) ประกอบกับธรรมชาติของเนื้อหาสาระของแต่ละสาขาวิชา/ชุดวิชาจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่ควรมีการจำกัดหน้าของเอกสารโสตทัศน ในขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยไม่ควรจำกัดให้การ สอนเสริมใช้เอกสารโสตทัศนประกอบแต่เพียงอย่างเดียว มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพัฒนาสื่อ ประเภทอิเล็กทรอนิกส์ (e-books) หรือสื่อดิจิทัลต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการเรียนก็จะสามารถอธิบาย ในหน่วยที่ยากให้นักศึกษาสามารถเข้าใจได้ง่าย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2.3.2 นักศึกษา

1) มหาวิทยาลัย/สาขาวิชา จะต้องแจ้งให้นักศึกษาทราบถึงหลักการสำคัญ ในการเข้ารับการสอนเสริม พร้อมประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งนี้โดยนักศึกษาจะต้องศึกษาเอกสารการ สอนชุดวิชาและเอกสารโสตทัศนที่จะเข้ารับการบริการการสอนเสริมมาก่อนล่วงหน้า

2) มหาวิทยาลัยควรจะต้องส่งเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริมใน แต่ละชุดวิชาให้กับนักศึกษาล่วงหน้า (พร้อมกับเอกสารการสอนชุดวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียน) หรือแจ้งวิธีการ Down load เอกสารโสตทัศนให้นักศึกษาทราบ ทั้งนี้ นักศึกษาจะได้ศึกษาเอกสาร การสอนชุดวิชาไปพร้อมๆ กับเอกสารโสตทัศน พร้อมบันทึกประเด็นปัญหาเพื่อสอบถามอาจารย์ใน วันที่เข้ารับการสอนเสริม นอกจากนี้ อาจารย์ผู้สอนจำเป็นต้องทำการ Pretest นักศึกษาเพื่อวัด ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในชุดวิชานั้นๆ ก่อนทำการสอนเสริม (อาจให้เป็นคะแนนเก็บ) และ หลังจากการสอนเสริมเสร็จแล้วอาจารย์ต้องมีการทำ Posttest เพื่อวัดความรู้ขั้นสุดท้ายของ นักศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

3) นักศึกษาจำเป็นต้องได้เอกสารการสอนชุดวิชาล่วงหน้าก่อนสอน เสริมอย่างน้อย 1 เดือน เพื่อที่จะได้ศึกษาเอกสารการสอนด้วยตนเองก่อนเข้ารับการสอนเสริม (ที่ผ่านมานักศึกษามักจะได้รับเอกสารการสอนล่าช้า บางครั้งผ่านการสอนเสริมครั้งที่ 1 ไปแล้ว)

### 2.3.3 ศูนย์บริการการศึกษา

1) โรงเรียนที่จะเป็นศูนย์บริการการศึกษาของ มสธ. จะต้องมีความพร้อม ทุกด้าน เช่น ความพร้อมของห้องเรียน เนื่องจากนักศึกษา มสธ. เป็นนักศึกษาผู้ใหญ่ สภาพแวดล้อมของห้องเรียนจะต้องมีความเหมาะสม เช่น โต๊ะ/เก้าอี้ต้องมีขนาดเหมาะสม มี จำนวนเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ห้องเรียนควรจะมีพัดลมปรับอากาศ ทั้งนี้เพราะ สภาพปัจจุบันอากาศร้อนมาก ถ้าเป็นห้องธรรมดาควรจะมีพัดลมเพียงพอ ใช้งานได้ดี เพื่อให้ อากาศสามารถถ่ายเทได้สะดวก มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการประกอบการสอนที่อยู่ในสภาพ

พร้อมใช้ และสามารถใช้งานได้ดี ปราศจากเสียงดังรบกวนจากกิจกรรมอื่นที่ผ่านเครื่องขยายเสียง หรือเสียงดังจากการก่อสร้างอาคาร ตลอดทั้งฝุ่นละอองที่เกิดจากการก่อสร้างบริเวณใกล้เคียง ดังกล่าว

2) ศูนย์บริการการศึกษาจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ในวันสอนเสริมก่อนเวลาสอนเสริมจริงสัก 2 – 3 ครั้ง โดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับชุดวิชาที่จะจัดสอนเสริมในวันเสาร์ และวันอาทิตย์ ว่ามีชุดวิชาอะไรบ้าง อาจารย์ท่านใดเป็นผู้สอน (พร้อมสังกัด) ประชาสัมพันธ์สถานที่จำหน่ายอาหาร ห้องน้ำ/ห้องส้วม การรับเอกสารโสตทัศน การแจ้งถึงปัญหา หรือการขอความช่วยเหลืออื่นๆ ในวันสอนเสริม สถานที่จอดรถ ข้อห้าม ข้อปฏิบัติ พร้อมทั้งการติดป้าย/แผนผังแสดงตึก/อาคารและห้องที่ใช้สอนเสริม มีป้ายติดที่ห้องสอนเสริมว่าชุดวิชาใด อาจารย์ท่านใดเป็นผู้สอน การกรอกแบบประเมินการสอนเสริม การส่งแบบประเมินผลคืนให้ ศูนย์บริการการศึกษา

3) การดำเนินการของศูนย์บริการการศึกษาหลังการสอนเสริมเสร็จสิ้น ศูนย์ฯ จะต้องแจ้งให้ มสธ. ทราบทันทีหรืออย่างช้าในวันจันทร์ถัดจากการสอนเสริม ตลอดทั้งการดำเนินการอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น การรายงานจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม ประจำสัปดาห์ การส่งแบบประเมินผลการสอนเสริม และการส่งหลักฐานค่าใช้จ่ายของศูนย์ เป็นต้น

#### 2.3.4 อาจารย์สอนเสริม

1) ควรจัดให้มีการสัมมนาอาจารย์สอนเสริม ทั้งอาจารย์ภายใน และ อาจารย์ภายนอกจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ผู้พิพากษา อัยการ และทนายความ เป็นต้น เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน (ปรัชญา หลักการสอนเสริม การสอนเนื้อหาของชุดวิชา และการดำเนินกิจกรรมการสอนเสริม เป็นต้น)

2) อาจารย์สอนเสริมต้องยอมรับ หรือพร้อมที่จะได้รับการประเมินจากนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม พร้อมนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงการสอนอยู่เสมอ มีความกล้าหาญทางจริยธรรม และพร้อมที่จะได้รับการประเมินจากนักศึกษา

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่เกี่ยวกับสภาพการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมของศูนย์บริการ การศึกษากรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ประจำศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวนรวม 18 คน ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา สามารถสรุปผลจากการสัมภาษณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 3.1 สภาพการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษา

3.1.1 ศูนย์บริการการศึกษาในกรุงเทพมหานครสามารถให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมกับอาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่สอนเสริมและนักศึกษาผู้เข้ารับบริการการสอนเสริมได้เป็นอย่างดี ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมากกว่า 30 ปี แต่เนื่องจากศูนย์บริการการศึกษาเป็นสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งนอกจากจะมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติในวันราชการเป็นประจำอยู่แล้ว ในบางครั้งสถานศึกษายังต้องปฏิบัติงานเพิ่มเป็นพิเศษในวันเสาร์ และวันอาทิตย์อีกด้วย จึงอาจไม่มีความสะดวกในเรื่องของอาคารสถานที่ หรือจากการที่หน่วยงานอื่นมาขอใช้สถานที่ก็อาจมีผลกระทบต่อความสะดวกในการจัดให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมอยู่บ้าง แต่สถานศึกษาก็พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทั้งนี้ก็เนื่องจาก มสธ. เป็นพันธมิตรกับโรงเรียนมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน

3.1.2 มหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้เห็นความสำคัญกับกิจกรรมการให้บริการดังกล่าวกับนักศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทั้งนี้เพราะบางครั้งสถานศึกษาได้จัดห้องไว้สำหรับการจัดกิจกรรมการสอนเสริม มีการเตรียมการเป็นอย่างดี แต่ไม่มีนักศึกษามาเข้ารับการสอนเสริม หรือบางครั้งก็มาน้อยมาก (1 – 2 คน) จึงไม่คุ้มกับการลงทุน ทั้งยังเป็นการเสียประโยชน์ที่สถานศึกษาจะให้หน่วยงานอื่นมาใช้ห้องเรียนเพื่อการจัดกิจกรรมอื่น และในขณะเดียวกันในบางครั้งอาจารย์สอนเสริมไม่เดินทางไปสอนโดยไม่แจ้งให้ศูนย์บริการการศึกษาทราบล่วงหน้าก็มักจะเกิดปัญหากับนักศึกษาที่มารอรับการสอนเสริมอยู่เป็นประจำ

3.1.3 มหาวิทยาลัยควรจัดหาอุปกรณ์ประกอบการสอนที่จำเป็นต่างๆ เช่น เครื่องฉายภาพ Projector เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องเล่น VCD DVD หรือ Computer พร้อมเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยอำนวยความสะดวกอาจารย์สอนเสริมที่จำเป็นจะต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเหล่านี้ ทั้งนี้เพราะสถานศึกษาที่เป็นศูนย์บริการการศึกษามีข้อจำกัดในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่อาจารย์สอนเสริมต้องการใช้ทั้งในด้านจำนวนและคุณภาพ ประกอบกับในวันหยุดเสาร์/อาทิตย์ เจ้าหน้าที่ไอทีที่สนับสนุนของโรงเรียน ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนน้อยมักจะไม่สามารถมาปฏิบัติงานในวันเสาร์/อาทิตย์ได้

### 3.2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริม

ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกัน โดยเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการการสอนเสริมที่สำคัญ ได้แก่

3.2.1 มหาวิทยาลัยแจ้งรายชื่ออาจารย์สอนเสริมล่าช้าโดยเฉพาะในชุดวิชาที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวอาจารย์สอนเสริมกะทันหันทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกับการจัดกิจกรรมการสอนเสริมไม่สามารถไปปฏิบัติภารกิจประจำอื่นได้ (ต้องอยู่ตรวจสอบรายชื่ออาจารย์สอนเสริมกับมหาวิทยาลัย)

3.2.2 บางชุดวิชาไม่มีนักศึกษาเข้ารับการสอนเสริม (กรณีหากเป็นการสอนเสริมครั้งที่ 1 ศูนย์ฯ เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรจะงดการจัดบริการการสอนเสริมในครั้งที่ 2 หรือ 3 ไปด้วย)

3.2.3 นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมบางส่วนแต่งกายไม่เหมาะสม ไม่ให้เกียรติกับสถานศึกษา

3.2.4 อาจารย์สอนเสริมบางท่านเข้าสอนไม่ตรงเวลา/เลิกสอนก่อนเวลา และเลิกสอนช้ากว่าเวลาที่กำหนด ซึ่งกรณีหลังนี้ส่งผลให้เป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเปิดปิดห้อง และเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เช่น เครื่อง Computer เครื่องฉาย Projector เป็นต้น

3.2.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษามีน้อย และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน เช่น ย้าย ลาออก และเกษียณอายุราชการ เป็นต้น สภาพการณ์ดังกล่าวนี้ทำให้เกิดปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาย่างต่อเนื่อง

