

การประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กนกรัตน์ ภู่แย้ม*

จำเนียร ราชแพทยาคม**

จิระ ประทีป***

พนมพัทธ์ สมิตานนท์****

Received : November 22, 2021

Revised : April 11, 2022

Accepted : May 30, 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ศึกษาปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี ประชากรในการศึกษาเชิงปริมาณคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2559 ถึง 2562 จำนวน 21,994 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาแบบสรุปอุปมัย

ผู้รับผิดชอบบทความ : นางกนกรัตน์ ภู่แย้ม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช E-mail : kanograt_m@hotmail.com

* นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

** Ph.D. (Politics and Public Administration) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

*** ค.ด. (พัฒนศึกษา) รองศาสตราจารย์ประจำสถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

**** Ph.D. (Urban Affairs and Applied Policy) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผลการวิจัยพบว่า 1) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการการศึกษา ด้านสภาวะแวดล้อมพบว่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใช้ระบบการศึกษาทางไกล ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่นักศึกษาผ่านสื่อประสม ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการลงทะเบียน และด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ตามลำดับ ด้านกระบวนการพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา และด้านการให้บริการสารสนเทศ ตามลำดับ ด้านผลผลิตพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความประหยัด ด้านความมีประสิทธิภาพ และด้านความมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ 2) ปัญหาของการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่ ขั้นตอนมีความล่าช้า การจัดส่งเอกสาร/หนังสือมีความล่าช้า ช่องทางสอบถามข้อมูลมีไม่เพียงพอ และหนังสือเรียนมีเนื้อหามากเกินไป ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคือ ควรมีการบริหารจัดการด้านการตอบข้อซักถามให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรจัดการเรียนการสอนเสริมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ควรทำเนื้อหาที่กระชับ

คำสำคัญ : การประเมินผลการดำเนินงาน / การบริการการศึกษา / มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Evaluation of Educational Service Implementations of Sukhothai Thammathirat Open University

Kanograt Pooyam*

Chamnian Rajphaetyakhom**

Chira Prateep***

Phanompatt Smitananda****

Abstract

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

This research was a mix method research. The population for quantitative research was undergraduate students of Sukhothai Thammathirat Open University who applied admission during the academic year of 2016 to 2019 totally 21,994 students. The samples size was 400 samples with stratified random sampling method. Research instrument was a questionnaire. Statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. For qualitative research

Corresponding Author : Mrs.Kanograt Pooyam, General Administration Officer, Professional Level, Office of Education Services, Sukhothai Thammathirat Open University, E-mail : kanograt_m@hotmail.com

* Master's degree students at Sukhothai Thammathirat Open University.

** Ph.D. (Politics and Public Administration), Assistant Professor, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University.

*** Ph.D. (Development Education), Associate Professor, Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University.

**** Ph.D. (Urban Affairs and Applied Policy), Assistant Professor, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University.

collected data from relevant secondary sources and data was analyzed by content analysis in term of inductive summary.

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

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

1. บทนำ

ปัจจุบัน การศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งเป็นยุคของการสื่อสารแบบไร้พรมแดนที่ทำให้สังคมมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองและการศึกษา เป็นต้น มนุษย์จึงต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมให้อยู่รอดได้อย่างมีความสุข โดยสามารถพึ่งตัวเองได้ และทั้งนี้ยังอยู่ยุคที่เรียกว่า เจนวาย (Generation Y) คือกลุ่มคนที่เกิดและโตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีสารสนเทศ (นาถล เลื่อนกรบ, สุภาณี เส็งศรี และพิศิษฐ์ พลธนะ, 2560)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มสธ.) เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ได้รับการสถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2521 โดยเป็นมหาวิทยาลัยเปิด (Open University) ที่มีการรับนักศึกษาแบบไม่จำกัดจำนวนและไม่มีการคัดเลือกนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ให้มีการขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ประชาชนในทุกพื้นที่และทุกคนสามารถเรียนได้ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยหนึ่งเดียวของประเทศที่จัดการเรียนการสอนด้วยระบบการศึกษาทางไกลตามปรัชญาและปณิธานการศึกษาตลอดชีวิต (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2560) โดยใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล (Distance Education) ไม่มีชั้นเรียนตามปกติ แต่ใช้สื่อการสอนในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย โดยยึดถือหลักการของการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะแก่ผู้ประกอบการอาชีพ และขยายโอกาสทางการศึกษาต่อสำหรับ

