

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง  
การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
เรื่อง วิธี.การร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

DEVELOPMENT OF WEB-BASED INSTRUCTION ON  
CITIZEN COMPLAINT PROCESS SUBMISSION TO OMBUDSMAN



ดาร์รัตน์ โพธิ์อุไร  
DARARAT BHO-U-RAI

Qพ.  
๑๔๒๖๗  
๒๕๔๘

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... 60450  
วันเดือนปี 29 ส.ย. 2549

b. 115032๙1  
i.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
พ.ศ. ๒๕๔๘  
ISBN 974-15-1675-4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DEVELOPMENT OF WEB-BASED INSTRUCTION ON  
CITIZEN COMPLAINT PROCESS SUBMISSION TO OMBUDSMAN



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN EDUCATIONAL TECHNOLOGY  
IN VOCATIONAL AND TECHNICAL EDUCATION  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG  
2005  
ISBN 974-15-1675-4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2005**

**SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการ  
แผ่นดินของรัฐสภา

นักศึกษา

ดารารัตน์ โพธิ์อุไร

รหัสประจำตัว

45063215

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

เทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา

พ.ศ.

2548

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.อรรถพร ฤทธิเกิด

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

รศ.ดร.สุพิทย์ กาญจนพันธุ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80:80 และเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้มาโดยนำมาทำการสุ่มอย่างง่าย โดยวิธีการจับฉลากเลือกจากเจ้าหน้าที่ จำนวน 50 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นนำบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เข้าทดสอบแบบหนึ่งต่อหนึ่งจำนวน 3 คน ทดลองแบบกลุ่มเล็กจำนวน 6 คน เพื่อปรับปรุงแก้ไขสื่อให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้

การหาคุณภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเทคนิคการผลิตสื่อ จำนวน 3 ท่าน ผลการประเมินได้ค่าเฉลี่ยทั้งสองด้านเท่ากับ 4.39 แสดงว่าการพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีคุณภาพอยู่ในระดับดี

ผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปว่า

1. บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.50:80.15 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 80:80

Thesis Title	Development of Web-Based Instruction on Citizen Complaint Process Submission to Ombudsman
Student	Miss Dararat Bho-u-rai
Student ID	45063215
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Educational Technology in Vocational and Technical Education
Year	2005
Thesis Advisor	Assistant Professor Attaporn Ridhikerd
Thesis Co-Advisor	Associate Professor Dr.Supit Karnjanapun

### ABSTRACT

The purposes of this research were to develop a Web-Based Instruction on Citizen Complaint Process Submission to Ombudsman, to find the efficiency of the courseware according to the defined criteria of 80:80 and to compare the result between pre-test and post-test of subjects from Tambon Administrative Office, who studied Web-Based Instruction on Citizen Complaint Process Submission to Ombudsman.

Samples were 30 members of Tambon Administrative Office, Amphur Mung, Rayong Province. The researcher applied the Simple Random Sampling method to select the subjects from 50 officers. The first test was done by one - to - one evaluation, then by a small group (contained 6 officers) in order to revise the courseware before implement with the subjects to get the desired outcome.

The quality of the Web-Based Instruction on Citizen Complaint Process Submission to Ombudsman was evaluated by 3 experts in content as well as by 3 experts in production technique of the courseware. The mean score of both experts' evaluation were 4.39. This showed that the research courseware was qualified in the good level.

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดทั่วไปของผู้ตรวจการรัฐสภา.....	8
2.2 บทบาท หน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไทย.....	10
2.3 หลักการเลือกสื่อการเรียนการสอน.....	21
2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต.....	23
2.5 แนวคิด ทฤษฎีของการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	28
2.6 หลักการหาประสิทธิภาพของสื่อการเรียนการสอน.....	36
2.7 หลักการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน.....	38
2.8 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	67
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา แลจะต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>84</b>
4.1 ผลการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	84
4.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินคุณภาพบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิ.....	85
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียน.....	86
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน.....	86
<b>บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>88</b>
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	88
5.2 สมมติฐานการวิจัย.....	88
5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	89
5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	89
5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	90
5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	91
5.7 สรุปผลการวิจัย.....	92
5.8 อภิปรายผล.....	92
5.9 ข้อเสนอแนะ.....	94
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>98</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>102</b>
<b>ภาคผนวก ก. หนังสือราชการ.....</b>	<b>103</b>

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ข.รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	122
ภาคผนวก ค.รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.....	124
ภาคผนวก ง.แบบประเมินบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 2 ด้าน.....	152
ภาคผนวก จ.แบบทดสอบหาประสิทธิภาพและวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	156
ภาคผนวก ฉ.เนื้อหาบทเรียน.....	174
ภาคผนวก ช. ภาพแสดงหน้าจอบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	207
ประวัติผู้เขียน.....	214



# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงจุดมุ่งหมายกับการเลือกสื่อการเรียนการสอน.....	22
2.2 แสดงเกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้านตามมาตรฐานภาครัฐ.....	24
2.3 แสดงการให้คะแนนตามการพิจารณาความสำคัญ.....	49
3.1 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตร เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา.....	73
3.2 เกณฑ์การแปลความหมายจากผู้ทรงคุณวุฒิ.....	76
4.1 แสดงผลการหาคุณภาพและแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ที่เลือกไว้ 40 ข้อ.....	85
4.2 แสดงผลการวิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิ.....	85
4.3 แสดงผลคะแนนจากการทำแบบทดสอบระหว่างเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อทดสอบหาประสิทธิภาพของบทเรียนที่สร้างขึ้น.....	86
4.4 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน โดยเปรียบเทียบจากคะแนนจากแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน.....	86
ค.1 แสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา.....	125
ค.2 แสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน.....	126
ค.3 แสดงน้ำหนักความสำคัญ และความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหาบทเรียน เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา..	129
ค.4 แสดงสัดส่วนความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับ เนื้อหาบทเรียน เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยแปลงจากคะแนน 110 คะแนน เป็น 20 คะแนน (เป็นทศนิยม).....	130
ค.5 แสดงสัดส่วนความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับ เนื้อหาบทเรียน เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยแปลงจากคะแนน 110 คะแนน เป็น 20 คะแนน (เป็นจำนวนเต็ม) .....	131
ค.6 แสดงการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (IOC) จำนวน 80 ข้อ.....	134

## สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ค.7 แสดงการวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบที่ผ่านการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องมาแล้ว จำนวน 77 ข้อ นำไปทดลองกับผู้ที่เคยเรียน เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว จำนวน 20 คน .....	137
ค.8 แสดงแบบทดสอบที่มีค่าความยากง่าย (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) ที่เหมาะสม...	140
ค.9 แสดงการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบ ที่ผ่านการวิเคราะห์หาความยากง่ายจำนวน 40 ข้อ นำไปทดลองกับผู้ที่เคยเรียนเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว มาแล้ว จำนวน 20 คน.....	143
ค.10 แสดงการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ( $r_{tt}$ ) ของแบบทดสอบ จำนวน 40 ข้อ จากการนำ ไปทดลองกับผู้ที่เคยเรียน เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว จำนวน 20 คน.....	144
ค.11 แสดงผลคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด) ครั้งที่ 1 จำนวน 9 ข้อ ครั้งที่ 2 จำนวน 6 ข้อ และครั้งที่ 3 จำนวน 5 ข้อ แบบทดสอบหลังเรียนจำนวน 20 ข้อ โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาประสิทธิภาพของ บทเรียนบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต.....	146
ค.12 แสดงผลคะแนนจากแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน(กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน โดยแบ่งแบบทดสอบเป็นแบบทดสอบก่อนเรียน 20 ข้อ และแบบทดสอบหลังเรียน 20 ข้อ.....	148

# สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 แสดงขั้นตอนการพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	71
จ.1 แสดงหน้าหลักของเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา.....	183
จ.2 หน้าหลักแสดงการรับเรื่องร้องเรียน.....	184
จ.3 หน้าหลักแสดงแบบการรับเรื่องร้องเรียน.....	185
จ.4 แสดงแบบการร้องเรียนที่กรอกข้อมูลแล้ว.....	186
จ.5 แสดงแบบการร้องเรียนยืนยันการส่งคำร้อง.....	187
จ.6 แสดงการยืนยันการได้รับข้อมูลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา.....	188
จ.7 แสดงการแนบไฟล์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคำร้อง.....	189
จ.8 แสดงตัวอย่างแบบการร้องเรียนที่กรอกข้อมูลแล้ว.....	190
จ.9 แสดงแบบฟอร์มสำหรับติดตามเรื่องร้องเรียน.....	190
จ.10 แสดงแบบฟอร์มสำหรับติดตามเรื่องร้องเรียน.....	191
จ.11 แสดงโปรแกรมรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม.....	192
ข.1 ภาพแสดงหน้าหลักของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	207
ข.2 ภาพแสดงข้อตกลงก่อนเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	207
ข.3 ภาพแสดงเนื้อหาทั้งหมดของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	208
ข.4 ภาพแสดงหน้าแบบทดสอบก่อนเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	208
ข.5 ภาพแสดงเนื้อหาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหน่วยเรียนที่ 1 เรื่อง ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา.....	209
ข.6 ภาพแสดงการเข้าสู่แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน.....	209
ข.7 ภาพแสดงเนื้อหาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหน่วยเรียนที่ 2 เรื่อง วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา.....	210
ข.8 ภาพแสดงเนื้อหาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหน่วยเรียนที่ 3 เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจ และเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา.....	210
ข.9 แสดงเนื้อหาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหน่วยเรียนที่ 4 ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน.....	211
ข.10 ภาพแสดงแบบทดสอบหลังเรียน เมื่อผู้เรียนเรียนครบทุกหน่วยเรียนแล้ว.....	211
ข.11 ภาพแสดงการประเมินผลจากการทำแบบทดสอบของผู้เรียน.....	212