3.2.6 มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงเรื่องงบประมาณที่จัดให้กับศูนย์บริการการศึกษานี้ มหาวิทยาลัยควรเพิ่มงบประมาณในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เพราะศูนย์บริการการศึกษามีบริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาและอาจารย์สอนเสริมด้วยดี และมีประสิทธิภาพตลอดมา นอกจากนี้ยังควรเพิ่มการจัดสรรงบประมาณค่าวัสดุและครุภัณฑ์ในใบรายการ เช่น ค่าไฟฟ้า และค่าตอบแทนผู้ดูแลรับผิดชอบการดำเนินการจัดกิจกรรมการสอนเสริม โดยเฉพาะในกรณีที่มหาวิทยาลัยขอใช้ห้องปรับอากาศศูนย์เห็นว่ามหาวิทยาลัยจำเป็นต้องสนับสนุนค่าไฟในอัตราที่เหมาะสมกับการปรับเปลี่ยนค่า FT ของการไฟฟ้าในภาวะปัจจุบันด้วย

### 3.3 แนวทางการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริม

ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษารองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษ และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน โดยเห็นว่าแนวทางในการให้บริการการจัดบริการการสอนเสริมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ควรจะดำเนินการดังต่อไปนี้

3.3.1 มหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการการศึกษ (สถานศึกษาโดยความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน : สพฐ.) ควรร่วมกันกำหนดนโยบายหลักสำคัญในการให้ความร่วมมือ (MOU) เพื่อการจัดบริการการศึกษ (กิจกรรมการสอนเสริม) กับนักศึกษา โดยควรจะพัฒนาศูนย์บริการการศึกษ มสธ. ให้เป็นศูนย์บริการนักศึกษาเบ็ดเสร็จในลักษณะของ One-Stop Service Center ทั้งเพื่อเป็นการให้บริการกับนักศึกษาให้มากที่สุด หรืออาจเป็นในรูปแบบของ Study Center เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล โดยเป็นทั้งสถานที่บริการจัดกิจกรรมการสอนเสริมแบบเผชิญหน้า การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม การสอนทางไกลผ่าน Internet หรือเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) มีวัสดุ/อุปกรณ์ประกอบการเรียนด้วยตนเอง นักศึกษาสามารถเข้ารับการสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 หรือสื่อมัลติมีเดียอื่นที่เปลี่ยนแปลงไป และสะดวกกับผู้เรียนที่เป็นนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล

3.3.2 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่อง Computer เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์บริการการศึกษ นักศึกษา และอาจารย์สอนเสริม กับมหาวิทยาลัยให้รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น

3.3.3 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการการสอนเสริม และการจัดกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องผ่านศูนย์บริการการศึกษารุงเทพมหานครให้กับนักศึกษา ทั้งนี้ โดยมหาวิทยาลัยจะต้องจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้ศูนย์บริการการศึกษารับประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ และต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ

3.3.4 มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพิจารณาการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอย่างเร่งด่วนดังที่กล่าวไว้แล้วในเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของศูนย์บริการการศึกษาในการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมข้อ 3.2.6





## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ คือ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.1.4 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรจำนวนรวม 5,783 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 493 คน ได้แก่

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 357 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่ง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan. ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 118 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา แห่งละ 3 คน จำนวน 6 แห่ง รวม 18 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling)



### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัย จะได้ใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) **แบบสอบถาม** ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นนักศึกษา ที่เข้ารับการสอนเสริม ซึ่งผ่านการทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ส่วนแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89
- 2) **แบบสัมภาษณ์** ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างในการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษา

### 1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2557 (รายละเอียดดังปรากฏในบทที่ 3)

## 1.3 สรุปผลการวิจัย

### 1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่เข้ารับ

#### บริการการสอนเสริม

1) นักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่สอนเสริม ส่วนด้านอื่นๆ ปรากฏว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม พบว่าโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่สอนเสริม ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านกิจกรรมการสอนเสริม

#### 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา ปรากฏผลดังนี้

##### (1) ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

- ก. นักศึกษาเพศชายและหญิงมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน
- ข. นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน
- ค. นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ง. นักศึกษามีสถานภาพการทำงานต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

จ. นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉ. นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

(2) ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ก. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

ข. นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

ค. นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ง. นักศึกษาที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จ. นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

ฉ. นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

(1) **ปัญหา** นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปัญหา เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) มสธ. และศูนย์แจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสอนเสริมน้อยมาก 2) อาจารย์สอนเสริมสอนเร็ว/อธิบายไม่ละเอียด (ในบางเนื้อหาสาระค่อนข้างยาก) 3) มีปัญหาในการ Down load เอกสารสอดทัศน์ 4) ชุติวิชาที่ไม่มีการสอนเสริม มหาวิทยาลัยควรจะทำเป็นสรุปย่อเนื้อหาของชุติวิชาแจกให้กับนักศึกษา และ 5) อาจารย์ไม่ไปสอนเสริม ทำให้นักศึกษาเสียโอกาส (บางคนเดินทางเป็น 100 ก.ม. เพื่อเข้ารับการสอนเสริม)

(2) **ความต้องการ** นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความต้องการเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) มสธ. ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารสอนเสริมทุกสื่อให้มากกว่าที่เป็นอยู่ให้ทั่วถึง 2) อาจารย์สอนเสริมควรสอน/อธิบายให้ตรงตามวัตถุประสงค์ หรือแนวในการตอบข้อสอบ 3) ควรมีแบบทดสอบ หรือแนวข้อสอบเก่ามาให้ทดลองทำ หรือเฉลยวิธีการตอบโดยเฉพาะชุติวิชาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย 4) มีสรุปย่อหรือประเด็นที่ต้องการเน้นแจกให้กับนักศึกษาที่มาเข้ารับการสอนเสริม และ 5) อยากให้อาจารย์สอนเสริมเป็นอาจารย์ของ มสธ.

### 1.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์สอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1) อาจารย์สอนเสริมมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการ การสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า อาจารย์สอนเสริมมีความคิดเห็นที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านสถานที่สอนเสริม และ 3) ด้าน นักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม ส่วนที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านกิจกรรมการสอนเสริม และด้านอาจารย์สอนเสริม

2) อาจารย์สอนเสริมมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการ จัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า โดยรวมอาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อแนวทางในการพัฒนาการ จัดบริการ การสอนเสริมกับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสามารถสรุปประเด็นที่ สำคัญได้ 4 ประเด็น คือ 1) นโยบายและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย 2) นักศึกษาที่เข้ารับ บริการการสอนเสริม 3) ศูนย์บริการการศึกษา และ 4) อาจารย์สอนเสริม

### 1.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการศูนย์บริการ การศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับสภาพการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการให้บริการจัดกิจกรรมการสอนเสริมของศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### 1) สภาพการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษา

(1) ศูนย์บริการการศึกษาในกรุงเทพมหานครสามารถให้บริการการจัด กิจกรรมการสอนเสริมกับอาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่สอนเสริมและนักศึกษาผู้เข้ารับบริการการสอนเสริม ได้เป็นอย่างดี ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมากกว่า 30 ปี แต่เนื่องจากศูนย์บริการการศึกษาเป็น สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งนอกจากจะมีภารกิจที่ ต้องปฏิบัติในวันราชการเป็นประจำอยู่แล้ว ในบางครั้งสถานศึกษายังต้องปฏิบัติงานเพิ่มเป็นกรณี พิเศษในวันเสาร์ และวันอาทิตย์อีกด้วย ในบางครั้งจึงอาจไม่สะดวกในเรื่องของอาคารสถานที่ หรือ จากการที่หน่วยงานอื่นมาขอใช้สถานที่บางครั้งก็อาจมีผลกระทบต่ออาคารอำนวยความสะดวกในการจัด ให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมอยู่บ้าง แต่สถานศึกษาก็พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังกล่าว ทั้งนี้ก็เนื่องจาก มสธ. เป็นพันธมิตรกับโรงเรียนมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน

(2) มหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาได้เห็นความสำคัญกับ กิจกรรมการให้บริการดังกล่าวกับนักศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทั้งนี้เพราะบางครั้งสถานศึกษา ได้จัดห้องไว้สำหรับการจัดกิจกรรมการสอนเสริม มีการเตรียมการเป็นอย่างดี แต่ไม่มีนักศึกษามา เข้ารับการสอนเสริม หรือบางครั้งก็มาน้อยมาก (1 – 2 คน) จึงไม่คุ้มกับการลงทุน ทั้งยังเป็น การเสียประโยชน์ที่สถานศึกษาจะให้หน่วยงานอื่นมาใช้ห้องเรียนเพื่อการจัดกิจกรรมอื่น และใน ขณะเดียวกันในบางครั้งอาจารย์สอนเสริมไม่เดินทางไปสอนโดยไม่แจ้งให้ศูนย์บริการการศึกษา ทราบล่วงหน้าก็มักจะทำให้เกิดปัญหากับนักศึกษาที่มารอรับการสอนเสริมอยู่เป็นประจำ

(3) มหาวิทยาลัยควรจัดหาอุปกรณ์ประกอบการสอนที่จำเป็นต่างๆ เช่น เครื่องฉายภาพ Projector เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องเล่น VCD DVD หรือ Computer พร้อมเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมาอำนวยความสะดวกอาจารย์สอนเสริมที่จำเป็นจะต้องใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นเหล่านี้ ทั้งนี้เพราะสถานศึกษาที่เป็นศูนย์บริการการศึกษามีข้อจำกัดในเรื่องของวัสดุ อุปกรณ์ที่อาจารย์สอนเสริมต้องการใช้ทั้งในด้านจำนวนและคุณภาพ ประกอบกับ ในวันหยุดเสาร์/อาทิตย์ เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ของโรงเรียน ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนน้อยมักจะไม่ สามารถมาปฏิบัติงานในวันเสาร์/อาทิตย์ได้

## 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริม

ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน โดยเห็นว่าปัญหาและ อุปสรรคในการจัดบริการการสอนเสริมที่สำคัญ ได้แก่

(1) มหาวิทยาลัยแจ้งรายชื่ออาจารย์สอนเสริมล่าช้าโดยเฉพาะในชุดวิชาที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวอาจารย์สอนเสริมกะทันหันทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกับการจัดกิจกรรมการสอนเสริมไม่สามารถไปปฏิบัติภารกิจประจำอื่นได้ (ต้องอยู่ตรวจสอบรายชื่ออาจารย์สอนเสริมกับ มหาวิทยาลัย)

(2) บางชุดวิชาไม่มีนักศึกษาเข้ารับการสอนเสริม (กรณีหากเป็นการสอนเสริมครั้งที่ 1 ศูนย์ฯ เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรจะงดการจัดบริการการสอนเสริมในครั้งที่ 2 หรือ 3 ไปด้วย)

(3) นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมบางส่วนแต่งกายไม่เหมาะสม ไม่ให้เกียรติกับสถานศึกษา

(4) อาจารย์สอนเสริมบางท่านเข้าสอนไม่ตรงเวลา/เลิกสอนก่อนเวลา และเลิกสอนช้ากว่าเวลาที่กำหนด ซึ่งกรณีหลังนี้ส่งผลให้เป็นปัญหากับเจ้าหน้าที่ดูแลเปิดปิดห้อง และเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เช่น เครื่อง Computer เครื่องฉาย Projector เป็นต้น

(5) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษามีน้อย และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน เช่น ย้าย ลาออก และเกษียณอายุราชการ เป็นต้น สภาพการณ์ดังกล่าวนี้ทำให้เกิดปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(6) มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงเรื่องงบประมาณที่จัดให้กับศูนย์บริการ การศึกษา ทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรเพิ่มงบประมาณในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เพราะศูนย์บริการการศึกษาให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาและอาจารย์สอนเสริม ด้วยดี และมีประสิทธิภาพตลอดมา นอกจากนี้ยังควรเพิ่มการจัดสรรงบประมาณค่าวัสดุและ ครุภัณฑ์ในบางรายการ เช่น ค่าไฟฟ้า และค่าตอบแทนผู้ดูแลรับผิดชอบการดำเนินการจัดกิจกรรม การสอนเสริม โดยเฉพาะในกรณีที่มีมหาวิทยาลัยขอใช้ห้องปรับอากาศศูนย์เห็นว่ามหาวิทยาลัยจำเป็น จะต้องสนับสนุนค่าไฟในอัตราที่เหมาะสมกับการปรับเปลี่ยนค่า FT ของการไฟฟ้าในภาวะปัจจุบัน ด้วย