ผู้สำเร็จชั้นมัธยมศึกษา ระบบการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยนั้นใช้สื่อประสมในการเรียนการสอน ซึ่งประกอบด้วยสื่อการสอนทางไปรษณีย์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ซีดี ดีวีดี e-Learning และวิธีการอื่น ๆ ที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ (สุมาลี สังข์ศรี, 2556) ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยจะไม่มีชั้นเรียนตามปกตินั้น แต่มหาวิทยาลัยมีระบบบริการการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้และจบการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า การบริการสนับสนุนการศึกษาคือหัวใจสำคัญของระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งครอบคลุมบริบทในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการลงทะเบียน ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาและอื่น ๆ ซึ่งบริการสนับสนุนการศึกษาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยการคงอยู่ของนักศึกษาอีกด้วย (Sharma, 2005) อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานด้านบริการสนับสนุนการศึกษาที่ผ่านมายังประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เช่น ปัญหาการลงทะเบียนล่าช้า การไม่ทราบปฏิทินการศึกษา การไม่ทราบวิธีการลงทะเบียน การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากมหาวิทยาลัย การได้รับเอกสารการสอนที่ล่าช้า และพื้นที่ที่นักศึกษาอาศัยอยู่ห่างไกลจากเขตชุมชน เป็นต้น จึงส่งผลให้การให้บริการของศูนย์บริการการศึกษา ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดีเท่าที่ควร

ตลอดระยะเวลากว่า 40 ปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้จัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทางไกล โดยมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการสนับสนุนการศึกษามาโดยตลอด จากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีคู่แข่งชั้นรายใหม่เกิดขึ้นในด้านการบริการการศึกษาในภูมิภาค ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงข้อมูล และข้อเท็จจริงที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการลงทะเบียน ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาและอื่น ๆ โดยใช้กรอบแนวคิดการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) เป็นแนวคิดหลักในการประเมิน คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ขององค์การเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์การที่มีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556) จะทำให้ทราบถึงผลของการปฏิบัติความต้องการพัฒนา ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยได้รับบริการด้านการศึกษาที่ดีต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินผลการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. แนวคิดทฤษฎี

3.1 การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) เป็นวิธีการบริหารจัดการที่เป็นระบบและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ขององค์การหรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก (วีระยุทธ ชาติตะกัญจน์, 2550) พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด โดยมุ่งที่จะทำให้เกิดกลยุทธ์นั้น เกิดผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate Outcome) เป็นสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

3.2 การประเมินผลโครงการ CIPP Model เป็นการประเมินให้สารสนเทศที่ครอบคลุมมีการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) การประเมินสถานะแวดล้อมของโครงการ (Context Evaluation) 2) การประเมินปัจจัยนำเข้าของโครงการ (Input Evaluation) 3) การประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการ (Process Evaluation) และ 4) การประเมินผลผลิตของโครงการ (Product Evaluation) (Stufflebeam, 1971)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ STOU – GAFE (รูปแบบ G-mail) ของสำนักบริการการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2559 ถึง 2562 จำนวน 21,994 คน กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ STOU – GAFE (รูปแบบ G-mail) ของสำนักบริการการศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2559 ถึง 2562 ใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างโดยวิธีของ Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่าง 400 คน ทำการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยให้สาขาวิชาเป็นชั้นภูมิ จากนั้นเลือกตัวอย่างด้วยวิธีเลือกสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามลักษณะทั่วไปของนักศึกษา โดยมีลักษณะเป็นการตอบคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริการสนับสนุนการศึกษา ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ และสร้างขึ้นตามหลักของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับผลการประเมินการบริการ (RBM) (สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2546) ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ และสร้างขึ้นตามหลักของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นคำถามปลายเปิด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของนักศึกษาโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินผลการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช วิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 4 และจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่

5. ผลการวิจัย

5.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 มีภูมิลำเนาภาคใต้ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 สถานภาพโสด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ศึกษาที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จำนวน 125 คน

คิดเป็นร้อยละ 31.25 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 มีเหตุผลที่เรียนคือ ต้องการพัฒนาตนเอง จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการศึกษาคือ โน้ตบุ๊ก/แล็ปท็อป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75