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช.12	แสดงหน้าติดต่อผู้สอน.....	212
ช.13	ภาพแสดงหน้ากระดานคำถามเมื่อผู้เรียนต้องการซักถามข้อสงสัย.....	213
ช.14	ภาพแสดงหน้ากระดานคำถามเมื่อผู้เรียนต้องการซักถามข้อสงสัย.....	213



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมทุกยุคทุกสมัย ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากอัตตวิสัย (Subjectivity) คือเอาตัวเองเป็นที่ตั้ง (สอบ เสดบุตร: Thai software Dictionary 4.0 ฉบับ อังกฤษ ไทย) และอคติของความแตกต่างทางชนชั้น กลุ่มชาติพันธุ์ เชื้อชาติ ศาสนา และความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ของสังคม อัตตวิสัยจึงทำให้การรับรู้เรื่องผลประโยชน์นั้นแตกต่างกัน อคติระหว่างกลุ่มจึงเกิดขึ้น และมีผลต่อการก่อตัว และขยายตัวของความขัดแย้ง นอกจากนี้แล้วความขัดแย้งยังเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เปลี่ยนผ่านจากสังคมหนึ่งไปสู่อีกสังคมหนึ่ง ดังนั้นความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และยังคงเกิดขึ้นต่อไปในสังคม โดยเฉพาะในสังคมที่มีความทันสมัยทางเทคโนโลยี การสื่อสาร และสังคมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น และยิ่งทันสมัยมากขึ้นก็ยิ่งทำให้มองเห็นความขัดแย้งได้ชัดเจนมากขึ้น ดังนั้นประเด็นสำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ยั่งยืนจึงควรเป็นการใช้ “สันติวิธี” (ปราโมทย์ โชติมงคล. 2544 : 1)

จากอดีตที่ผ่านมาความขัดแย้งของสังคมไทยได้เคลื่อนตัวจากการแย่งชิงอำนาจทางการเมือง การปกครอง สู้การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ แต่ถึงอย่างไรก็ตามอำนาจทางการเมือง การปกครอง และบริหารก็ไม่ได้หมดไป จึงเป็นปัญหาทั้งด้านการปกครอง เศรษฐกิจ และการแย่งชิงทรัพยากร ตลอดจนผลกระทบของการเร่งรัดพัฒนา ทั้งนี้เนื่องมาจากความเจริญทางวัตถุ และอุตสาหกรรมที่มาพร้อมกับยุคโลกาภิวัตน์ ด้วยเหตุนี้ รัฐ หรือระบบราชการจึงเป็นสถาบันหลักในการจัดการ และไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในสังคมไทย ภายใต้ระบบการแก้ปัญหาดังกล่าว ได้ส่งผลให้เกิดปัญหากรณีความขัดแย้งระหว่างรัฐกับประชาชน เพราะรัฐจะเข้าไปเกี่ยวข้อง ทั้งในฐานะคู่กรณี และผู้ไกล่เกลี่ยปัญหา

จากสาเหตุดังกล่าวตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงได้กำหนดให้มีการจัดตั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาขึ้นมา ซึ่งเป็นองค์กรอิสระ เพื่อให้ทำหน้าที่หลักในการแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างประชาชนกับรัฐ โดยมีประกาศพระบรมราชโองการแต่งตั้ง นายพิเชต สุนทรพิพิธ ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นคนแรกของประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2543 ปัจจุบันมีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา 2 ท่าน ได้แก่ นายพลททรัพย์ ปิยะอนันต์ ได้มีพระบรมราชโองการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2545 และพลเอกธีรเดช มีเพียร ได้มีพระบรมราชโองการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2546 แต่ด้วยเหตุที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นใหม่ จึงทำให้ประชาชนยังไม่ทราบบทบาท อำนาจหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และวิธีการร้องเรียนปัญหาต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามากนักซึ่งจากการศึกษาของนฤมล โพธิ์แจ่ม (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ทำให้ประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงองค์กร เพื่อให้ใช้อำนาจตรวจสอบฝ่ายปกครองให้สมดังเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญได้เท่าที่ควร

อย่างไรก็ตาม สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ดำเนินการแก้ปัญหาข้างต้นด้วยการดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้งทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ และสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ <http://www.ombudsman.go.th> เพื่อให้ประชาชนผู้สนใจได้เข้าไปศึกษาข้อมูล จนสามารถร้องเรียนปัญหามายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ ซึ่งในจำนวนสื่อทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น สื่อออนไลน์จัดว่าเป็นสื่อที่มีต้นทุนต่ำที่สุด ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง แต่จากการนับจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ดังกล่าว ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2546) พบว่ามีผู้เข้าไปเยี่ยมชมเพียงจำนวน 21,883 คนเท่านั้น ข้อมูลสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (2546) [Internet] ซึ่งย่อมาแสดงถึงการที่ไม่สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนได้อย่างแพร่หลายนัก นอกจากนี้แล้วจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญระบบคอมพิวเตอร์ นักประชาสัมพันธ์ และนักวิชาการการศึกษาจำนวน 3 ท่านคือ คุณปรัชญา สมะลาภา กรรมการผู้จัดการ บริษัท สมาร์ทเทคโนโลยี จำกัด คุณเจริญชัย เปี่ยมเพิ่มพูน ผู้อำนวยการสถานวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 กรมประชาสัมพันธ์ จังหวัดระยอง และคุณอนวัตร ดาราดีกุล ข้าราชการบำนาญ อดีตข้าราชการระดับ 9 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา ได้ให้ความเห็นตรงกันว่า เว็บไซต์ดังกล่าวมีความบกพร่องใน 3 ประเด็นคือ

1. การออกแบบองค์ประกอบ(Configuration) ซึ่งไม่เหมาะสมกับผู้ใช้ที่ไม่ชำนาญในการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
2. ความสอดคล้อง และต่อเนื่องของเนื้อหาสาระในเว็บไซต์ยังไม่สมบูรณ์
3. การจัดทำเว็บไซต์โดยมิได้โยงใยกับเว็บไซต์อื่นทำให้โอกาสที่ประชาชนจะเข้าถึงมีน้อยลง เนื่องจากจะมีเฉพาะผู้ที่สนใจอย่างแท้จริงเท่านั้นที่จะเข้ามาค้นหาข้อมูล ดังนั้นควรนำข้อมูลเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ที่ประชาชนในทุกท้องที่เข้าถึง เช่น [www.prd.go.th](http://www.prd.go.th) โดยเฉพาะสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้นำท้องถิ่น และใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดได้เข้าไปศึกษา ค้นคว้าข้อมูลในเว็บไซต์นี้ให้เป็นประโยชน์ต่อไป

นอกจากนี้แล้ว จากการศึกษาของนฤมล โพธิ์แจ่ม (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเข้าถึงองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อให้ใช้อำนาจตรวจสอบฝ่ายปกครองให้สมดังเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญได้เท่าที่ควร กอปรกับปัจจุบันผู้วิจัยได้เป็นผู้หนึ่งที่ปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในองค์กรดังกล่าว ซึ่งปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานประจำวันยังคงในทางเดียวกันคือ ประชาชน ยังไม่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามากนัก ซึ่งสังเกตได้จากสถิติ การร้องเรียนเรื่องที่ไม่ตรงกับอำนาจหน้าที่ขององค์กร และความผิดพลาดในรายละเอียดวิธีการ ร้องเรียน ที่มีได้มีแนวโน้มลดลงแต่อย่างใด

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบของบทเรียน บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ง่ายกับเข้าไปศึกษาของประชาชนโดยทั่วไปโดยมีเจตนาที่จะนำ สื่อการเรียนรู้ดังกล่าวเชื่อมโยงกับ [www.prd.go.th](http://www.prd.go.th) เพื่อให้สมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้เรียนรู้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อพัฒนา และหาประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อน และหลังเรียน ของสมาชิก องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่เรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.3.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียน

## 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียน ของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาไว้ดังนี้

ผู้วิจัยได้ดำเนินตามแนวคิดการออกแบบและการพัฒนาการเรียนการสอนบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตโดยยึดขั้นตอนการออกแบบ ที่ดัดแปลงมาจากกระบวนการสอนของ Park (1981 : 211) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยการใช้ยุทธศาสตร์ RSIS (Response Sensitive Instructional Strategies) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน
2. เพิ่มการรับรู้ของผู้เรียนในเนื้อหา ด้วยการให้ยุทธศาสตร์เตรียมการก่อนสอน
3. ให้ผู้เรียนเรียนรู้เนื้อหาใหม่ โดยปกติแล้วจะนำเสนอในรูปแบบบทเรียน แบบ

การสอน(Tutorial Program)

4. เพิ่มความเข้าใจของผู้เรียน
5. เพิ่มความคงทนในการใช้ด้วยการสรุปสาระสำคัญของบทเรียน หรือถามคำถาม