### 3) แนวทางการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริม

ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน โดยเห็นว่าแนวทางในการให้บริการการจัดบริการการสอนเสริมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ควรจะดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) มหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการการศึกษา (สถานศึกษาโดยความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน : สพฐ.) จำเป็นต้องร่วมกันกำหนดนโยบายหลักสำคัญในการให้ความร่วมมือ (MOU) เพื่อการจัดบริการการศึกษา (กิจกรรมการสอนเสริม) กับนักศึกษา โดยควรจะพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ให้เป็นศูนย์บริการนักศึกษาเบ็ดเสร็จในลักษณะของ One-Stop Service Center ทั้งเพื่อเป็นการให้บริการกับนักศึกษาให้มากที่สุด หรืออาจเป็นในรูปของ Study Center เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล โดยเป็นทั้งสถานที่บริการจัดกิจกรรมการสอนเสริมแบบเผชิญหน้า การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม การสอนทางไกลผ่าน Internet หรือเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) มีวัสดุ/อุปกรณ์ประกอบการเรียนด้วยตนเอง นักศึกษาสามารถเข้ารับการสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 หรือสื่อมัลติมีเดียอื่นที่เปลี่ยนแปลงไป และสะดวกกับผู้เรียนที่เป็นนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล

(2) มหาวิทยาลัยควรจัดสรรสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่อง Computer เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์บริการการศึกษา นักศึกษา และอาจารย์สอนเสริม กับมหาวิทยาลัยให้รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น

(3) มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการการสอนเสริม และการจัดกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องผ่านศูนย์บริการการศึกษารุงเทพมหานคร ให้กับนักศึกษา ทั้งนี้ โดยมหาวิทยาลัยจะต้องจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้ศูนย์บริการการศึกษา ประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ และต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ

(4) มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพิจารณาการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอย่างเร่งด่วนดังที่กล่าวไว้แล้วในเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของศูนย์บริการการศึกษาในการให้บริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมข้อ 3.2.6

## 2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัย ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ศูนย์บริการการศึกษารุงเทพมหานคร ในครั้งนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญซึ่งควรค่าแก่การนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้



## 2.1 ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการ การสอนเสริม

### 2.1.1 ปัญหาของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการการสอนเสริม

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่ ประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะ นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ามากที่สุด จำนวน 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.34 ทั้งเป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมากที่สุดถึง 122 คน หรือคิดเป็น ร้อยละ 34.17 ตลอดทั้งยังเป็นผู้ที่เพิ่งจะเข้ารับการสอนเสริมเป็นครั้งแรก หรือครั้งที่ 2 ซึ่งมี เป็นจำนวนมากถึง 195 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.62 ดังนั้นจึงเห็นได้ว่านักศึกษาส่วนใหญ่ ยังไม่สามารถปรับตัวในการเรียนด้วยตนเองในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยได้ กล่าวคือ นักศึกษาส่วนใหญ่จะเคยชินกับการศึกษาที่เรียนในห้องเรียนตามปกติในระดับมัธยมศึกษา เมื่อมา เข้าเรียนในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยซึ่งนักศึกษาจะต้องศึกษาด้วยตนเอง และเข้ารับบริการ การสอนเสริมในบางชุดวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีการสอนเสริม จึงอาจจะยังไม่สามารถปรับตัวให้เข้า กับการเรียนด้วยตนเองในระบบการสอนทางไกลได้ ประกอบกับนักศึกษากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ ซึ่งส่วนใหญ่ร้อยละ 79.55 เป็นผู้ที่ไม่ได้มีการเตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริม ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็น นักศึกษากลุ่มที่ยังไม่ได้รับเอกสารการสอนชุดวิชา และอีกกลุ่มหนึ่งเป็นนักศึกษาที่ยังปรับตัวหรือ ไม่เคยชินกับระบบการเรียนของมหาวิทยาลัย ประกอบกับนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมดังกล่าว ยังเป็นผู้ที่มีงานทำแล้วมากถึงร้อยละ 94.12 อาจมีภารกิจจากการทำงานของแต่ละคน จึงไม่มีเวลา เตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริม ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวแล้วจึงส่งผลให้นักศึกษาที่เข้ารับบริการ การสอนเสริมประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่านักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ประสบปัญหาอยู่ในระดับมากในด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ด้าน สถานการสอนเสริม และด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ในด้านการบริการข้อมูล ข่าวสารนักศึกษาจะประสบกับปัญหาในระดับมากในเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาในการ Download เอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอนเสริมทางวิทยุ โทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงของ มสธ. ศูนย์บริการการศึกษาไม่ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริม และความไม่สะดวกในการขอรับเอกสารโสตทัศนในวันสอน เสริมที่ศูนย์บริการการศึกษา ส่วนในด้านสถานที่สอนเสริมส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับความ เหมาะสมของขนาดห้องที่ใช้สอนเสริม ห้องที่ใช้สอนเสริมมีเสียงดังรบกวนและมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ รบกวน ส่วนในด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการ ที่ศูนย์ไม่ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม และ ไม่มีสถานที่จอดรถอย่างพอเพียง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะศูนย์บริการการศึกษาที่ใช้เป็นสถานที่ในการจัดบริการการสอนเสริม ซึ่งเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ) อาจมีข้อจำกัดในการใช้เครื่อง Computer ซึ่งเป็นพัสดุประจำ สำนักงาน ประกอบกับมหาวิทยาลัยก็ไม่ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่อง Computer และ



ค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การ Download เอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริมไว้ให้บริการที่ศูนย์บริการการศึกษา อย่างไรก็ตามในเรื่องนี้มหาวิทยาลัย (สำนักบริการการศึกษา) ได้ดำเนินการจัดส่งเอกสารโสตทัศนศึกษาที่จัดให้มีการสอนเสริมไปให้ศูนย์บริการการศึกษาดำเนินการแจกให้กับนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมเป็นประจำอยู่แล้ว แต่ศูนย์อาจจะไม่ได้จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแจกให้กับนักศึกษา หรือบางครั้งนักศึกษาก็หยิบเอกสารโสตทัศนศึกษาไปมากเกินไปจนความจำเป็น จึงทำให้เอกสารโสตทัศนศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดส่งให้กับศูนย์บริการการศึกษาไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา (โดยเฉพาะนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมช้ากว่าเวลา 9.00 น.) จึงส่งผลให้นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับเอกสารโสตทัศนศึกษาในวันสอนเสริมที่ศูนย์บริการการศึกษา ส่วนปัญหาในด้านสถานที่สอนเสริมนั้น พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่ที่เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับมากนั้น จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเหมาะสมของขนาดห้องที่ใช้สอนเสริม ห้องที่ใช้สอนเสริมมีเสียงดังรบกวน และมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน ซึ่งปัญหาต่างๆ ดังกล่าวนี้อาจสอดคล้องกับความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริมที่เห็นว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับมากเช่นกัน และที่เป็นเช่นนี้เพราะศูนย์บริการการศึกษาที่ใช้เป็นสถานที่ในการจัดบริการการสอนเสริมของมหาวิทยาลัยนั้น เป็นสถานศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ซึ่งนอกจากจะมีการจัดการเรียนการสอนในวันราชการตามปกติแล้วในวันหยุดราชการวันเสาร์และอาทิตย์ สถานศึกษาดังกล่าวก็ยังมีกิจกรรมอื่นๆ อีกด้วย ซึ่งมีทั้งกิจกรรมภายในของสถานศึกษานั้นๆ เอง และกิจกรรมที่หน่วยงานอื่นภายนอกมาขอใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรม ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีเสียงดังรบกวนในขณะที่มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดกิจกรรมการสอนเสริมให้กับนักศึกษา ในขณะเดียวกันสถานศึกษาบางแห่งก็อยู่ในระหว่างการดำเนินการก่อสร้างอาคารและห้องเรียนเพิ่มเติม จึงทำให้เกิดเสียงดังและการฟุ้งกระจายของฝุ่นละอองจากการก่อสร้างดังกล่าว

### **2.1.2 ความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการการสอนเสริม**

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่สอนเสริม ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านกิจกรรมการสอนเสริม ในขณะที่ด้านอาจารย์สอนเสริมและด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปีมากที่สุด กล่าวคือ มีจำนวนมากถึง 122 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.17 ทั้งเป็นผู้ที่มีการศึกษาพื้นฐานในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ามากที่สุดเช่นกัน คือมีจำนวนมากถึง 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.34 ดังนั้นจึงย่อมที่จะมีความคาดหวังในความสำเร็จของการเรียนอยากประสบความสำเร็จในชีวิต อยากมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ยังพบอีกว่านักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานทำแล้วมากถึงร้อยละ 94.12 ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวจึงส่งผลให้นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการในการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) ของเดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland, 1987) ที่กล่าว

ว่ามนุษย์มีความต้องการในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นความต้องการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความสำเร็จ (Need for Achievement) หรือเป็นความต้องการเรียนรู้เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลทั้งในด้านการเรียน ตลอดทั้งยังเป็นความต้องการที่จะทำงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือเพื่อให้มีมาตรฐานในชีวิตสูงขึ้น ตลอดทั้งยังเป็นการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตนต้องการ

## 2.2 การทดสอบสมมติฐาน

### 2.2.1 ผลการเปรียบเทียบปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา

1) นักศึกษาเพศชายและหญิงมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงต่างก็เป็นนักศึกษาในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเปิดรับนักศึกษาโดยไม่จำกัดเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่มอายุได้มีโอกาสศึกษาด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ดังนั้นจึงส่งผลให้นักศึกษาที่มีเพศต่างกันประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าในด้านอาจารย์สอนเสริม นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านกิจกรรมการสอนเสริม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้โดยนักศึกษาหญิงมีปัญหาอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาชาย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาหญิงอาจมีความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการต้องการได้รับความรู้จากการเข้ารับบริการการสอนเสริมมากกว่านักศึกษาชาย จึงมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาด้านอาจารย์สอนเสริม และด้านกิจกรรมการสอนเสริมสูงกว่านักศึกษาชายและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) นักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในการจัดบริการการสอนเสริมของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนในระบบการสอนทางไกลที่มหาวิทยาลัยจัดบริการสำหรับนักศึกษา ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมการสอนเสริมดังกล่าวมหาวิทยาลัยพยายามพัฒนาและพิจารณาหารูปแบบที่เหมาะสมกับนักศึกษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้ในแต่ละสาขาวิชาและชุดวิชา มีคณะกรรมการบริหารชุดวิชา (คบช.) ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการพัฒนาคุณภาพของชุดวิชา ตลอดทั้งเพื่อให้มีการวางแผนและกำหนดกิจกรรมการสอนเสริม และสื่อเสริมอื่นที่จำเป็นต่อการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกล เช่น การให้มีเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม เป็นต้น ประกอบกับการจัดกิจกรรมการสอนเสริม เป็นกิจกรรมที่ไม่บังคับให้นักศึกษาต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยอื่นในระบบปิดโดยทั่วไป ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวแล้วจึงส่งผลให้นักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

3) นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ากับนักศึกษามีการศึกษา ระดับปริญญาตรีมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน โดยที่นักศึกษาที่จบ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่าประสบปัญหาอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มี พื้นฐานการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มาแล้วและมาสมัครเข้าเรียนในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชอีก ย่อมจะเป็น ผู้มีทักษะและประสบการณ์ในการเรียนระดับอุดมศึกษามาแล้ว ทั้งอาจเป็นผู้ที่เตรียมตัวมาเข้ารับ การสอนเสริมเป็นอย่างดี กล่าวคือ เป็นผู้ที่ศึกษาเอกสารการสอนชุดวิชามาก่อนล่วงหน้า ทำแบบฝึก ปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนดทั้งอาจศึกษาจากสื่อการเรียนอื่นที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ เช่น ศึกษา จากรายการวิทยุกระจายเสียง หรือรายการวิทยุโทรทัศน์ของ มสธ. เป็นต้น ดังนั้นจึงทำให้ประสบ ปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่น้อยกว่านักศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาเดิมระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งไม่มีประสบการณ์ในการเรียนระดับอุดมศึกษามาก่อนจึงอาจ ไม่ได้มีการเตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริมดังเช่นนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมาแล้ว ด้วยเหตุผลดังกล่าวแล้วนี้จึงส่งผลให้นักศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ประสบปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกับนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) นักศึกษาที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษากลุ่มที่มีงานทำย่อมมีความมุ่งมั่นในการเรียนอยู่ในระดับที่สูง กล่าวคือ มีความต้องการที่จะ ให้การเรียนของตนประสบผลสำเร็จอย่างมีจุดหมาย เช่น นำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนาอาชีพ หรืองานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น หรือประสบความสำเร็จหรือมีผลสัมฤทธิ์ในทางการเรียน ที่ดี จึงอาจเห็นว่าสภาพปัจจุบันที่นักศึกษาได้รับบริการอยู่น่าจะปฏิบัติได้ดีกว่านี้ จึงเห็นว่าเป็น ปัญหาอยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่ยังไม่มีงานทำ แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราชดำเนินการจัดให้บริการการสอนเสริมสำหรับนักศึกษาทุกคนที่ต้องการได้รับความรู้ เพิ่มเติมโดยตรงจากอาจารย์สอนเสริม จึงส่งผลให้นักศึกษาทั้งกลุ่มที่มีงานทำและไม่มีงานทำมีปัญหา ในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน

5) นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการ การสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษามีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่ากับนักศึกษามีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปประสบกับปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ทั้งนี้โดยนักศึกษามีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่า ประสบกับปัญหาในการ เข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษามีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มนักศึกษามีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่า ซึ่งมีจำนวน มากที่สุด 107 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 29.97 อาจเห็นว่าการมาเข้ารับบริการการสอนเสริมใน บางครั้งทำให้เป็นภาระกับนักศึกษามาก เช่น นักศึกษาบางคนต้องเดินทางมาเข้ารับบริการ

การสอนเสริมที่ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ด้วยระยะทาง 100 กิโลเมตร (เนื่องจาก ศูนย์บริการการศึกษาในจังหวัดที่นักศึกษาอยู่ไม่มีการเปิดสอนเสริมในชุดวิชาดังกล่าว) ซึ่งก็ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางค่อนข้างสูง และในบางครั้งไม่มีอาจารย์เดินทางไปสอนเสริมในวันและเวลาที่กำหนดไว้ ก็ยังทำให้นักศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่ค่อนข้างสูง ในทางกลับกันนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป การใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการการสอนเสริมจึงเห็นว่า เป็นปัญหาค่อนข้างน้อย และความรู้ที่ได้รับจากการสอนเสริมคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้นักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าในด้านกิจกรรมการสอนเสริมนักศึกษาที่มีระยะเวลาที่ศึกษาของหลักสูตร 4 ปี กับนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 2 ปีและ 3 ปีมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีมีปัญหาในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาทั้ง 2 ปีและ 3 ปีที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้เดิมในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งมีจำนวนมากถึง 144 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 40.34 ทั้งนี้ นักศึกษากลุ่มดังกล่าวจะเคยชินกับการเรียนในชั้นเรียนตามปกติในระดับมัธยมศึกษา และเมื่อต้องมาเรียนด้วยตนเองกับมหาวิทยาลัยเปิด ซึ่งไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง นักศึกษาจะต้องศึกษาจากสื่อประสมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ทั้งนี้โดยต้องศึกษาจากเอกสารการสอนชุดวิชาเป็นสื่อหลัก ในทางตรงกันข้ามนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาทั้ง 2 ปีและ 3 ปี ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่องจึงย่อมที่จะมีประสบการณ์ในการเรียนในระดับอุดมศึกษามาก่อน ซึ่งก็ช่วยให้นักศึกษากลุ่มดังกล่าวสามารถปรับตัวในการเรียนได้ง่ายกว่านักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งมีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีมีปัญหาในด้านกิจกรรมการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีระยะเวลาที่ศึกษาของหลักสูตร 2 ปีและ 3 ปีและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**2.2.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม** จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การมีงานทำ รายได้ และระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา

1) นักศึกษาเพศชายและหญิงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันทุกด้านเช่นกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของระดับความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมก็พบว่าทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงต่างก็มีความต้องการ



อยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงต่างก็มีความมุ่งมั่นในการเรียนดังจะเห็นได้จากนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการการสอนเสริมในครั้งนี้มีจำนวนของนักศึกษาชายและหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ เป็นนักศึกษาชายจำนวน 205 คนเป็นนักศึกษาหญิงจำนวน 152 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 57.42 และ 42.25 ตามลำดับ ดังนั้นนักศึกษาทั้งสองกลุ่มดังกล่าวจึงย่อมที่จะมีความคาดหวังในความสำเร็จของการเรียน อยากประสบความสำเร็จในชีวิต อยากมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ผลจากการวิจัยในครั้งนี้อย่างพบอีกว่านักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีงานทำแล้วมากถึงร้อยละ 94.12 ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวจึงส่งผลให้นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการในการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) ของเดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland. 1987) ที่กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นความต้องการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความสำเร็จ (Need for Achievement) หรือเป็นความต้องการเรียนรู้เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลทั้งในด้านการเรียน ตลอดทั้งยังเป็นความต้องการที่จะทำงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือเพื่อให้มีมาตรฐานในชีวิตสูงขึ้น ตลอดทั้งยังเป็นการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตนต้องการ ด้วยเหตุนี้ทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงจึงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่แตกต่างกัน

2) นักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าไม่แตกต่างกันทุกด้านเช่นกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของระดับความต้องการก็พบว่านักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุดและมากใกล้เคียงกันทุกกลุ่มอายุ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมแม้จะมีกลุ่มอายุที่ต่างกัน แต่ก็ยังเป็นกลุ่มอายุที่มีความต่อเนื่องใกล้เคียงกัน หรืออาจกล่าวในทางจิตวิทยาได้ว่านักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกัดังกล่าวเป็นกลุ่มนักศึกษาที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ Adulthood ทั้งอยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น (อายุ 18 – 35 ปี) และวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง (อายุ 35 - 60 ปี) ดังนั้นนักศึกษาซึ่งอยู่ในวัยผู้ใหญ่จึงมีพัฒนาการในด้านความคิด สติปัญญาในระดับ Formal operations ซึ่งเป็นขั้นสูงสุดของพัฒนาในระยษะนี้จึงมีความต้องการที่จะเรียนสูง (Robert A. Havighurst อ้างถึงในสุนทร โคตรบรรเทา. 2524 : 97 – 98) ด้วยเหตุดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้นักศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด และไม่แตกต่างกัน

3) นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ากับนักศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน โดยที่นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ามีความต้องการอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีพื้นฐานการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยม

ศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า จะมีความเคยชินกับการศึกษาในระบบชั้นเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่เมื่อต้องมาเรียนในระดับอุดมศึกษากับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชซึ่งเป็นระบบเปิดที่ใช้วิธีการสอนทางไกลเป็นหลักและไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง ดังนั้นเมื่อมหาวิทยาลัยจัดให้มีบริการการสอนเสริมซึ่งเป็นการดำเนินงานในลักษณะชั้นเรียน นักศึกษาที่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า จึงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมาแล้ว ย่อมจะมีประสบการณ์ในการเรียนระดับอุดมศึกษามาแล้วจึงทำให้เคยชินกับการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัยมากกว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่ากับนักศึกษาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมาแล้ว มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) นักศึกษาที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษากลุ่มที่มีงานทำแล้วมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่ไม่มีงานทำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าในด้านอาจารย์สอนเสริมและด้านสถานที่สอนเสริมนักศึกษาที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 ตามลำดับ ทั้งนี้โดยนักศึกษากลุ่มที่มีงานทำมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษากลุ่มที่ยังไม่มีงานทำทั้งสองด้าน ที่เป็นเช่นนี้เพราะนักศึกษากลุ่มที่มีงานทำย่อมมีความมุ่งมั่นในการเรียนอยู่ในระดับที่สูง กล่าวคือ มีความต้องการที่จะให้การเรียนของตนประสบผลสำเร็จอย่างมีจุดหมาย เช่น นำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาชีพ หรืองานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น หรือประสบความสำเร็จหรือมีผลสัมฤทธิ์ในทางการเรียนที่ดี จึงอาจเห็นว่าสภาพปัจจุบันที่นักศึกษาได้รับบริการอยู่ น่าจะปฏิบัติได้ดีกว่านี้ ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ นักศึกษากลุ่มที่มีงานทำแล้วจึงมีความต้องการอยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่ยังไม่มีงานทำ ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมคะเน คำจูน (2528 : 116) ที่ทำการศึกษาปัญหาและความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่มีต่อการสอนเสริมในกรุงเทพมหานคร และพบว่านักศึกษากลุ่มที่มีงานทำแล้วมีความต้องการในการเข้ารับการสอนเสริมแตกต่างกับนักศึกษาที่ยังไม่มีงานทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5) นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกัน ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทและต่ำกว่า มีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกับกลุ่มนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท และกลุ่มนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป และนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกับนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท



และกลุ่มนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปเช่นกัน ทั้งนี้โดยนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ 10,000 บาทและต่ำกว่าและกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดและสูงกว่านักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีรายได้ 10,000 บาทและต่ำกว่า และนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีรายได้ค่อนข้างน้อย ทั้งอาจมีภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวประกอบกับนักศึกษากลุ่มดังกล่าวเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า เมื่อตัดสินใจเข้ามาเรียนกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในลักษณะของการเรียนไปด้วยทำงานไปด้วย ประกอบกับมหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิดไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง นักศึกษาต้องศึกษาจากสื่อต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้และเมื่อมหาวิทยาลัยจัดให้มีบริการการสอนเสริมในลักษณะชั้นเรียน เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสพบปะซักถามข้อสงสัยจากการศึกษาเอกสารชุดวิชากับอาจารย์ผู้สอน ทั้งยังเป็นโอกาสให้นักศึกษาได้พบปะกับเพื่อนนักศึกษาด้วยกันเพื่อทำกิจกรรมทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเรียน ดังนั้นนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนที่ค่อนข้างน้อยจึงอาจเห็นคุณค่าของเวลา การเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเข้ารับบริการการสอนเสริม หรืออาจขาดรายได้ถ้าต้องหยุดงานในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ด้วยเหตุนี้จึงมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุดและแตกต่างกับนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทและนักศึกษากลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

6) นักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาต่างกันมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยนักศึกษากลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 2 ปีกับนักศึกษากลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และนักศึกษากลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 3 ปีกับนักศึกษากลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตร 4 ปีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นกัน ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับที่สูงกว่านักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาทั้ง 2 ปีและ 3 ปีที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 4 ปีส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้เดิมในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งมีจำนวนมากถึง 144 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 40.34 ซึ่งนักศึกษากลุ่มดังกล่าวจะเคยชินกับการเรียนในชั้นเรียนตามปกติในระดับมัธยมศึกษา แต่เมื่อต้องมาเรียนด้วยตนเองกับมหาวิทยาลัยเปิด ซึ่งไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง นักศึกษาจะต้องศึกษาจากสื่อประสมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ทั้งนี้โดยต้องศึกษาจากเอกสารการสอนชุดวิชาเป็นสื่อหลักจึงอาจเกิดปัญหาจากการเรียนด้วยตนเอง ในทางตรงกันข้ามนักศึกษาที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษาทั้ง 2 ปีและ 3 ปี ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่องนักศึกษาสองกลุ่มดังกล่าวจึงย่อมที่จะมีประสบการณ์ในการเรียนในระดับอุดมศึกษามาก่อน จึงช่วยให้ นักศึกษากลุ่มดังกล่าวสามารถปรับตัวในการเรียนได้ง่ายกว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้นักศึกษาที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า ซึ่งมีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา

4 ปีมีความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมากที่สุดและแตกต่างกับนักศึกษา กลุ่มที่มีระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา 2 ปีและ 3 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

### 2.3 ปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล

#### มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จากผลการวิจัย พบว่า อาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหา ในการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็น ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่ล้วนเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการสอนเสริมเป็นระยะเวลานาน ทั้งนี้โดย เป็นผู้ที่มีประสบการณ์สอนตั้งแต่ 16 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด ถึงร้อยละ 63.56 ทั้งเป็นอาจารย์สอนเสริมภายในของมหาวิทยาลัยเองจึงอาจคุ้นชินกับการ จัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี จึงเห็นว่าปัญหา ในการจัดบริการการสอนเสริมเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของอาภรณ์ เชี่ยวชาญเกษตรและคณะ (2551 : 112) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจด้าน สภาพแวดล้อมและการบริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่พบว่านักศึกษาบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาใน การบริการการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2544 : 122) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจาก ประเทศต่างๆ : ประสบการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนากระบวนกรศึกษาทางไกลในศตวรรษที่ 21 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ปัญหาในการจัดการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยในประเทศต่างๆ ส่วนใหญ่ จะประสบปัญหาด้านการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะการจัดบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับ ปานกลางเช่นกัน

อย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ที่อาจารย์สอนเสริมเห็นว่าเรื่องที่เป็น ปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกอื่น ที่เกี่ยวข้อง ด้านสถานที่สอนเสริม และด้านนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็น เพราะอาจารย์สอนเสริมส่วนใหญ่ต่างก็เป็นผู้ที่ประสบกับสภาพของปัญหาต่างๆ ดังกล่าว ทั้งโดยตรง และจากการบอกกล่าว/ร้องเรียนจากนักศึกษาผู้เข้ามาเข้ารับบริการการสอนเสริม เช่น ในด้านการ อำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งจะเกี่ยวกับการ ที่ศูนย์บริการการศึกษาไม่ได้มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ การบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่สะอาด และศูนย์ฯ ไม่ได้จัดให้มี ร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการกับนักศึกษา ส่วนด้านสถานที่สอนเสริมที่เป็นปัญหาอยู่ ในระดับมากที่สุด จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับห้องที่ใช้สอนเสริมมีอากาศถ่ายเทไม่สะดวก มีแสงสว่างไม่ เพียงพอ มีเสียงดังรบกวนจากการจัดกิจกรรมอื่นของศูนย์ หรือการก่อสร้างอาคารเรียนเพิ่มเติมทำ ให้เกิดทั้งเสียงดังและฝุ่นละอองรบกวน ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุที่ไม่เหมาะสม และขนาด ของโต๊ะ/เก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริมมีขนาดเล็กไม่เหมาะสมกับนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม เป็นต้น ส่วนที่เป็นปัญหาในระดับมากที่สุดด้านนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม ได้แก่ การ เตรียมตัวมาเข้ารับบริการการสอนเสริม ปรากฏว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้เตรียมตัวมาเข้ารับการ

สอนเสริม ทั้งไม่ได้ศึกษาเอกสารการสอนชุดวิชามาก่อนล่วงหน้า จึงส่งผลให้นักศึกษาไม่กล้าที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน การไม่ได้ทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนก่อนเข้ารับการสอนเสริม ตลอดทั้งความไม่พร้อมของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม เป็นต้น

#### 2.4 แนวทางในการพัฒนาการบริการการจัดกิจกรรมการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน โดยเห็นว่าแนวทางในการให้บริการการจัดบริการการสอนเสริมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ควรจะดำเนินการดังต่อไปนี้

2.4.1 มหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการการศึกษา (สถานศึกษาโดยความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน : สพฐ.) ควรร่วมกันกำหนดนโยบายหลักสำคัญในการให้ความร่วมมือ (MOU) เพื่อการจัดบริการการศึกษา (กิจกรรมการสอนเสริม) กับนักศึกษา โดยควรพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ให้เป็นศูนย์บริการนักศึกษาเบ็ดเสร็จในลักษณะของ One-Stop Service Center ทั้งเพื่อเป็นการให้บริการกับนักศึกษาให้มากที่สุด หรืออาจเป็นในรูปของ Study Center เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล โดยเป็นทั้งสถานที่บริการจัดกิจกรรมการสอนเสริมแบบเผชิญหน้า การสอนทางไกลผ่านดาวเทียม การสอนทางไกลผ่าน Internet หรือเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) มีวัสดุ/อุปกรณ์ประกอบการเรียนด้วยตนเอง นักศึกษาสามารถเข้ารับการสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 หรือสื่อมัลติมีเดียอื่นที่เปลี่ยนแปลงไป และสะดวกกับผู้เรียนที่เป็นนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล

2.4.2 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่อง LCD projector Computer DVD VCD Multimedia เป็นต้น เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (การสอนเสริม) ให้มีความเหมาะสมกับการเรียนการสอนในระบบการสอนทางไกลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4.3 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการการสอนเสริม และการจัดกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องผ่านศูนย์บริการการศึกษากทม. ให้แก่นักศึกษา ทั้งนี้ โดยมหาวิทยาลัยจะต้องจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้ศูนย์บริการการศึกษาประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ และต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ

2.4.4 มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพิจารณาการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษาให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริมในระบบ การสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดบริการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 มหาวิทยาลัยควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล เป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจและนโยบายหลักที่สำคัญ ในการให้บริการ การศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากมหาวิทยาลัยไม่มีชั้นเรียนเป็นของตนเอง ดังนั้นการจัดบริการการสอนเสริมจะทำให้นักศึกษา อาจารย์ และเพื่อนนักศึกษาจะได้มีโอกาสปรึกษาหารือ ช่วยเหลือ แนะนำวิธีการเรียนที่มีประสิทธิภาพแก่กัน ทั้งยังเป็นการเพิ่มความมั่นใจ ในการเรียนด้วยตนเองของนักศึกษา อีกทั้งยังเป็นวิธีการหนึ่งในการช่วยเหลือนักศึกษาและลดอัตราการออกกลางคัน

3.1.2 มหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการการศึกษา (สถานศึกษาโดยความเห็นชอบจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน : สพฐ.) จำเป็นต้องร่วมกันกำหนดนโยบายหลัก สำคัญในการให้ความร่วมมือ (MOU) เพื่อการจัดบริการการศึกษา (กิจกรรมการสอนเสริม) กับ นักศึกษา โดยควรจะพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา มสธ. ให้เป็นศูนย์บริการนักศึกษาเบ็ดเสร็จใน ลักษณะของ One-Stop Service Center ทั้งเพื่อเป็นการให้บริการกับนักศึกษาให้มากที่สุด หรือ อาจเป็นในรูปแบบของ Study Center เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในระบบ การสอนทางไกล โดยเป็นทั้งสถานที่บริการจัดกิจกรรมการสอนเสริมแบบเผชิญหน้า การสอนทางไกล ผ่านดาวเทียม การสอนทางไกลผ่าน Internet หรือเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-Learning Center) มีวัสดุ/อุปกรณ์ประกอบการเรียนด้วยตนเอง นักศึกษาสามารถเข้ารับ การสอนเสริมจาก VCD DVD MP3 หรือสื่อมัลติมีเดียอื่นที่เปลี่ยนแปลงไป และสะดวกกับผู้เรียนที่เป็น นักศึกษาในระบบการสอนทางไกล

3.1.3 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรสื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่อง Computer เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์บริการการศึกษา นักศึกษา และอาจารย์ สอนเสริม กับมหาวิทยาลัยให้รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น

3.1.4 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการ การสอนเสริม และการจัดกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องผ่านศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานครให้กับ นักศึกษา ทั้งนี้ โดยมหาวิทยาลัยจะต้องจัดส่งข้อมูลข่าวสารให้ศูนย์บริการการศึกษาประชาสัมพันธ์ อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ และต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ

3.1.5 มหาวิทยาลัยควรปรับอัตราค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งได้ใช้อัตราเดิมมานานกว่า 10 ปี ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาทุกระดับ ทั้งในส่วน of ค่าตอบแทนผู้อำนวยการศูนย์ รองผู้อำนวยการศูนย์ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา นักการภารโรง และยาม เป็นต้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริม

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่เข้ารับบริการการสอนเสริมกับนักศึกษาที่ไม่เข้ารับบริการการสอนเสริม

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยแนวโน้มการจัดบริการการสอนเสริมสำหรับนักศึกษาในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.2.4 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษาทั่วประเทศ

3.2.5 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



บรรณานุกรม





## บรรณานุกรม

- จรีพร โชติพิบูลย์ทรัพย์ และคณะ (2542) “การสำรวจสาเหตุของปัญหาในการดำเนินงานของ ศูนย์วิทยพัฒนาบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครศรีธรรมราช เพชรบุรี อุบลราชธานี นครสวรรค์ และสุโขทัย” นนทบุรี มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริหาร* หน่วยที่ 8 หน้า 2-43 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- จีรรัตน์ แยมกลิมฟู้ง และคณะ (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จุฑามาศ คุประตกุล (2544) “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ทางกายภาพของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร” *ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา* มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ชมบงกช มาลีหวล (2545) “ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กองทะเบียนประวัติอาชญากร กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนระดับสารวัตรในสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) *การตลาดบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร ส.เอเซียเพรส
- ดวงกมล พรชานี (2549) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ใน ปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ *การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน* รุ่น 1 เล่ม 2 หน้า 7 นนทบุรี สำนักงานปกครองจังหวัดนนทบุรี
- ดวงใจ ทิพย์ปรีชา (2533) *คิ.ช. จะพัฒนาคุณภาพการพยาบาล การประชุมวิชาการ* ครั้งที่ 5 หน้า 5-21 กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลศิริราช
- ดิสพงศ์ พรชนกนาถ (2550) “หัวใจสู่คุณภาพบริการ” <http://advior.anamai.moph.go.th/Conference/SQhealth.ppt> 20 มีนาคม 2550
- ทวี นริสศิริกุล (2549) “การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ” ในปกครองจังหวัดนนทบุรี บรรณาธิการ *การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน* รุ่น 1 หน้า 41-44 นนทบุรี สำนักงานปกครองจังหวัดนนทบุรี
- ธีรพันธ์ โล่ทองคำ (2549, 19 กันยายน) “คลื่นความคิด” *มติชนรายวัน* หน้า 20