5.2 การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

5.2.1 ด้านสภาวะแวดล้อม พบว่า

วัตถุประสงค์ของการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกที่ใช้ระบบการศึกษาทางไกล ให้การศึกษาตลอดชีวิตสำหรับทุกคน ใช้ระบบการศึกษาทางไกลถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่นักศึกษาผ่านสื่อประสม ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต การดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านปัจจัยนำเข้า			
1. ด้านการลงทะเบียน	3.98	0.69	มาก
2. ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์	3.81	0.74	มาก
รวม	3.89	0.66	มาก
ด้านกระบวนการ			
1. ด้านการให้บริการสารสนเทศ	3.91	0.81	มาก
2. ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้	4.06	0.72	มาก
3. ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา	4.00	0.78	มาก
รวม	3.99	0.70	มาก
ด้านผลผลิต			
1. ด้านความประหยัด	4.25	0.77	มากที่สุด
2. ด้านความมีประสิทธิภาพ	4.08	0.71	มาก
3. ด้านความมีประสิทธิภาพ	4.10	0.76	มาก
รวม	4.14	0.69	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการลงทะเบียน ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

นักศึกษามีความคิดเห็นด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการให้บริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

นักศึกษามีความคิดเห็นด้านผลผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความประหยัด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมาคือ ด้านความมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.10$) และด้านความมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

5.3.1 ด้านปัจจัยนำเข้า

1) ด้านการลงทะเบียน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาและด้านการลงทะเบียน ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนมีความล่าช้า เช่น มีปัญหาด้านการเข้าระบบ ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการลงทะเบียนควรเร็วกว่านี้

2) ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มี

ปัญหาด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ คือ การจัดส่งเอกสาร หนังสือ ล่าช้า ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ส่งแบบ EMS หรือขนส่งเอกชน รองลงมาคือ แผ่นซีดีควรปรับเป็นสื่ออย่างอื่นที่ทันสมัยกว่า

5.3.2 ด้านกระบวนการ

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

2) ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ หนังสือมีเนื้อหามากเกินไป ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ ต้องการให้มีการสอนเสริมในทุกวิชา

3) ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา และการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ยังไม่รวดเร็ว บางครั้งรอนาน และโทรติดต่อยากมาก ๆ ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วของการบริการให้เร็วขึ้น

6. อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

6.1 เพื่อประเมินผลการให้บริการสนับสนุน การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

นักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการลงทะเบียน และด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ ตามลำดับ นักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ด้านการให้บริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการรวบรวมและเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการจัดบริการในเรื่องต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการ ขณะเดียวกันประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษา โดยการบริการการศึกษาสามารถช่วยให้ผู้เรียนสามารถสำเร็จการศึกษาได้ภายในระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด (สาวินีรักษา, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ สกุลวิวรรณ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปน้อย คือ การตรวจสอบความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ปกครอง ทุ่มเทเวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบและปลอดภัย บรรยากาศของความคาดหวังที่สูง พันธกิจของโรงเรียนมีความชัดเจนและมีภาวะผู้นำทางวิชาการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวิทย์ แก่นท้าว (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินรูปแบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยรวมและรายด้านทั้งหมด ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงาน มีความเหมาะสม ความสอดคล้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด

6.2 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

การให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานการศึกษาไม่ควรละเลยหรือมองข้าม แต่กลับต้องให้ความสำคัญในลำดับต้น ๆ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนนโยบายในการบริหาร โดยเฉพาะการให้บริการทางการศึกษานั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องมีการวางแผนหรือเตรียมพร้อมทั้งในเรื่องบุคลากร เครื่องมือ/อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ลักษณะ

ของหลักสูตรหรือสาขาวิชา อาจทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่แตกต่างกันได้ ผู้เรียนส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานจัดบริการในเรื่องต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการ ขณะเดียวกันประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย (สาวินี รักษา, 2555) โดยผลการวิจัยพบว่า ด้านการลงทะเบียนปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนมีความล่าช้า เช่น มีปัญหาด้านการเข้าระบบ ข้อเสนอแนะคือ ควรพัฒนาขั้นตอนในการลงทะเบียนให้เร็วกว่านี้ ควรบอกขั้นตอนให้ละเอียดขึ้น ในส่วนของด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ไม่มีปัญหา เนื่องจากชุดการสอนและวัสดุการศึกษาที่จัดส่งอยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดส่งเอกสาร หนังสือ ให้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากปัจจุบันยังมีการจัดส่งเอกสารล่าช้า ในส่วนของด้านการให้บริการสารสนเทศ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ติดต่อยาก ช่องทางสอบถามน้อย ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการสอนเสริมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ หนังสือมีเนื้อหามากเกินไป ข้อเสนอแนะคือ ควรปรับเนื้อหาให้กระชับ และเน้นเนื้อหาที่สำคัญ และควรมีการสอนเสริมในทุกวิชา ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ โทรติดต่อยากมาก ๆ และมีความล่าช้า ข้อเสนอแนะคือ เพิ่มความรวดเร็วของการบริการให้เร็วขึ้น เพิ่มบุคลากรที่สามารถติดต่อได้