เพิ่มเติม

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

### 1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ คือ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น จำนวนรวมทั้งสิ้น 50 คน จากจำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ทั้งหมด 140 คน (ข้อมูลสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. 2546)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยองที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น จำนวน 30 คน มาจาก ตำบลกะเจ็ด ตำบลแก่ง ตำบลเชิงเนิน ตำบลตะพง ตำบลทับมา ตำบลนาตาขวัญ ตำบลน้ำคอก ตำบลเนินพระ ตำบลบ้านแลง ตำบลเพ และตำบลสำนักทอง รวมทั้งสิ้น 11 ตำบล ได้มาโดย นำมาทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก เพื่อให้ได้จำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

### 1.5.2 เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสาระการเรียนรู้ เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งมีขอบเขตเนื้อหา 4 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
  - 1.1 บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
  - 1.2 อำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่
  - 1.3 ขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
2. วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
  - 2.1 ผู้มีสิทธิร้องเรียน
  - 2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนทำอย่างไร (มาตรา 20)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจและเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน  
ของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา

3.1 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา (มาตรา 24)

3.2 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (มาตรา 25)

4. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

4.1 เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและรับไว้พิจารณาได้

4.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา

4.3 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา

### 1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียน  
ของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่าย  
อินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

## 1.6 ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

### 1.6.1 ด้านเนื้อหา

1.6.1.1 ในการศึกษาผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวกับบทบาท  
อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา วิธีการร้องเรียน และประเภทเรื่องร้องเรียน  
ที่อยู่ในอำนาจและไม่อยู่ในอำนาจเท่านั้น

1.6.1.2 ในการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยจะทำการพัฒนาเฉพาะสื่อเทคโนโลยี  
ที่เกี่ยวกับบทเรียนบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

### 1.6.2 ขอบเขตด้านสถานที่

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ศึกษาเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง  
เท่านั้น

### 1.6.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งปฏิบัติ  
หน้าที่เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น  
เท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 บทเรียนบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นสื่อในการเรียน โดยผู้เรียนเรียนด้วยตนเองตามคำแนะนำของของบทเรียน ซึ่งบทเรียนดังกล่าวใช้คอมพิวเตอร์ในการทำหน้าที่นำเสนอเนื้อหาแก่ผู้เรียน และในเนื้อหาประกอบด้วยคำอธิบายที่ใช้อักษรต่าง ๆ มีรูปภาพเคลื่อนไหว มีคำถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจในแต่ละเนื้อเรื่องย่อยของการเรียนจะมีแบบฝึกหัด เพื่อเสริมความเข้าใจในการเรียน นอกจากนี้ผู้เรียนสามารถย้อนกลับไปเรียนบทเรียนเดิมได้ตลอดเวลา และสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย

1.7.2 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบของการเชื่อมโยงงานคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่มาครอบคลุมทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสื่อสารข้อมูล เช่น การบันทึกเข้าระยะไกล การถ่ายโอนข้อมูล, ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มอภิปราย และเป็นวิธีในการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ซึ่งขยายออกไปอย่างกว้างขวางเพื่อการเข้าถึงของแต่ละระบบที่มีส่วนร่วมอยู่ (กิตานันท์ มลิทอง. 2536 : 115)

1.7.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความสามารถของผู้เรียน ที่เป็นผลจากการที่ผู้เรียนได้ศึกษาจากบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเปรียบเทียบคะแนนจากแบบทดสอบก่อนเรียนกับแบบทดสอบหลังเรียน และนำค่าที่ได้ไปคำนวณจากสูตรการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน ( t - test )

1.7.4 คุณภาพของบทเรียน หมายถึง ค่าที่ได้จากแบบเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาของผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน โดยนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

1.7.5 ประสิทธิภาพของบทเรียน หมายถึง ผลการเรียนของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จากการศึกษาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยใช้เกณฑ์ 80:80 คือ

80 ตัวแรก หมายถึง คะแนนเฉลี่ยของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่ทำได้จากแบบทดสอบระหว่างเรียน บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

80 ตัวหลัง หมายถึง คะแนนเฉลี่ยของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่ทำได้จากแบบทดสอบหลังเรียน บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

1.7.6 แบบประเมินคุณภาพ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ประเมินคุณภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยแบ่งแบบประเมินเป็น 2 แบบ คือ แบบประเมินบทเรียนสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา และแบบประเมินบทเรียนสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน

1.7.7 แบบทดสอบหาประสิทธิภาพของบทเรียน หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับประเมินผลผู้เรียน โดยแบ่งแบบทดสอบออกเป็น 2 แบบ คือ แบบทดสอบระหว่างเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน จากบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่สร้างขึ้น

1.7.8 ผู้เรียน หมายถึง สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น



## บทที่ 2

# เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทั่วไปของผู้ตรวจการรัฐสภา
- 2.2 บทบาท หน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไทย
- 2.3 หลักการเลือกสื่อการเรียนการสอน
- 2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีของการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2.6 หลักการหาประสิทธิภาพของสื่อการเรียนการสอน
- 2.7 หลักการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน
- 2.8 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดทั่วไปของผู้ตรวจการรัฐสภา

#### 1. ความเป็นมาของผู้ตรวจการรัฐสภา

คำว่า "Ombudsman" หรือ "ออมบุดแมน" เป็นคำที่ใช้กันอย่างธรรมดาสามัญ ในภาษาสวีดิช หมายถึง "ผู้แทน" หรือ ผู้ได้รับอำนาจในการตรวจการ หรือกระทำการต่าง ๆ โดยทั่วไปแล้วในประเทศสวีเดน สหภาพการค้า สหภาพแรงงาน ธนาคาร บริษัทประกันภัย ฯลฯ ต่างก็มี "ออมบุดแมน" หรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการ เพื่อทำหน้าที่รับฟัง ตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ตำแหน่งผู้ตรวจการรัฐสภา มีกำเนิดเริ่มต้นจากประเทศสวีเดน ตั้งแต่ปี ค.ศ.1809 โดยผู้ตรวจการรัฐสภาได้รับการแต่งตั้งจากรัฐสภา ทำหน้าที่เป็นผู้แทนของฝ่ายรัฐสภาในอันที่จะดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำหรือฝ่ายบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภาระหน้าที่ ของแต่ละฝ่าย รับฟังและตรวจสอบข้อกล่าวหาของพลเรือนที่มีต่อรัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ของ รัฐบาล รวมทั้งมีอำนาจที่จะดำเนินการสอบสวน โกล่เกลี่ย รวบรวมข้อเท็จจริงและเสนอให้รัฐสภา พิจารณา ตำแหน่งผู้ตรวจการรัฐสภานี้ เรียกเป็นทางการว่า Justitie ombudsmannen หรือ ผู้ตรวจการรัฐสภาเพื่อความยุติธรรม (Ombudsman for Justice) โดยทั่วไปเรียกเป็นคำย่อว่า JO หมายถึง ผู้ตรวจการของรัฐสภาฝ่ายตุลาการ ทำหน้าที่ดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมและความถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามข้อเท็จจริง อย่างไรก็ตาม โดยอำนาจหน้าที่ของออมبودสแมนจะไม่เข้าไปแก้ปัญหที่เกิดขึ้นโดยตรง แต่จะใช้วิธีการชักชวนโน้มน้าวมติมหาชนเพื่อให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ และมอบให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้นำไปแก้ไขอีกทอดหนึ่ง ดังนั้นข้อเสนอแนะของออมبودสแมนจึงมักมีน้ำหนักและนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาอุปสรรค เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนเป็นสำคัญ (ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์. 2538 : 1)

นอกจากองค์การที่มีชื่อ "ออมبودสแมน" โดยตรงแล้ว ในประเทศต่าง ๆ ยังมีองค์กรที่ทำหน้าที่คล้ายคลึงกับออมبودสแมนอีกมาก เช่น คณะกรรมการสืบสวนที่ได้รับการตั้งโดยกฎหมายของมลรัฐยูทาห์ , มลรัฐมิชิแกน และโคโรลาโด ในสหรัฐอเมริกา, ออมبودสแมนที่ทำหน้าที่เฉพาะในการควบคุมเจ้าหน้าที่ตำรวจในอิสราเอล, องค์การเพื่อบริการด้านสุขภาพแห่งชาติในประเทศอังกฤษ เป็นต้น

## 2. บทบาท อำนาจหน้าที่ของสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภา

นอกจากที่มาของผู้ตรวจการรัฐสภาข้างต้น ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์ (2538 : 9) ยังได้กล่าวถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการรัฐสภาโดยทั่วไปไว้ดังนี้

องค์กรหรือสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภาเป็นองค์กรที่ขึ้นอยู่กับฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นองค์กรที่จะช่วยฝ่ายนิติบัญญัติอันเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ออกกฎหมายในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แม้ว่าหน้าที่หลักของฝ่ายนิติบัญญัติจะมีหน้าที่ด้านการออกกฎหมายก็ตาม แต่มิได้หมายความว่าฝ่ายนิติบัญญัติจะละเลยซึ่งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอันเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารโดยตรงได้ ในทางตรงข้ามสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภากลับเป็นสถาบันเสริมสร้างการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารให้บรรลุซึ่งการขจัดความเดือดร้อนหรือช่วยบรรเทาปัญหาของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ

สถาบันผู้ตรวจการรัฐสภาเป็นสถาบันที่สามารถให้ความสนับสนุนแก่ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ ในด้านการสนับสนุนฝ่ายบริหาร ได้แก่ สถาบันผู้ตรวจการรัฐสภาจะทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของฝ่ายบริหาร ซึ่งมีข้าราชการประจำทำหน้าที่หรือเป็นกลไกให้ฝ่ายบริหาร หากฝ่ายบริหารหรือข้าราชการประจำก่อความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมอันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดขึ้นกับประชาชนแล้ว สมาชิกรัฐสภาอันเป็นตัวแทนของประชาชนก็มีสิทธิและหน้าที่ที่จะช่วยขจัดหรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนเช่นเดียวกับฝ่ายบริหาร (รัฐบาล) เช่นกัน กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนและแจ้งมายังรัฐสภา รัฐสภาก็จะผ่านเรื่องดังกล่าวไปยังสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภาอันเป็นช่องทางอีกทางหนึ่งให้ประชาชนมีโอกาสหรือทางเลือกในอันที่จะให้ผู้รับผิดชอบซึ่งมีฐานะเป็นผู้ปกครองได้รับรู้ปัญหา เพื่อจะหาทางแก้ปัญหาคความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง ในขณะที่เดียวกัน สถาบันผู้ตรวจการรัฐสภายังเป็นองค์กรที่เชื่อมโยงระหว่างประชาชนกับสมาชิกรัฐสภา นั้นหมายความว่า เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อน

ก็สามารถร้องเรียนต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้ช่วยแก้ปัญหาของประชาชนได้อย่างใกล้ชิดอีกทางหนึ่งด้วย จึงนับว่าเป็นสถาบันทางการเมืองที่เป็นประโยชน์มากในระบบการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในฐานะตัวแทนของประชาชน เป็นผู้รับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของราษฎร

สำหรับกระบวนการทำงานของสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภา เริ่มต้นจากการที่ประชาชนผู้เดือดร้อน หรือประสบปัญหาอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ร้องเรียนหรือส่งคำร้องทุกข์ต่อสมาชิกรัฐสภา หรือต่อผู้ตรวจการรัฐสภาโดยตรง ในกรณีที่รัฐสภาเป็นผู้รับเรื่อง สมาชิกรัฐสภาจะทำการตรวจสอบดูว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการรัฐสภาหรือไม่ หากอยู่ในขอบเขตก็จะส่งเรื่องไปยังผู้ตรวจการรัฐสภาเพื่อดำเนินการต่อไป เมื่อผู้ตรวจการรัฐสภารับเรื่องราวแล้วก็จะทำการพิจารณาตามกระบวนการตรวจสอบและเมื่อผลการพิจารณาออกมาประการใด ก็จะรายงานผลให้สมาชิกรัฐสภาผู้ที่เสนอเรื่องร้องเรียนและรัฐสภาเพื่อทราบ และหากผลการตรวจสอบพบว่าฝ่ายบริหารหน่วยงานใดไม่ได้ให้ความเป็นธรรมกับราษฎร ผู้ตรวจการรัฐสภาอาจมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ หากหน่วยงานดังกล่าวไปปฏิบัติตาม ผู้ตรวจการรัฐสภาก็สามารถทำรายงานเสนอต่อที่ประชุมรัฐสภา เพื่อการพิจารณาดำเนินการต่อไปตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่าย

อำนาจของผู้ตรวจการรัฐสภานั้นมีเพียงอำนาจในการเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารหรือหน่วยงานราชการที่มีประชาชนมาร้องเรียนกับสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภา และรายงานการตรวจสอบข้อร้องทุกข์ต่อสมาชิกรัฐสภาผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น ๆ และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีต่อรัฐสภา

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าอำนาจของสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภาไม่ใช่เป็นการลงโทษใด ๆ ทั้งสิ้น หากแต่เป็นองค์กรที่เชื่อมโยงระหว่างประชาชนกับฝ่ายบริหารโดยมีสมาชิกรัฐสภาเป็นตัวกลางเพื่อประสานให้ทั้งสองฝ่ายได้พบกันและแก้ไขปัญหาของประชาชน ฉะนั้นองค์กรนี้จึงเป็นองค์กรที่น่าจะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง

## 2.2 บทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไทย

กฤติกา ไชวาสินธุ์ (2545 : 1-12) ได้สรุปสาระสำคัญของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ดังนี้

### 1. ความเป็นมาของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไทย

ในอดีตรูปแบบการเมืองการปกครองของไทยที่เก่าแก่และยืนยาวที่สุดคือ ระบอบการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ ซึ่งในสมัยสุโขทัยอำนาจสูงสุดหรืออำนาจอธิปไตย จะอยู่ที่พ่อขุนหรือพระมหากษัตริย์ เพียงพระองค์เดียว สำหรับสิทธิเสรีภาพ ของประชาชนในสมัยนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีสิทธิเสรีภาพค่อนข้างกว้าง ไม่ว่าจะเป็นสิทธิเสรีภาพ ในเรื่องการค้า ทรัพย์สิน สิทธิ ในการรับมรดก และสิทธิเสรีภาพที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ สิทธิเสรีภาพในการร้องทุกข์ กล่าวคือที่ปากประตูเมืองจะมีกระดิ่งแขวนไว้ให้ประชาชน ที่มีปัญหาความทุกข์ร้อนข้องใจมาสั่งกระดิ่ง และเมื่อพ่อขุนรามคำแหง ผู้เป็นเจ้าเมืองได้ยิน ก็จะเรียกมาถามและพิจารณาตัดสินหาความชอบธรรมให้ด้วยพระองค์เอง และนับตั้งแต่นั้นมา ได้กลายเป็นประเพณีที่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนทุกข์ยาก มีสิทธิที่จะทำฎีการ้องทุกข์มาทูลเกล้า ถวายพระมหากษัตริย์ ซึ่งสืบเนื่องครั้งแต่กรุงสุโขทัยมาจนถึงกรุงรัตนโกสินทร์ แม้ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จะเปลี่ยนไปเป็นประเพณี "ตีกลองร้องฎีกา" แทน แต่สาระสำคัญยังคงเดิม

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยเมื่อปี พ.ศ. 2475พระมหากษัตริย์ได้ทรงลดสถานะมาอยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญ จึงเห็นได้ชัดว่า เมื่อมีการพัฒนาการเมืองการปกครอง ความใกล้ชิดระหว่างผู้มีอำนาจระดับสูงกับประชาชนมีความเห็นห่างกันมากขึ้น อีกทั้งมีความสลับซับซ้อนในวิธีปฏิบัติทางการปกครองเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นกล่าวได้ว่าบทบาทในการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน นั้นพระมหากษัตริย์มิได้ทรงแก้ไขโดยตรง การฎีการ้องทุกข์ที่มีจำนวนมากถูกส่งไปยังฝ่ายบริหารเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆของประชาชนแทน

ก่อนหน้าปี พ.ศ. 2516 ความคิดเกี่ยวกับการควบคุมตรวจสอบฝ่ายบริหารยังไม่เป็นที่กล่าวกันแพร่หลายมากนักในประเทศไทย โดยเฉพาะในเรื่องผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีเพียงบทความที่เสนอโดยนายกมล สนิทเกษตริณ เรื่อง ออมบุดสแมนในประเทศไทย ดีพิมพ์ในวารสารบทบัณฑิตย์ ในปี พ.ศ. 2509 เท่านั้น เหตุผลส่วนหนึ่งอาจมาจากการที่ประเทศไทยในขณะนั้นอยู่ภายใต้การปกครองในระบอบที่มีได้เป็นประชาธิปไตยและเป็นช่วงเวลา ที่ผู้ปกครองประเทศ ปกครองโดยอำนาจเด็ดขาด ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกำลังทางทหาร ทำให้การเสนอความคิดเห็น ในเรื่องการควบคุมตรวจสอบ ฝ่ายบริหารไม่อาจกระทำได้กว้างขวางนัก เพราะไม่สอดคล้องกับบริบททางการเมืองในขณะนั้น จนกระทั่งภายหลังจากปี พ.ศ. 2516 สถานการณ์ความขัดแย้งในการใช้อำนาจรัฐของผู้ปกครองเริ่มคลี่คลายลงบ้าง (โดยเฉพาะภายหลังจากวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2516) การเสนอความคิดเห็นต่างๆ ในเรื่องนี้จึงเริ่มมีมากขึ้นโดยเฉพาะในหมู่นักวิชาการ

ศาสตราจารย์ชยอนันต์ สมุทวณิช ได้เสนอรายงานเกี่ยวกับผู้ตรวจการรัฐสภา อันเป็นผลจากการพบปะแลกเปลี่ยนความเห็นกับ Ombudsman ของมลรัฐ Hawaii สหรัฐอเมริกา และได้เสนอความเห็นในเวลาต่อมาว่าควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากราษฎรที่สังกัดฝ่ายนิติบัญญัติ โดยพยายามเสนอให้มีการบัญญัติสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2517แต่ไม่เป็นผลสำเร็จ ด้วยเหตุผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พอสรุปได้ 4 ประการ กล่าวคือ หนึ่ง การที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งเป็นหน่วยงาน อิงฝ่ายนิติบัญญัติไปทำหน้าที่ตรวจสอบฝ่ายบริหารจะเป็นการก้าวก่ายการทำงานของฝ่ายบริหาร สอง ลักษณะงาน ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีลักษณะซ้ำซ้อนกับหน่วยงานของ ฝ่ายบริหารบางหน่วยที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเดิม เช่น สำนักงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในวงราชการ (ป.ป.ป.) สาม การได้มาซึ่งบุคคลที่เหมาะสมเป็นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเป็นไปได้ยาก เนื่องจากต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดีมาก เป็นพิเศษ คือต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เป็น ธรรมและเป็นกลาง มีประสบการณ์ในการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นต้น สี่ บริบททางสังคม การเมืองของประเทศไทยในขณะนั้น ยังมีปัญหาต่างๆ มากมาย และมีความละเอียด ซับซ้อน ยากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะทำงานได้สำเร็จได้โดยง่าย ดังนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราช อาณาจักรไทย พุทธศักราช 2517 จึงไม่มีบทบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแม้ว่า รัฐธรรมนูญฉบับนี้จะได้รับการยอมรับว่า เป็นรัฐธรรมนูญที่ร่างขึ้น อย่างสอดคล้อง กับหลักการใน ระบบประชาธิปไตยมากที่สุดฉบับหนึ่งก็ตาม