- ธีรยุทธ์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา และเรวัฒน์ สุธรรม (2548) “การบริการการศึกษาทางไกล”  
 ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น* หน่วยที่ 12 หน้า 528-576  
 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ปฐม มณีโรจน์ (2529) *การบริหารราชการไทย* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประวิทย์ จงวิศาล และคณะ (2526) *คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ* พิมพ์ครั้งที่ 2  
 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประเทืองทิพย์ ธีรเวชเจริญชัย (2548) “ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วนราชการที่มีต่อการ  
 ให้บริการของกรมบัญชีกลาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์
- พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์ (2546) *ชุมชนพยาบาลศาสตร์* กรุงเทพมหานคร พระราม 4  
 ปรีณิตัง
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2549) *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร  
 ซีเอ็ดดูเคชั่น
- พิมพ์ประไพ สุวงศ์สินธุ์ (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดสำนักงาน  
 ปลัดกระทรวงกลาโหมต่อการให้บริการของกรมการเงินกลาโหม” วิทยานิพนธ์  
 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- รัตน์ ช่างสาร (2543) “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” ใน *ปกครองจังหวัดนนทบุรี  
 บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1  
 หน้า 2-7* นนทบุรี สำนักงานปกครองจังหวัดนนทบุรี
- วิทยา ด้านธำรงกุล (2548) *การกอบกู้บริการที่ผิดพลาด : กลวิธีรักษาลูกค้าอย่างยั่งยืน  
 วารสารบริหารธุรกิจ* (มิถุนายน 2548)
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) *คุณภาพในการบริการ* กรุงเทพมหานคร ดวงกลมสมัย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *ศัพท์การบริหารทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร  
 วิสิทธ์พัฒนา
- สมิต สัชฌุกร (2542) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร เดือนตุลา
- สมคะเน คำจูน (2550) *การสอนเสริม* นนทบุรี : สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย  
 สุโขทัยธรรมาธิราช
- \_\_\_\_\_ (2553) *แนวทางการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมชาติ กิจยรรยง (2546) *ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ* กรุงเทพมหานคร ธรรมกลการพิมพ์
- สุขสันต์ บุญยากร (2549) “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ” ใน *ปกครองจังหวัดนนทบุรี  
 บรรณาธิการ การอบรมสัมมนาบุคลากรภาครัฐในการให้บริการประชาชน รุ่น 1  
 หน้า 1-15* นนทบุรี สำนักงานปกครองจังหวัดนนทบุรี
- สุนันท์ นิลบุตร และคณะ (2540) “การศึกษาการให้บริการทางวิชาการของศูนย์บริการการศึกษา

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
 \_\_\_\_\_ (2549) “คู่มือการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
 ในส่วนภูมิภาค” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2544) “การศึกษาทางไกลในมหาวิทยาลัยที่คัดสรรจากประเทศต่างๆ  
 : ประสบการณ์เพื่อประยุกต์สู่การพัฒนาระบบการศึกษาทางไกลในศตวรรษที่ 21”  
 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- \_\_\_\_\_ (2549) “ระบบการช่วยเหลือการเรียนและการคงอยู่ของนักศึกษาปริญญาตรี  
 ปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” นนทบุรี  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- Cronbach, L.J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3<sup>rd</sup> ed. New York :  
 Harper and Row.
- Hill, P.J. (1976) *The Self-Teaching Process in Higher Education*. London :  
 Croom Helm Ltd.
- Holmberg, Borje., Keegan, Desmond and Sewart, David. (1983) *Distance Education  
 International Perspectives*. New York : St. Martin’s Press.
- \_\_\_\_\_ (1999) *Distance Education International Perspectives*. 3<sup>rd</sup> ed.  
 New York : St. Martin’s Press.
- Jackson, David and Jaques, David. (1980) *Improving Teaching in Higher Education*  
 London : The University of London Teaching Methods Unit.
- Katez and Danet (1973) *Bureaucracy and The public*. New York. Basic Books.
- Kotter, Phillip (1997) *Marketing Management* New Jersey. Prentice-Hall.
- Krejcie. R. V. and Morgan, D. (1970) “Determining Sample Size for Research  
 Activities.” *In Journal for Education and Psychological Measurement*.  
 30 : 607 ; November
- LoveLock C.H. (1969) *Managing Services : Marketing, Operation, and Human  
 Resources*. Englewood Cliffs N.J. Prentice-Hall
- Millet, John D. (1954) *Management in the Public Service : The Quest for Effective  
 Performance*. New York. McGraw-Hill Book.
- McClelland, D.C. (1987). *Human Motivation*. New York : Cambridge University Press.
- Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) “A Conceptual Model of Service Quality and  
 Its Implication for Future Research” *Journal of Marketing*.
- Robert Spector and Patrick McCarthy (2005) *The Nordstrom Way To Customer Service  
 Excellence* Seattle, [www.Robertspector.com](http://www.Robertspector.com). 12 August 2007
- Scheffe, H. (1999). *The Analysis of Variance*. (reprinted) New York : Wiley.
- Star, Martin Kenneth (1971) *Management : a modern approach* New York :  
 Harcourt Brace Jovanovich.

- Stephens, Michael D. and Roderick, Gordon W. (1978). *Higher Education Alternatives*.  
New York : Longman Group.
- Tunstall, Jeremy. (1974). *The Open University Opens*. University of Massachusetts  
Press.
- Tight, Malcolm. (1983). *Adult Learning and Education*. London : Routledge.
- William J. Stanton Charles Futrell. (1987) *Fundamentals of Marketing*.  
Ohio : McGraw-hill.
- Zeithaml and Bitner (1996) “Service Marketing : Integrating Customer Focus Across  
The Firm”. New York : McGraw Hill.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

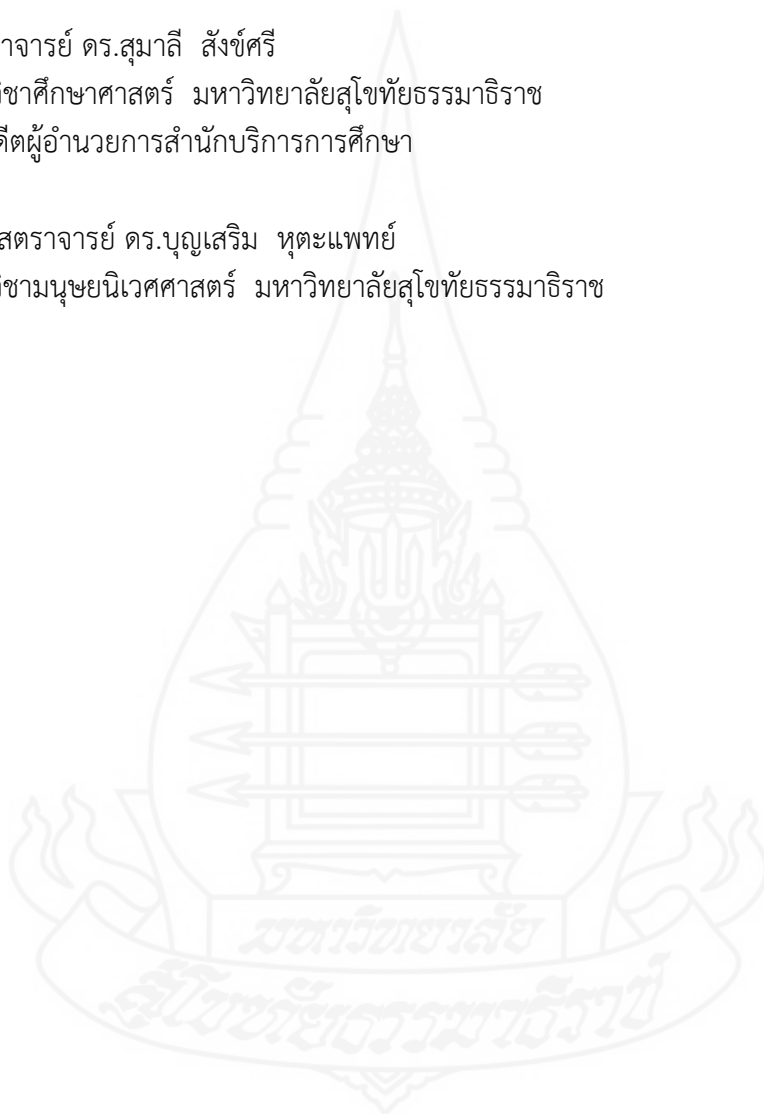
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย





## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1. ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์  
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
2. ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี  
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
และอดีตรองผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา
3. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเสริม หุตะแพทย์  
สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



**ภาคผนวก ข**

1. แบบสอบถามฉบับนักศึกษา
2. แบบสอบถามฉบับอาจารย์
3. แบบสัมภาษณ์



## แบบสอบถาม

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดการบริการการสอนเสริม  
ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร

## คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมที่เกี่ยวกับสภาพปัญหา และความต้องการในการเข้ารับบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดการบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความเป็นจริง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการสอนเสริมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการเข้ารับบริการการสอนเสริม โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
- 2) ด้านอาจารย์สอนเสริม
- 3) ด้านกิจกรรมการสอนเสริม
- 4) ด้านสถานที่สอนเสริม
- 5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยขอขอบคุณนักศึกษาทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้เป็นอย่างดียิ่ง

นางสาวสมพร ทาจิ๋ว

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1
----------

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ    1)  ชาย                      2)  หญิง
2. อายุ
  - 1)  30 ปี และต่ำกว่า    3)  41 - 50 ปี
  - 2)  31 - 40 ปี            4)  ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา (ที่ใช้ในการศึกษาต่อ มธว.)
  - 1)  มัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า
  - 2)  อนุปริญญา
  - 3)  ปริญญาตรี
  - 4)  สูงกว่าปริญญาตรี
4. การมีงานทำ
  - 1)  ไม่มีงานทำ (เรียนอย่างเดียว)
  - 2)  ทำงาน (เรียนด้วย ทำงานด้วย)

(โปรดระบุงานหรืออาชีพที่ท่านทำ.....)
5. รายได้ต่อเดือน
  - 1)  10,000 บาท และต่ำกว่า
  - 2)  10,001 – 20,000 บาท
  - 3)  20,001 – 30,000 บาท
  - 4)  ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป
6. ระยะเวลาของหลักสูตรที่ศึกษา
  - 1)  2 ปี
  - 2)  3 ปี
  - 3)  4 ปี
7. การเตรียมตัวเข้ารับการสอนเสริม
  - 1)  ไม่ได้มีการเตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริม
  - 2)  มีการเตรียมตัวมาเข้ารับการสอนเสริม (เช่น มีการอ่านเอกสารการสอนชุดวิชามาก่อน ทำแบบฝึกปฏิบัติ มีการจดบันทึก หรือ เตรียมประเด็นปัญหาที่สงสัย เพื่อสอบถามอาจารย์สอนเสริม เป็นต้น)

8. จำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการสอนเสริม
- 1)  1 – 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา
  - 2)  3 – 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา
  - 3)  5 ครั้งขึ้นไปต่อภาคการศึกษา
9. สาขาวิชาที่ศึกษา
- 1)  สาขาวิชาทางสังคมศาสตร์ (ได้แก่ สาขาวิชานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิทยาการจัดการ ศิลปศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์)
  - 2)  สาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์ (ได้แก่ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พยาบาลศาสตร์ มนุษยนิเวศศาสตร์ เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)
10. จำนวนครั้งที่ขอรับบริการการศึกษาจากศูนย์บริการการศึกษา
- 1)  1 - 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา
  - 2)  3 - 4 ครั้งต่อภาคการศึกษา
  - 3)  5 ครั้งขึ้นไปต่อภาคการศึกษา