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1) ด้านการลงทะเบียน พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนมีความล่าช้า ดังนั้นมหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราชและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการบริหารจัดการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการบอกรายละเอียดแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียดและเข้าใจง่าย และควรเพิ่มการจ่ายชำระเงินแบบออนไลน์

2) ด้านการจัดส่งชุดการสอนและวัสดุการศึกษาทางไปรษณีย์ พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสาร หนังสือ มีความล่าช้า ดังนั้นมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มการส่งแบบ EMS หรือขนส่งเอกสารเพื่อให้เกิดความรวดเร็วของการขนส่ง

3) ด้านการให้บริการสารสนเทศ พบว่าผู้เรียนมีความต้องการเรียนสอนเสริมออนไลน์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้นมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการเรียนการสอนเสริมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ควรมีการปรับระบบให้รวดเร็วขึ้น และพัฒนาเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น

4) ด้านพัฒนาทักษะการเรียนรู้ พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาในหนังสือที่มีมากเกินไป ดังนั้นมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้มีการสอนเสริมในทุกวิชา ควรทำเนื้อหาที่กระชับ และเน้นเนื้อหาที่สำคัญ

5) ด้านการให้บริการการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษา พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อที่ทำได้ค่อนข้างยาก มีความล่าช้า และไม่เพียงพอ ดังนั้นมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มความรวดเร็วของการบริการให้เร็วขึ้น เพิ่มบุคคลที่สามารถติดต่อได้

6) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ในการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2) ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชจากผู้บริหาร

3) งานวิจัยในครั้งนี้อยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านของสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมมาธิราช จากการใช้งานระบบ G-mail มาเป็นระบบ Microsoft ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่สมัครเข้าศึกษาและได้สมัครเข้าใช้งานระบบ STOU – GAFE (รูปแบบ G-mail) ของสำนักบริการการศึกษา แต่เนื่องจากยังไม่สามารถนำข้อมูลจากระบบ Microsoft มาใช้ได้ ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในนักศึกษาที่ได้สมัครเข้าใช้งานระบบ Microsoft เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นปัจจุบันมากที่สุด 

References

- Damrong Rajanuphap Journal. (2003). *Damrong Rajanuphap Journal*. Bangkok: Ministry of Interior.
- Napadon, L., Supanee, s., & Pisit, P. (2017). ICT: Information Technology Supported Transformative learning. *Boromarajonani College of Nursing, Uttaradit Journal*, 9(1): 70 – 80.
- Office of the Civil Service Commission. (2546). *Manual for the development of management systems aimed at achievement*. (7th ed.). Bangkok: Office of the Civil Service Commission.
- Office of the Public Sector Development Commission. (2013). *Paradigm Shift Culture And Values*. Retrieved from http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=2&content_id=239.
- Thanavit, G. (2017). Results based Management regarding on Effectiveness of Small-sized Schools in Upper Part of Northeast Region of Thailand. *Journal of Pacific Institute of Management Science*, 3(2): 89 – 100.
- Savinee, R. (2555). *Educational services*. Retrieved from <https://www.gotoknow.org/posts/understandingmeaning,information>.
- Sharma, R. C. (2005). Open learning in India: Evolution, diversification and reaching out. *Open Learning* 20, No.3: 227–241.
- Stufflebeam, D. L. (1971). *Educational Evaluation and Decision Making* Itasca. Illinois: Peacock.
- Sukhothai Thammathirat Open University. (2560). *Alumni relations*, Nonthaburi : Office of Education Services, Sukhothai Thammathirat Open University,
- Sumalee, S. (2013). *Lifelong learning for Thailand*. (2nd ed.). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press.
- Waraporn, S. (2015). *Critical Success Factors of Results Based Management Affecting The Effectiveness of Small Schools Under Ratchaburi Primary Educational Service Area Office*. Thesis, Master of Education, Silpakorn University.
- Werayut, C. (2007). *Management Quality Development of Model Educational Institutions in Nakhon Si Thammarat Province: A Case Study of 4 Schools*. Nakhon Si Thammarat. Nakhon Si Thammarat: Office of the National Research Council.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row Publications.