ภายหลังจากที่ไม่ประสบความสำเร็จ ในการผลักดันให้มีบทบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการ แผ่นดินของรัฐสภาในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2517 ประเทศไทย ได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญอีก 3 ฉบับคือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2519 ธรรมนูญการปกครองราชอาณาจักร พุทธศักราช 2520 และ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2521 แต่ก็ไม่ปรากฏถึงบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา แต่ประการใดอีกทั้งความเคลื่อนไหวในการผลักดัน ให้มีการจัดตั้งสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภาก็มีน้อยมาก ต่อมาในสมัยรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เป็นนายกรัฐมนตรี (พ.ศ.2532-2533) ได้เห็นความสำคัญและกล่าวถึงความเป็นไปได้ของการจัดตั้งสถาบันนี้ใน คราวการเปิดสัมมนาการปฏิรูปกฎหมายเพื่อการพัฒนา ที่คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2532 นับแต่นั้นมารัฐบาลและนักวิชาการได้มีความพยายาม ที่จะส่งเสริม สนับสนุน และเผยแพร่แนวความคิดเพื่อผลักดันให้มีการจัดตั้งสถาบันแห่งนี้ขึ้นมาอีก ครั้งหนึ่ง โดยใช้ชื่อว่า "ผู้ตรวจการรัฐสภา" อย่างไรก็ตาม ก่อนที่ความพยายามดังกล่าวนี้จะสัมฤทธิ์ ผล ได้เกิดรัฐประหารโดยคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (รชช.) ซึ่งยกเลิกรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2521 ทำให้แนวคิดการจัดตั้งสถาบันแห่งนี้ตกไปอีก

ต่อมาเมื่อประกาศใช้รัฐธรรมนูญการปกครองราชอาณาจักร พุทธศักราช 2534 จัดตั้ง รัฐบาลใหม่มีนายอานันท์ ปันยารชุน เป็นนายกรัฐมนตรี และแต่งตั้งสมาชิกสภานิติบัญญัติ แห่งชาติขึ้น เพื่อทำหน้าที่ร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยในการประชุมสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ ครั้งที่ 2/2534 เมื่อวันที่ 4 เมษายน พ.ศ.2534 ได้มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการจำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20 คน เพื่อทำหน้าที่จัดทำร่างรัฐธรรมนูญเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเพื่อพิจารณา ในการยกร่างของคณะกรรมการฯ ได้มีการพิจารณาว่าสมควรให้มีร่างบทบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการรัฐสภาอยู่ในร่างรัฐธรรมนูญหรือไม่ แต่เนื่องจากที่ประชุมเห็นว่า เรื่องนี้เป็นแนวคิดที่ได้มีการศึกษาเดิมอยู่บ้างแล้ว และเป็นแนวคิดที่ได้นำกลับมาพิจารณาใหม่แต่ยังไม่ได้ข้อยุติ จึงมอบหมายให้ประธานคณะกรรมการฯ ไปพิจารณายกร่างบทบัญญัติในส่วนนี้เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุม ซึ่งได้มีการยกร่างในส่วนนี้ขึ้น รวม 7 มาตรา โดยที่ประชุมคณะกรรมการฯ พิจารณาเรื่องนี้ได้มีการอภิปรายและแก้ไขเพิ่มเติมร่างดังกล่าว ในหลายประเด็นด้วยกันจนได้ข้อสรุปที่คณะกรรมการฯ มีมติเห็นชอบเป็นร่างรัฐธรรมนูญ หมวด 11 รวม 7 มาตรา ว่าด้วย ผู้ตรวจการรัฐสภา เพื่อเสนอต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ในการพิจารณาร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ในวาระที่ 1 ของที่ประชุมสภานิติบัญญัติในคราวประชุมครั้งที่ 24/2534 (เป็นพิเศษ) ที่ประชุมได้พิจารณาหลักการในเรื่องผู้ตรวจการรัฐสภาตามร่างที่คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ได้จัดทำขึ้นและได้มีมติรับร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยไว้พิจารณา แต่ได้ตัดความในหมวดผู้ตรวจการรัฐสภา ออกจากร่างรัฐธรรมนูญเสียทั้งหมด ด้วยเหตุผลที่พอสรุปได้ 4 ประการ คือ หนึ่ง ผู้ตรวจการรัฐสภา จะทำงานซ้ำซ้อน กับหน่วยงานบางหน่วยงานของฝ่ายบริหารที่มีอยู่แล้ว เช่น คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ในสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น สอง การทำงานของผู้ตรวจการรัฐสภาอาจเป็นการก้าวก่ายการทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารราชการแผ่นดิน สาม มีลักษณะการดำเนินงานเช่นเดียวกับคณะกรรมการประจำสภาผู้แทนราษฎร สี่ ถ้าตัดความในส่วนนี้ออก จากร่างรัฐธรรมนูญก็ไม่เกิดผลกระทบกระเทือนหรือความเสียหายแต่ประการใด ทำให้รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2534 ไม่ปรากฏบทบัญญัติที่เกี่ยวกับผู้ตรวจการรัฐสภา

อย่างไรก็ตาม การเรียกร้องและผลักดันให้มีสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภา มีอย่างต่อเนื่องทั้งจากนักวิชาการ สื่อมวลชน กลุ่มต่างๆ ในสังคม รวมถึงภาคประชาชน จนกระทั่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2534 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2535 รวม 4 ครั้ง และหลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2538 เกิดแรงผลักดันอย่างจริงจังในการที่จะบัญญัติสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภาไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศไทย โดยการแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 5 รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2534 ฉบับที่ 5 ปี พ.ศ. 2538 ได้มีการเพิ่มบทบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการรัฐสภาไว้ในมาตรา 162 ทวิ ของรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว ดังนี้ "พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งผู้ตรวจการรัฐสภามีจำนวนไม่เกินห้าคน ตามมติของรัฐสภา และให้ประธานรัฐสภาเป็นผู้ลงนามรับสนองพระบรมราชโองการแต่งตั้งผู้ตรวจการรัฐสภา" แต่ตลอดการบังคับใช้รัฐธรรมนูญ ฉบับนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่มีการออกกฎหมายมารองรับ และไม่มีการจัดตั้งผู้ตรวจการรัฐสภาแต่อย่างใด เนื่องจากไม่มีบทบังคับในเรื่องระยะเวลา การดำเนินการการมีผู้ตรวจการรัฐสภาจึงเป็นเพียงบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญเท่านั้น

ภายหลังจากที่มีกระแสผลักดัน ให้มีการปฏิรูปการเมืองจนนำไปสู่การแก้ไขกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พุทธศักราช 2534 ฉบับที่ 6 แก้ไขพุทธศักราช 2538 โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 211 ในเรื่องการจัดคณะกรรมการสภาร่างรัฐธรรมนูญนั้น การจัดตั้งสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภาประสบความสำเร็จ โดยสภาร่างรัฐธรรมนูญ ได้ยอมรับหลักการในเรื่องนี้ไว้ โดยใช้ชื่อว่า "ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" บัญญัติไว้ในหมวด 6 รัฐสภา ส่วนที่ 7 ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มาตรา 196 ถึง มาตรา 198 ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ดังนี้

มาตรา 196 ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีจำนวนไม่เกินสามคน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง ตามคำแนะนำ ของวุฒิสภา จากผู้ซึ่งเป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชน มีความรอบรู้ และมีประสบการณ์ในการบริหารราชการแผ่นดิน วิชาทฤษฎี หรือกิจกรรม อันเป็นประโยชน์ร่วมกันของสาธารณะ และมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ ให้ประธานวุฒิสภาลงนามรับสนองพระบรมราชโองการ แต่งตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา คุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม การสรรหา และการเลือกผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ให้เป็นไปตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งมีวาระการดำรงตำแหน่งหกปีนับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ ทรงแต่งตั้ง และให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว

มาตรา 197 ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณี

(ก) การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

(ข) การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน หรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม

(ค) กรณีอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

(2) จัดทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐสภา

มาตรา 198 ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือการกระทำใดของบุคคลใดตามมาตรา 197(1) มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้วยรัฐธรรมนูญ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครองเพื่อพิจารณาวินิจฉัย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยวิธีพิจารณา ของศาลรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลปกครองแล้วแต่กรณี

ให้ศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลปกครอง แล้วแต่กรณีพิจารณาวินิจฉัยเรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอ ตามวรรคหนึ่งโดยไม่ชักช้า