**ตอนที่ 2**

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการเข้ารับบริการ  
การสอนเสริม

ในตอนที่ 2 นี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความ  
ต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการเข้ารับบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่  
1) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร 2) ด้านอาจารย์สอนเสริม 3) ด้านกิจกรรมการสอนเสริม 4) ด้าน  
สถานที่สอนเสริม และ 5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดระดับของปัญหา  
และความต้องการไว้ 5 ระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
4	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก
3	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
2	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
1	มีปัญหา หรือ มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## 2.1 ปัญหาของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ข้อ	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	<b>ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร</b> มหาวิทยาลัยแจ้งกำหนดการสอนเสริมล่าช้า					
2	ตารางสอนเสริมที่จัดส่งให้นักศึกษาไม่มีความชัดเจน เข้าใจยาก					
3	การจัดส่งตารางสอนเสริมให้กับนักศึกษามีความล่าช้า					
4	การแจ้งกำหนดการสอนเสริมและชุดวิชาที่สอนเสริม ผ่าน Website ของ มสธ. ล่าช้า					
5	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดบริการการสอน เสริมและชุดวิชาที่สอน ณ ศูนย์บริการการศึกษา					
6	ศูนย์บริการการศึกษาไม่จัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริม					
7	ความไม่สะดวกในการขอรับเอกสาร โสตทัศนในวันสอนเสริมที่ศูนย์บริการการศึกษา					
8	ปัญหาในการ Download เอกสาร โสตทัศนประกอบการสอนเสริม					
9	การติดต่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับการสอนเสริมกับ มสธ. ยาก					
10	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอนเสริม ทางวิทยุโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงของ มสธ.					
	<b>ด้านอาจารย์สอนเสริม</b>					
1	อาจารย์ผู้สอนขาดความเชื่อมั่นในตนเอง					
2	ขาดความกระตือรือร้นในการสอน					
3	ใช้ภาษาพูด หรือบรรยายไม่เหมาะสมกับระดับ ของนักศึกษา					
4	ไม่ตรงต่อเวลาในการเข้าสอนและเลิกสอน					
5	ขาดความสนใจนักศึกษาอย่างทั่วถึง					
6	ขาดปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
7	ขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ประกอบการสอน					



ข้อ	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8	ขาดความรู้ความสามารถในเนื้อหาสาระชุดวิชาที่สอน					
9	ไม่ยอมรับในความรู้ และประสบการณ์ของนักศึกษาที่แตกต่างกัน					
10	ไม่สร้างบรรยากาศที่ดีกับนักศึกษา					
11	ขาดประสบการณ์ในสาขาวิชา และชุดวิชาที่สอน					
12	ไม่สามารถตอบปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนด้วยตนเองในระบบทางไกลกับ มสธ. ได้					
<b>ด้านกิจกรรมการสอนเสริม</b>						
1	อาจารย์ผู้สอนขาดการเตรียมการสอน					
2	อาจารย์ไม่อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการสอนของชุดวิชา					
3	อาจารย์ไม่อธิบายถึงแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการสอนเสริมในแต่ละหน่วย					
4	อาจารย์สอนเนื้อหาสาระไม่ต่อเนื่องทำให้ยากต่อการเรียน					
5	อาจารย์ไม่แบ่งเวลาสำหรับแต่ละเนื้อหาสาระให้เหมาะสม					
6	อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระประกอบเอกสารโสตทัศนได้อย่างชัดเจน					
7	อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วยของชุดวิชาได้อย่างชัดเจน					
8	อาจารย์ใช้วัสดุและอุปกรณ์ประกอบการสอนไม่สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละหน่วย/ชุดวิชา					
9	อาจารย์ไม่เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามหรือมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน					
10	อาจารย์ไม่สามารถปรับเนื้อหาสาระของหน่วย/ชุดวิชาได้เหมาะสมกับเวลาที่สอน					

ข้อ	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	<b>ด้านสถานที่สอนเสริม</b> ไม่มีป้ายแสดงอาคารและห้องที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการสอนเสริมให้นักศึกษาทราบ					
2	ห้องเรียนไม่ติดป้ายชื่อชุดวิชาและชื่ออาจารย์ผู้สอน					
3	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีแสงสว่างไม่เพียงพอ					
4	ห้องที่ใช้สอนเสริมอากาศถ่ายเทไม่สะดวก					
5	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีเสียงดังรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง					
6	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน					
7	ห้องเรียนไม่มีวัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอนเสริม					
8	ศูนย์บริการการศึกษาไม่จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแจกเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม					
9	ขนาดของโต๊ะและเก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริมไม่เหมาะสม					
10	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุไม่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา					
	<b>ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง</b>					
1	ศูนย์ฯ ไม่อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการ					
2	ศูนย์ฯ ไม่จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษากับนักศึกษาตลอดเวลาที่จัดสอนเสริม					
3	ศูนย์ฯ ไม่อำนวยความสะดวกกับการขอใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน Computer และอื่นๆ					
4	ศูนย์ฯ ไม่มีการจัดให้มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่สำหรับนักศึกษาเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน					
5	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
6	ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา					
7	ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการนักศึกษา					
8	ศูนย์ฯ ไม่จัดบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมไว้สำหรับนักศึกษาอย่างเพียงพอ และสะอาด					

## 2.2 ความต้องการของนักศึกษาในการเข้ารับบริการการสอนเสริม

ข้อ	ความต้องการของนักศึกษา	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	<b>ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร</b> ควรมีการแจ้งกำหนดการสอนเสริมก่อนล่วงหน้า					
2	ตารางสอนเสริมที่จัดส่งให้นักศึกษาควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3	ควรจัดส่งตารางสอนเสริมให้กับนักศึกษาก่อนสอนเสริม ล่วงหน้า 1 สัปดาห์					
4	ควรแจ้งกำหนดการสอนเสริมและชุดวิชาที่สอนเสริมผ่าน Website ของ มสธ.					
5	ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดบริการการสอนเสริม และชุดวิชาที่สอน ณ ศูนย์บริการการศึกษา					
6	ศูนย์บริการการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริม					
7	ความสะดวกในการขอรับเอกสารโสตทัศนในวันสอนเสริม ที่ศูนย์บริการการศึกษา					
8	ความสะดวกในการ Download เอกสารโสตทัศน ประกอบการสอนเสริมด้วยตนเอง					
9	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการสอนเสริมกับ มสธ.					
10	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดสอนเสริมทางวิทยุ โทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงของ มสธ.					
	<b>ด้านอาจารย์สอนเสริม</b>					
1	อาจารย์ผู้สอนมีความเชื่อมั่นในตนเอง					
2	มีความกระตือรือร้นในการสอน					
3	ใช้ภาษาพูด หรือบรรยายมีความเหมาะสมกับระดับของ นักศึกษา					

ข้อ	ความต้องการของนักศึกษา	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4	การตรงต่อเวลาในการเข้าสอนและเลิกสอน					
5	มีความสนใจนักศึกษาอย่างทั่วถึง					
6	มีปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					
7	มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ประกอบการสอน					
8	มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาสาระชุดวิชาที่สอนเป็นอย่างดี					
9	ยอมรับในความรู้ และประสบการณ์ของนักศึกษาที่แตกต่างกัน					
10	สร้างบรรยากาศที่ดีกับนักศึกษา					
11	มีประสบการณ์ในสาขาวิชา และชุดวิชาที่สอน					
12	สามารถตอบปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนด้วยตนเองในระบบทางไกลกับ มสธ. ได้อย่างชัดเจน					
<b>ด้านกิจกรรมสอนเสริม</b>						
1	อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนมาเป็นอย่างดี					
2	อาจารย์บอก/อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการสอนของชุดวิชา					
3	อาจารย์บอก/อธิบายถึงแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการสอนเสริมในแต่ละหน่วย					
4	อาจารย์สอนเนื้อหาสาระอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอน ทำให้ง่ายต่อการเรียน					
5	อาจารย์แบ่งเวลาสำหรับแต่ละเนื้อหาสาระได้อย่างเหมาะสม					
6	อาจารย์อธิบายเนื้อหาสาระประกอบเอกสารโสตทัศนศึกษาได้อย่างชัดเจน					
7	อาจารย์อธิบายเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วยของชุดวิชาได้อย่างชัดเจน					
8	อาจารย์เลือกใช้วัสดุและอุปกรณ์ประกอบการสอนได้อย่างเหมาะสมกับเนื้อหาในแต่ละหน่วย/ชุดวิชา					
9	อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามหรือมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน					
10	อาจารย์สามารถปรับเนื้อหาสาระของหน่วย/ชุดวิชาได้เหมาะสมกับเวลาที่สอน					

ข้อ	ความต้องการของนักศึกษา	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	<b>ด้านสถานที่สอนเสริม</b> มีป้ายแสดงอาคารและห้องที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการสอนเสริมให้นักศึกษาทราบ					
2	ห้องเรียนติดป้ายชื่อชุดวิชาและชื่ออาจารย์ผู้สอน					
3	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีแสงสว่างเพียงพอ					
4	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
5	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีเสียงดังรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง					
6	ห้องที่ใช้สอนเสริมไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน					
7	ห้องเรียนมีวัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอนเสริมครบถ้วน และ ใช้การได้ดี					
8	ศูนย์บริการการศึกษาจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการ แจกเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม					
9	ขนาดของโต๊ะและเก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริมมีความ เหมาะสม					
10	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุเหมาะสมกับจำนวน นักศึกษา					
	<b>ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง</b>					
1	ศูนย์ฯ อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการได้อย่าง เหมาะสม					
2	ศูนย์ฯ จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษากับนักศึกษา ตลอดเวลาที่จัดสอนเสริม					
3	การอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน Computer และอื่นๆ					
4	ศูนย์ฯ จัดให้มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่สำหรับนักศึกษา เจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน					
5	จัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
6	จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา					
7	จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ไว้บริการนักศึกษา					
8	ศูนย์ฯ จัดบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมไว้สำหรับนักศึกษาอย่าง เพียงพอ และสะอาด					

**ตอนที่ 3**

ปัญหา/ความต้องการ และข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้อง

**3.1 ปัญหา** ปัญหาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร.....

.....

2) ด้านอาจารย์สอนเสริม.....

.....

3) ด้านกิจกรรมการสอนเสริม.....

.....

4) ด้านสถานที่สอนเสริม.....

.....

5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง.....

.....

6) อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง.....

.....

**3.2 ความต้องการ** ความต้องการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร.....

.....

2) ด้านอาจารย์สอนเสริม.....

.....

3) ด้านกิจกรรมการสอนเสริม.....

.....



4) ด้านสถานที่สอนเสริม.....

.....

5) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง.....

.....

6) อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง.....

.....

**3.3 ข้อเสนอแนะ** ข้อเสนอแนะอื่นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการพัฒนาการสอนเสริม  
ในระบบการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

.....

.....

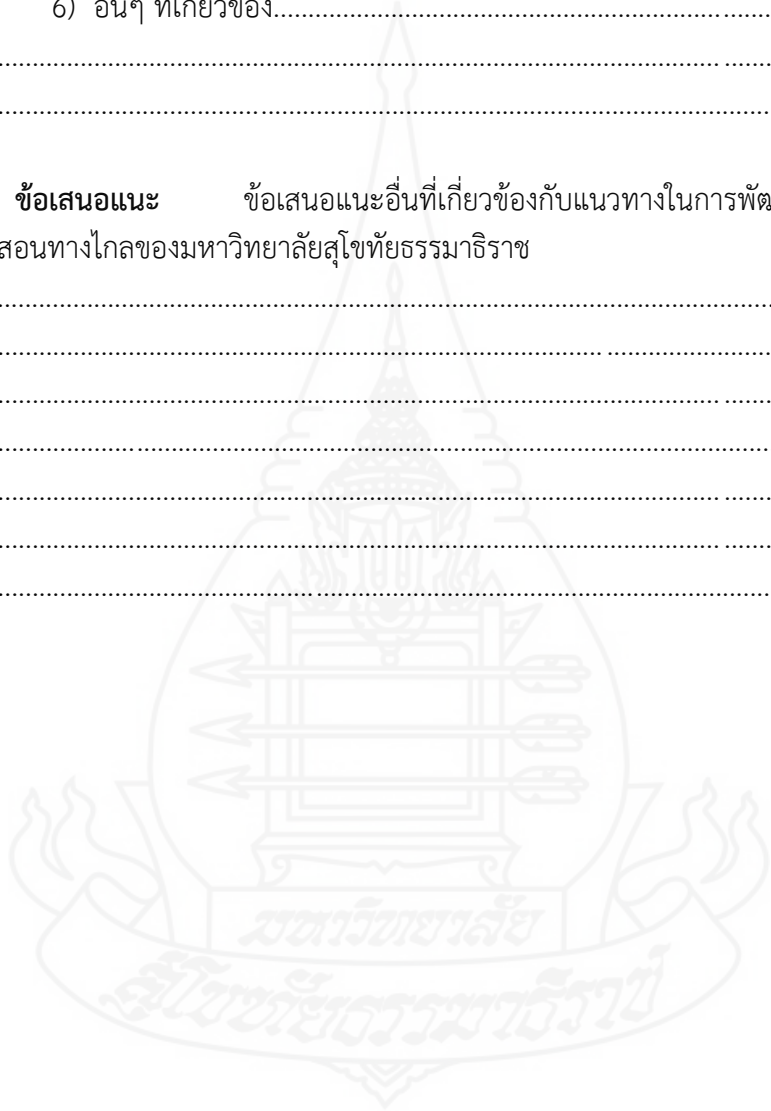
.....

.....

.....

.....

.....



## แบบสอบถาม

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดการบริการการสอนเสริม  
ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร

## คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนเสริมที่เกี่ยวกับสภาพปัญหา และแนวทางในการพัฒนาการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : กรณีศึกษาการจัดการบริการการสอนเสริม ณ ศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความเป็นจริง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการบริการสอนเสริมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น

ในการนี้ ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์อาจารย์สอนเสริมทุกท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด โดยแบบสอบถามฉบับนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์สอนเสริม
- ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการจัดการบริการการสอนเสริมในระบบการสอนทางไกล
- ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการพัฒนาการจัดการบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์สอนเสริมทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางสาวสมพร ทาจิว

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการรัฐกิจ  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1
----------

ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์สอนเสริม

1. เพศ    1)  ชาย                      2)  หญิง
2. อายุ
  - 1)  30 ปี และต่ำกว่า                      2)  31 - 40 ปี
  - 3)  41 - 50 ปี                                      4)  51 ปีขึ้นไป
3. การศึกษาสูงสุด
  - 1) ปริญญาโท
  - 2) ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งทางวิชาการ
  - 1)  อาจารย์                                      2)  ผู้ช่วยศาสตราจารย์
  - 3)  รองศาสตราจารย์                      4)  ศาสตราจารย์
  - 5)  อื่นๆ โปรดระบุ (เช่น ผู้พิพากษา, อัยการ เป็นต้น).....
5. ประสบการณ์ในการเป็นอาจารย์สอนเสริม
  - 1)  1 - 5 ปี                                      2)  6 - 10 ปี
  - 3)  11 - 15 ปี                                      4)  16 - 20 ปี
  - 5)  มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
6. สังกัดของอาจารย์สอนเสริม
  - 1)  อาจารย์ภายใน (มสธ.)
  - 2)  อาจารย์ภายนอก (โปรดระบุสังกัด.....)

ตอนที่ 2
----------

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการจัดบริการการสอนเสริม ในระบบการสอนทางไกล  
(กรณีศึกษาเฉพาะการสอนเสริมที่จัดขึ้นที่ศูนย์บริการการศึกษากทมมหานคร)

ในตอนี่ 2 นี้ เป็นการสอบถามความคิดเห็นของอาจารย์สอนเสริมที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริมและเรื่องที่เกี่ยวข้องให้นักศึกษาในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม 3) ด้านอาจารย์สอนเสริม 4) ด้านกิจกรรมการสอนเสริม 5) ด้านสถานที่สอนเสริม และ 6) ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง

โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับของปัญหาไว้ 5 ระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
4	มีปัญหาอยู่ในระดับมาก
3	มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง ปัญหาในการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกชุดวิชาที่จะจัดให้มีการสอนเสริม					
2	ปัญหาในการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกศูนย์บริการการศึกษาที่จะจัดบริการสอนเสริม (เฉพาะในกรุงเทพมหานคร)					
3	การกำหนดชุดวิชาที่จัดให้มีการสอนเสริมไม่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา					
4	ความล่าช้าในการจัดส่งตารางสอนเสริมให้กับนักศึกษา					
5	ตารางสอนเสริมที่จัดส่งให้กับนักศึกษาไม่มีความชัดเจน/เข้าใจยาก					
6	การแจ้งกำหนดการสอนเสริมและชุดวิชาที่สอนเสริมผ่าน Website ของ มสธ.ล่าช้า					
7	ปัญหาความชัดเจนของจดหมายเชิญอาจารย์สอนเสริม					
8	การได้รับเอกสารการสอนชุดวิชาที่สอนเสริมล่าช้า					
9	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดบริการสอนเสริมและชุดวิชาที่สอน ณ ศูนย์บริการการศึกษา (กรุงเทพมหานคร)					
10	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการสอนเสริมผ่านรายการวิทยุกระจายเสียง					

ข้อ	ปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการสอนเสริมผ่านรายการวิทยุโทรทัศน์					
12	ศูนย์บริการการศึกษา (กรุงเทพมหานคร) ไม่จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดสอนเสริม					
	<b>ด้านนักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริม</b>					
1	ไม่เตรียมตัวมาก่อนเข้ารับการสอนเสริม (เช่น ศึกษาเอกสารมาก่อน มีปัญหาข้อสงสัยจากการศึกษาด้วยตนเอง ฯลฯ)					
2	การไม่มีส่วนร่วมในชั้นเรียนของนักศึกษา					
3	ไม่มีการจดบันทึกขณะเข้ารับการสอนเสริมของนักศึกษา					
4	นักศึกษาไม่มีเอกสารโสตทัศนประกอบชุดวิชาที่เข้ารับการสอนเสริม					
5	ไม่ทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนก่อนเข้ารับการสอนเสริม					
6	ไม่ศึกษาจากสื่อเสริมอื่นมาล่วงหน้า (เช่น รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ VCD ประจำชุดวิชา หรือ VCD สอนเสริม เป็นต้น)					
7	นักศึกษาไม่มีความพร้อมในการเข้ารับบริการการสอนเสริม					
8	การสอบถามปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนด้วยตนเองในชุดวิชาที่เข้ารับการสอนเสริม					
	<b>ด้านอาจารย์สอนเสริม</b>					
1	อาจารย์ผู้สอนขาดความเชื่อมั่นในตนเอง					
2	อาจารย์บางท่านขาดความกระตือรือร้นในการสอน					
3	ใช้ภาษาพูด หรือบรรยายไม่เหมาะสมกับระดับของนักศึกษา					
4	ไม่ตรงต่อเวลาในการเข้าสอนและเลิกสอน					
5	อาจารย์บางท่านมีความสนใจนักศึกษาไม่ทั่วถึง					

ข้อ	ปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6	อาจารย์บางท่านไม่มีปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
7	ขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ประกอบการสอน					
8	ขาดความรู้ความสามารถในเนื้อหาสาระชุดวิชาที่สอนเป็นอย่างดี					
9	อาจารย์บางท่านไม่ยอมรับในความรู้ และประสบการณ์ของนักศึกษาที่แตกต่างกัน					
10	อาจารย์ผู้สอนบางท่านไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีกับนักศึกษาได้					
11	ขาดประสบการณ์ในสาขาวิชา และชุดวิชาที่สอน					
	<b>ด้านกิจกรรมการสอนเสริม</b>					
1	อาจารย์บางท่านไม่เตรียมการสอน					
2	อาจารย์ไม่อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการสอนของชุดวิชา					
3	อาจารย์ไม่อธิบายถึงแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการสอนเสริมในแต่ละหน่วย					
4	อาจารย์สอนเนื้อหาสาระไม่ต่อเนื่องทำให้ยากต่อการเรียน					
5	อาจารย์ไม่แบ่งเวลาสำหรับแต่ละเนื้อหาสาระให้เหมาะสม					
6	อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระประกอบเอกสารโสตทัศนได้อย่างชัดเจน					
7	อาจารย์ไม่สามารถอธิบายเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วยของชุดวิชาได้อย่างชัดเจน					
8	อาจารย์ใช้วัสดุและอุปกรณ์ประกอบการสอนไม่สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละหน่วย/ชุดวิชา					
9	อาจารย์ไม่เปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามหรือมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน					
10	อาจารย์ไม่สามารถปรับเนื้อหาสาระของหน่วย/ชุดวิชาได้เหมาะสมกับเวลาที่สอน					



ข้อ	ปัญหาในการจัดบริการการสอนเสริม	ระดับของปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	<b>ด้านสถานที่สอนเสริม</b>					
1	ไม่มีป้ายแสดงอาคารและห้องที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการสอนเสริมให้นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนทราบ					
2	ห้องเรียนไม่ติดป้ายชื่อชุดวิชาและชื่ออาจารย์ผู้สอน					
3	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีแสงสว่างไม่เพียงพอ					
4	ห้องที่ใช้สอนเสริมอากาศถ่ายเทไม่สะดวก					
5	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีเสียงดังรบกวนจากบริเวณใกล้เคียง					
6	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน					
7	ห้องเรียนไม่มีวัสดุอุปกรณ์ประกอบการสอนเสริม					
8	ศูนย์บริการการศึกษาไม่จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแจกเอกสารโสตทัศนประกอบการสอนเสริม					
9	โต๊ะและเก้าอี้ที่ใช้ในห้องสอนเสริมมีขนาดไม่เหมาะสม					
10	ห้องที่ใช้สอนเสริมมีขนาดความจุไม่เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา					
	<b>ด้านการอำนวยความสะดวกอื่นที่เกี่ยวข้อง</b>					
1	ศูนย์ฯ ไม่อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการ					
2	ศูนย์ฯ ไม่จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการการศึกษากับนักศึกษาตลอดเวลาที่จัดสอนเสริม					
3	ศูนย์ฯ ไม่อำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้วัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง ไมโครโฟน Computer และอื่นๆ					
4	ศูนย์ฯ ไม่มีการจัดให้มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่สำหรับนักศึกษาเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน					
5	สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ					
6	ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตลอดเวลา					
7	ศูนย์ฯ ไม่จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการนักศึกษา					
8	ศูนย์ฯ ไม่จัดบริการห้องน้ำ/ห้องส้วมไว้สำหรับนักศึกษา/อาจารย์อย่างเพียงพอ และสะอาด					







## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสมพร ทาจิว
วัน เดือน ปีเกิด	23 เมษายน 2512
สถานที่เกิด	อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการทั่วไป วิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ปีการศึกษา 2544 สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำแหน่ง	พนักงานธุรการ