ในมาตรา 329(1) ได้กำหนดระยะเวลาให้ดำเนินการตรากฎหมาย ประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ภายในระยะเวลาสองปีนับแต่วันประกาศใช้รัฐธรรมนูญนี้ และรัฐสภาก็ได้ให้ความเห็นชอบประกาศใช้เป็น พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พุทธศักราช 2542 ขึ้น ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2542 เล่ม 116ตอนที่ 81 ก และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2542

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพุทธศักราช 2542 ได้กำหนดให้มีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ ไม่เกิน 3 คน โดยมีกระบวนการได้มา ตามมาตรา 6-8 ให้การสรรหาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มาจาก การคัดเลือกของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา กล่าวคือสภาผู้แทนราษฎรแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน 31 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนพรรคการเมือง 19 คน อธิการบดีจากมหาวิทยาลัยของรัฐ 4 คน ผู้แทนอัยการสูงสุด 4 คน และผู้แทนศาลฎีกา 4 คน ทำหน้าที่สรรหาบุคคลผู้สมควรเป็นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน 9 คน ส่งไปยัง สภาผู้แทนราษฎร ซึ่งสภาผู้แทนราษฎรทำการคัดเลือกให้ได้จำนวน 6 คนส่งไปยังวุฒิสภา วุฒิสภาจะทำการคัดเลือกผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวนไม่เกิน 3 คน และให้ประธานวุฒิสภานำรายชื่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาขึ้นกราบบังคมทูล เพื่อให้พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งเป็นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และการดำรงตำแหน่งนั้นมีวาระการดำรงตำแหน่ง 6 ปี นับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว เว้นแต่ ในวาระเริ่มแรก ซึ่งบัญญัติไว้ในบทเฉพาะกาล ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พุทธศักราช 2542 กำหนดให้ ดำรงตำแหน่ง 3 ปี และอาจได้รับเลือกและแต่งตั้งเป็นคราวที่สอง โดยอนุโลม

ในที่สุดได้มีพระบรมราชโองการเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2543 แต่งตั้ง นายพิเชต สุนทรพิพิธ เป็นผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาคนแรก ของประเทศไทย และได้มีคำสั่งจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแต่งตั้งนายปราโมทย์ โชติมงคล เป็นเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เมื่อวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2543 จึงเป็นการก่อตั้งสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้แล้วเสร็จสมบูรณ์ โดยใช้เวลาในการดำเนินการ ถึง 25 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อจากนั้น ได้มีพระบรมราชโองการแต่งตั้ง นายพูลทรัพย์ ปิยะอนันต์ ดำรงตำแหน่ง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ.2545 และได้มีพระบรมราชโองการ แต่งตั้งพลเอกธีรเดช มีเพียร เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2546 โดยบทบัญญัติในมาตรา 196 แห่ง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติว่า "ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ไทย คือบุคคลที่พระมหากษัตริย์ ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา จากผู้ซึ่งเป็นที่ยอมรับ นับถือของประชาชน มีความรอบรู้ มีประสบการณ์ในการบริหารราชการแผ่นดิน วิสาหกิจ หรือ กิจกรรม อันเป็นประโยชน์ร่วมกันของสาธารณะ และมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์"

## 2. บทบาท อำนาจ หน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ดังนี้

### 2.1 พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณี

2.1.1 เรื่องที่ข้าราชการ พนักงานของรัฐหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติ นอกเหนืออำนาจหน้าที่

2.1.2 เรื่องที่ข้าราชการ พนักงานของรัฐหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ โดยก่อให้เกิดความเสียหาย แก่ผู้ร้องเรียน หรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการปฏิบัตินั้น จะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายก็ตาม

### 2.1.3 กรณีอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

### 2.2 จัดทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐสภา

#### 2.2.1 รายงานเฉพาะเรื่อง

#### 2.2.2 รายงานประจำปี (ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี)

2.3 เสนอเรื่องพร้อมทั้งความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อวินิจฉัย ในกรณีที่เห็นว่า บทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือการกระทำใดของบุคคลตามข้อ 1 มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

2.4 เสนอแนะต่อหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการ ส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติ คณะรัฐมนตรีในเรื่องดังกล่าวต่อไป ในกรณีที่ เกี่ยวกับมติคณะรัฐมนตรี ให้ส่งรายงานดังกล่าวให้คณะรัฐมนตรีทราบด้วย

2.5 แจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจหรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เมื่อเห็นว่ามีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย และให้หน่วยงานที่มีอำนาจ สอบสวนและผู้บังคับบัญชาดังกล่าว แจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทราบ ทุก 3 เดือน

2.6 ขอให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ส่งหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือ ให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือ พยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาและสามารถให้หัวหน้างานดังกล่าว เจ้าหน้าที่ของรัฐพนักงานอัยการพนักงานสอบสวนหรือบุคคลใดมาให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุเอกสาร หลักฐานหรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณารวมทั้ง ขอให้ศาลส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา นอกจากนั้น ยังสามารถตรวจสอบสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องเรียน

2.7 ออกระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์ เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พุทธศักราช 2542

### 3. อำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

#### 3.1 อำนาจบังคับในขั้นตอนการพิจารณา

3.1.1 ให้หัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน หรือบุคคลใดมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา ซึ่งผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3.1.2 การตรวจสอบสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องเรียนต้องแจ้งให้เจ้าของหรือ ผู้ครอบครองสถานที่ทราบล่วงหน้าในเวลาอันควร ซึ่งผู้ใดต่อสู้ หรือขัดขวางต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

#### 3.2 อำนาจบังคับหน่วยงานให้ทำตามคำวินิจฉัย

##### 3.2.1 ไม่มีอำนาจสั่งการฝ่ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ

3.2.2 กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในเวลาอันสมควร ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจส่งเรื่องให้กับนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีที่ควบคุมกำกับดูแล เพื่อสั่งการตามควรแก่กรณีได้

3.2.3 ในกรณีที่ส่งเรื่องให้กับนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นยังคงไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะข้างต้นในเวลาอันสมควรโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร และเป็นเรื่องที่สำคัญ หรือเกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ หรือเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจทำรายงานเรื่องนั้นเสนอต่อวุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎร เป็นเรื่องด่วนได้

3.2.4 รายงานดังกล่าวต้องเปิดเผยให้ประชาชนทราบตามวิธีการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภากำหนด

#### 4. ขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

4.1 เรื่องใดที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรืออาจไม่รับไว้พิจารณาจะส่งเรื่องให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ตามควรแก่กรณีก็ได้

4.2 เรื่องที่รับไว้พิจารณาต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า และเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ร้องเรียน และบุคคล หรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนชี้แจงและแสดงหลักฐานตามสมควร โดยสามารถให้หน่วยงานของรัฐนั้นๆ มาให้ถ้อยคำ หรือมีหนังสือ ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งวัตถุเอกสาร รวมถึงขอให้ศาลส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาและการตรวจสอบสถานที่ ที่เกี่ยวกับเรื่องที่มีการร้องเรียน โดยแจ้งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครอง ทราบล่วงหน้า ในเวลา อันควร

4.3 เรื่องใดที่ไม่รับไว้พิจารณา หรือให้ยุติเรื่อง ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อม ทั้งเหตุผล

4.4 เมื่อพิจารณาและสอบสวนเรื่องใดเสร็จแล้ว ให้ทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง พร้อมทั้งความเห็น และข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขส่งให้หน่วยราชการทราบ หรือดำเนินการต่อไป

4.5 เรื่องใดพิจารณาแล้ว ปรากฏว่าการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือ ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น กระทำไป ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี แล้วก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม หรือ ความไม่เสมอภาคในกฎหมาย หรือเป็นการเลือกปฏิบัติ หรือลำเอียง ให้เสนอแนะให้หน่วยงาน ของรัฐดังกล่าว ดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติม แต่ในกรณีของ มติคณะรัฐมนตรี ให้ส่งรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบด้วย

4.6 เรื่องใดไม่อาจสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้ให้ยุติเรื่องนั้นและรายงาน ให้วุฒิสภาและ สภาผู้แทนราษฎรทราบ

#### 5. ผู้มีสิทธิร้องเรียน

##### 1. บุคคลและคณะบุคคลซึ่ง

1.1 พบเห็นเหตุการณ์หรือเรื่องที่จะร้องเรียน

1.2 ได้รับความเสียหายโดยไม่เป็นธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 มีส่วนได้ส่วนเสียในกรณีนั้น ๆ

2. กรรมการสภาหรือกรรมการของสภาผู้แทนราษฎรได้สอบสวน หรือพิจารณาและส่งเรื่องให้ดำเนินการ

## 6. การยื่นเรื่องร้องเรียนอย่างไร (มาตรา 20)

1. การร้องเรียนด้วยหนังสือ (มาตรา 20 วรรคแรก) จะต้อง

1.1 ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

1.2 ระบุเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียน

1.3 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

1.4 ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

1.5 การส่งหนังสือร้องเรียน

1.5.1 นำส่งด้วยตนเอง

1.5.2 ส่งทางไปรษณีย์

1.5.3 มอบให้บุคคลอื่นนำส่ง

1.5.4 ส่งผ่าน ส.ส. หรือ ส.ว.

1.5.5 ส่งทางโทรสาร (FAX)

1.5.6 วิธีอื่น ๆ ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภากำหนด

2. การร้องเรียนด้วยวาจาทางโทรศัพท์ (มาตรา 20 วรรคสอง) จะต้อง

2.1 โทรศัพท์ไปยังสำนักงาน (หมายเลข โทร. 1676 ฟรีทั่วประเทศ)

2.2 แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน

2.3 แจ้งเลขประจำตัวประชาชน หรือเลขที่หนังสือเดินทางของผู้ร้องเรียน

2.4 ระบุเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียน

2.5 เรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต้องเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2.6 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

2.7 ยินยอมให้มีการบันทึกเสียงคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

3. การเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 121 ตอนที่ 79 ก วันที่ 30 ธันวาคม 2547 โดยกำหนดวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดังนี้

3.1 เข้า [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th)

3.2 คลิกเข้าเมนู แบบการร้องเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 กรอกชื่อ – นามสกุล ของผู้ร้องเรียนที่ถูกต้องในช่องที่กำหนด

3.4 กรอกหมายเลขบัตรประชาชน 13 หลักให้ครบถ้วน

3.5 กรอกที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อกลับได้และ

อีเมลแอดเดรส (E – Mail address) (ถ้ามี)

3.6 กรอกรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

3.7 เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.8 คลิกลงปุ่มส่งคำร้อง

3.9 รับเลขที่เรื่องร้องเรียน (Eเลขที่ / พ.ศ.) เพื่อใช้ติดตามเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วนระบบจะไม่จัดส่งข้อมูลมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และจะแจ้งทางหน้าจอให้ผู้ร้องทราบว่า มีข้อมูลใดบ้างที่ผู้ร้องยังไม่ได้กรอกข้อมูล

## 7. เรื่องร้องเรียนประเภทใดอยู่ในอำนาจ และไม่อยู่ในอำนาจ

1. เรื่องที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา มีดังนี้

1.1 เรื่องที่เป็นนโยบายซึ่งคณะรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภาเว้นแต่การปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวมีลักษณะตามมาตรา 16 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542

1.2 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

1.3 เรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา 16 (1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542

1.4 เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัย

1.5 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542

2. เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณามีดังนี้

**กรณีแรก** 2.1 เรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ

2.2 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ความร่วมมือ

2.3 เรื่องที่เคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว

**กรณีสอง**(กรณีที่มีการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม)

2.4 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตาย

2.5 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิได้มีส่วนได้เสีย

2.6 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเมื่อพ้นกำหนดสองปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรม หรือได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว

## 2.3 หลักการเลือกสื่อการเรียนการสอน

(Davies. 1981: 192 อ้างใน กิตานันท์ มลิทอง. 2536 : 84) การเลือกสื่อการเรียนเพื่อนำมาใช้ประกอบการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยในการเลือกสื่อผู้สอนจะต้องตั้งวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในการเรียนให้แน่นอนเสียก่อน เพื่อให้วัตถุประสงค์นั้นเป็นตัวชี้้นำในการเลือกสื่อการเรียนที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีหลักการอื่น ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

1. สื่อนั้นต้องสัมพันธ์กับเนื้อหาบทเรียนและจุดมุ่งหมายที่สอน
  2. เลือกสื่อที่มีเนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย น่าสนใจ และเป็นสื่อที่จะให้ผลต่อการเรียนการสอนมากที่สุด ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาวิชานั้นได้ดีเป็นลำดับขั้นตอน
  3. เป็นสื่อที่เหมาะสมกับวัย ระดับชั้น ความรู้ และประสบการณ์ของผู้เรียน
  4. สื่อนั้นควรสะดวกในการใช้ มีวิธีใช้ไม่ซับซ้อนยุ่งยากจนเกินไป
  5. ต้องเป็นสื่อที่มีคุณภาพเทคนิคการผลิตที่ดี มีความชัดเจนและเป็นจริง
  6. มีราคาไม่แพงเกินไป หรือถ้าจะผลิตเองควรคุ้มกับเวลาและการลงทุน
- จากหลักการนี้ สรุปได้ว่า การจะเลือกสื่อมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้สอนจะต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมและจุดมุ่งหมายในการเรียนการสอน
2. จุดมุ่งหมายในการนำสื่อมาประกอบหรือร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อนำบทเรียน ใช้ในการประกอบคำอธิบาย ใช้เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์แก่ผู้เรียน หรือใช้เพื่อสรุปบทเรียน
3. ต้องเข้าใจลักษณะเฉพาะของสื่อชนิดต่าง ๆ แต่ละชนิดว่า สามารถสร้างความสนใจ และให้ความหมายต่อประสบการณ์การเรียนรู้แก่ผู้เรียนได้อย่างไรบ้าง เช่น หนังสือเรียน และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ใช้เพื่อเป็นความรู้พื้นฐานและอ้างอิง ของจริงและของจำลอง ใช้เพื่อผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรง แผนภูมิ แผนภาพ และแผนสถิติ ใช้เพื่อต้องการเน้นหรือเพื่อแสดงให้เห็นส่วนประกอบหรือเปรียบเทียบข้อมูล สไลด์และฟิล์มสตริปใช้เพื่อเสนอภาพนิ่งขนาดใหญ่ให้ผู้เรียนเห็นทั้งชั้นหรือใช้เพื่อการเรียนรายบุคคลก็ได้ เหล่านี้เป็นต้น
4. ต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งของสื่อการเรียนการสอน ทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา สื่อบางอย่างจะคุ้มค่าในการผลิตเองหรือไม่ หรืออาจหาซื้อได้ที่ไหนบ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2533 : 94–97) การเลือกสื่อให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายการเรียน การสอนจึงเป็นหลักการเบื้องต้นในการพัฒนารูปแบบการเลือกสื่อการเรียนการสอน ซึ่งควรปฏิบัติ เป็นขั้นตอนดังนี้

1. ประเมินสื่อที่มีอยู่
2. เลือกสื่อที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและยุทธศาสตร์การสอน
3. พิจารณาเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย และผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำระบบสื่อ นั้น ๆ มาใช้

ในการเรียนการสอน

4. พิจารณาลักษณะระบบการเรียน

จากข้อคิดและแนวทางและรูปแบบการเลือกสื่อการเรียนการสอน จะพบว่าจุดมุ่งหมาย การสอนและลักษณะของผู้เรียน สามารถนำมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกสื่อได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงจุดมุ่งหมายกับการเลือกสื่อการเรียนการสอน

ลักษณะของ จุดมุ่งหมาย	การสอนแบบ เอกัตบุคคล	การสอนเป็นกลุ่มเล็ก	การสอนเป็นกลุ่มใหญ่
พุทธิพิสัย (การเรียนรู้ขั้นต่ำ)	- ตำราเรียน - แบบฝึกหัด - เทปเสียง - สื่อโปรแกรม	- ศึกษาเป็นกลุ่ม - การศึกษาเฉพาะกรณี	- บรรยาย - โทรทัศน์การสอน - ภาพยนตร์
ทักษะพิสัย จิตพิสัยและพุทธิพิสัย (การเรียนรู้ขั้นสูง)	- ฝึกในห้องปฏิบัติการ - การวิจัย - ฝึกภาคสนาม - การประยุกต์ใช้ - การฝึกงาน	- สถานการณ์จำลอง - การอภิปราย - สถานการณ์จำลองและ เกม - ฝึกมนุษยสัมพันธ์	- การสาธิต - การศึกษานอกสถานที่

Kemp (1985 : 137–140) ได้เสนอแนวคิดว่าการเลือกสื่อการเรียนการสอน ควรพิจารณาด้วยการตอบคำถาม ดังนี้

1. สื่อที่ต้องการและมีอยู่นั้นมีลักษณะที่ดีหรือมีคุณภาพเพียงใด
2. หากต้องจัดซื้อหรือจัดผลิตขึ้นมาจะมีราคาเท่าไร
3. จะต้องใช้เวลาในการติดตั้งหรือจัดหาหรือผลิตนานเท่าใด
4. จะต้องใช้เครื่องมือประกอบหรือไม่ เป็นเครื่องมือประเภทใด ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สื่อที่เลือกเหมาะสมกับระบบการสอนมากกว่าสื่ออื่น ๆ ไชหรือไม่

6. จะมีปัญหาอะไรตามมาบ้าง ในการเลือกใช้สื่ออื่น ๆ เช่น ต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม การบำรุงยุ่งยาก ล้าสมัยเร็ว ฯลฯ

7. ผู้สอนเข้าใจวิธีใช้และใช้เป็นหรือไม่

(Gerlach and Ely. 1980 : 256-264 อ้างใน ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2533 : 95) ได้เสนอหลักการเลือกสื่อโดยพิจารณาจาก คุณลักษณะของสื่อ ภายหลังจากที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายการเรียนการสอนแล้ว โดยพิจารณาสื่อการเรียนการสอนจากเกณฑ์ ดังนี้

1. ความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายการสอน
2. ระดับความยากง่าย
3. ราคา
4. จัดหาได้ง่ายหรือมีอยู่แล้ว
5. มีคุณภาพด้านเทคนิค

## 2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

### 2.4.1 ระบบสารสนเทศที่ดี

ซานิตย์ กายาผาด และคณะ (2542 : 89) ได้กล่าวถึงลักษณะของสารสนเทศที่ดีว่าต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Accuracy) หมายถึง ปราศจากความเอนเอียง สารสนเทศที่ดีต้องบอกลักษณะความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ไม่ชี้นำไปทางใดทางหนึ่ง
2. ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Relevancy) หมายถึง มีเนื้อหาตรงกับเรื่องที่ต้องการใช้ของผู้ใช้แต่ละคน
3. ทันต่อเวลา (Timeliness) หมายถึง สามารถนำสารสนเทศที่ต้องการไปใช้ได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การจัดเตรียมสารสนเทศให้ทันต่อเวลาที่ต้องการใช้มี 2 ลักษณะ คือ การจัดทำสารสนเทศล่วงหน้าตามกำหนดเวลาที่เหตุการณ์จะเกิดในอนาคต และการจัดทำสารสนเทศอย่างรวดเร็วเพื่อนำไปใช้ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2539 : 122) ได้กล่าวถึง ลักษณะของสารสนเทศที่ดีว่าต้องมี

1. เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เราสนใจจะทราบ ข้อมูลในโลกนี้มีมาก และเราคงไม่สามารถให้ความสนใจหรือจัดเก็บได้ทั้งหมด ดังนั้นจะต้องเลือกเก็บเฉพาะเรื่องที่เราสนใจจะทราบเท่านั้น ไม่จำเป็นจะต้องพยายามเก็บข้อมูลให้ครบทุกเรื่องและทุกประเด็นเกินไป เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองทั้งเวลา และค่าใช้จ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สมบูรณ์ ในขณะที่เราอาจพิจารณาเก็บข้อมูลเฉพาะเรื่องที่เราสนใจนั้น เราก็จะต้องตระหนักด้วยว่า ข้อมูลที่จัดเก็บนั้นจะต้องสมบูรณ์มากพอที่จะช่วยให้เราทราบความเป็นไปของโลก หรือเรื่องที่เราสนใจนั้นได้อย่างครบถ้วน เช่น ในระบบบุคลากร เราอาจให้ความสนใจกับเรื่องวุฒิการศึกษา ความสามารถ แต่ถ้าเราไม่บันทึกข้อมูลเรื่องวันเกิดและเพศ ข้อมูลที่เราเก็บไว้ก็ไม่สมบูรณ์ และเราไม่สามารถบอกได้ว่า มีความแตกต่างหรือไม่ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งสองเพศหรือบุคลากรที่อายุต่างกัน

3. เป็นปัจจุบัน ข้อมูลที่เราบันทึกเก็บไว้นั้น จะมีลักษณะคงที่จนกว่าจะมีผู้มาแก้ไขเปลี่ยนแปลง แต่ในโลกของความเป็นจริง สิ่งต่าง ๆ ตลอดจนผู้คนล้วนเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเหตุการณ์ต่าง ๆ ก็เกิดขึ้นเป็นประจำ ดังนั้น ข้อมูลที่เราบันทึกไว้เมื่อเดือนที่แล้ว ย่อมจะไม่ได้บอกถึงความ เป็นไปที่ถูกต้องถึงวันนี้ แต่อาจจะถูกต้องเฉพาะเมื่อเดือนที่แล้ว เมื่อเป็นเช่นนี้ หากเรานำข้อมูลนั้นไปใช้ ก็อาจจะเกิดความผิดพลาดเคลื่อนที่ได้ ดังนั้น เราจึงต้องวางแผนบันทึกเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

4. ถูกต้อง เพราะถ้าข้อมูลผิดก็จะทำให้การปฏิบัติงาน และการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลนั้นเป็นพื้นฐานต้องผิดพลาดไปด้วย ในงานบางงานการจัดเก็บข้อมูลให้ถูกต้องทั้งหมดอาจจะเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ควรจัดเก็บให้มีความแม่นยำมากพอที่จะนำไปใช้ได้

5. คำนึงได้สะดวก การเก็บข้อมูลเอาไว้จะปราศจากประโยชน์ หากเก็บไว้แล้วไม่สามารถค้นออกมาใช้งานได้ ดังนั้นเราจึงต้องพยายามตรวจสอบว่า การเก็บบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของเรานั้นไม่ใช่เป็นการเก็บทิ้ง แต่เป็นการเก็บที่สามารถค้นคืนข้อมูลได้ตลอดเวลา นั่นคือ มีการเก็บบันทึกไว้เป็นแฟ้มต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและจำเป็นในการใช้งาน

สำหรับในองค์การภาครัฐ สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย (2542) ได้ระบุถึงเกณฑ์มาตรฐาน และตัวชี้วัดของระบบข้อมูลไว้ดังนี้

## ตารางที่ 2.2 แสดงเกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้านตามมาตรฐานภาครัฐ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างชี้วัด
ความครอบคลุมของข้อมูล	พื้นที่ หน่วยงาน ฐานทรัพยากร
ความรวดเร็ว	จัดเก็บ ประมวล ให้ประโยชน์
ความถูกต้อง	การปรับปรุงแก้ไข
ความเชื่อมโยง	ระบบ On-line
ความทันสมัยของข้อมูล	ระบบข้อมูล MIS, GIS, IT, CD
ความน่าเชื่อถือ	แหล่งข้อมูล ที่มา กระบวนการ
ความสามารถในการเข้าถึง	แหล่งบริการข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างชีวิต
ความสามารถในการตรวจสอบ	เจ้าหน้าที่และกลุ่มเป้าหมาย
การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล	ภาคเอกชนและประชาชน

### 2.4.2 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายสากล เป็นกลุ่มเครือข่ายเล็ก ๆ นับพันเครือข่ายทั่วโลกที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์รับล้านเครื่องเข้าด้วยกัน (สมชาย นำประเสริฐ. 2537 : 192)

อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายที่ประกอบด้วยเครือข่ายจำนวนมากที่เชื่อมต่อกันเป็นอภิมหาเครือข่าย (ไกรสร พงษ์รักษา. 2537 : 207)

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมากกระจายอยู่เกือบทั่วทุกมุมโลก โดยที่เครือข่ายย่อยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมากกว่า 22,000 เครือข่าย (วิทยา เรืองพรวิสุทธิ. 2539 : 21)

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่ประกอบด้วยเครือข่ายย่อย ๆ จำนวนมาก เชื่อมโยงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั่วโลกเข้าด้วยกัน โดยไม่จำกัดระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์และรูปแบบของข้อมูล ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว และสื่อสารกันได้ทั้งแบบ Text Mode และ Graphic Mode รวมถึงภาพเคลื่อนไหวและเสียงได้ด้วย (วนิดา จันทจุฬารกร. 2540 : 1)

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า อินเทอร์เน็ต คือ การเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งมีอยู่ทั่วโลกเข้าด้วยกัน เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องหรือทุกเครือข่ายสามารถติดต่อกันได้ ซึ่งการเชื่อมเครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้จะทำให้ผู้ใช้สามารถรับส่งข่าวสารข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ ถึงกันได้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ประโยชน์กับงานประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะกับงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้จะทำให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้เป็นอย่างมาก สำหรับการรับส่งข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้ 2 ลักษณะใหญ่ด้วยกันคือ

1. Synchronous หมายถึง การรับส่งข่าวสารข้อมูลที่ผู้ส่งและผู้รับสามารถติดต่อกันได้ในเวลาเดียวกันหรือพร้อมกัน เช่น บริการพูดคุยสนทนา (Chat) บริการรับส่งข้อความ เสียงและภาพ และภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น

2. Asynchronous หมายถึง รูปแบบการรับส่งข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับและผู้ส่งไม่จำเป็นต้องทำงานพร้อมกัน เช่นบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)กลุ่มสนทนา (Newsgroup)รวมทั้งบริการ World Wide Web (WWW) เป็นต้น

### 2.4.3 บริการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายก็คือ ความหลากหลายของบริการของเครือข่าย ซึ่งพอจำแนกตามประเภทของบริการได้ดังนี้ (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. 2542 : 226)

2.4.3.1 บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้งานและรับจดหมายผ่านเครือข่ายถึงกันได้ โดยผู้ส่งสามารถส่งข้อความจากเครือข่ายงานที่ตนใช้อยู่ไปยังผู้รับได้ทั่วโลก

2.4.3.2 บริการสนทนาแบบออนไลน์ (Online Talk) เป็นบริการที่ผู้สนทนาสามารถพูดคุยโต้ตอบกันผ่านจอคอมพิวเตอร์ การสนทนาแบบออนไลน์นี้ผู้สนทนาอาจโต้ตอบกันด้วยการพิมพ์ข้อความที่ต้องการสื่อสารหรือในปัจจุบันมีการพัฒนาโปรแกรมที่อนุญาตให้ผู้ใช้งานสามารถพูดคุยโต้ตอบกันด้วยวาจาเหมือนการใช้โทรศัพท์

2.4.3.3 บริการกลุ่มสนทนาทางเครือข่าย (Newsgroup) เป็นบริการเพื่อการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ผู้ที่สนใจข่าวสารประเภทใดประเภทหนึ่ง จะรวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน สมาชิกในกลุ่มสามารถอภิปรายในประเด็นต่าง ๆ ที่สนใจได้ โดยส่งข้อความผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนี้

2.4.3.4 บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ (File Transfer) ผู้ใช้เครือข่ายที่ได้รับอนุญาตสามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลจากคอมพิวเตอร์อยู่ในเครือข่ายเดียวกันหรือต่างเครือข่ายกันก็ได้ มาไว้ในเครื่องของตนไม่ว่าคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นจะอยู่ที่ใดก็ตาม

2.4.3.5 บริการสืบค้นข้อมูล เวิลด์ ไรด์ เว็บ (www) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีข้อมูลอยู่จำนวนมากที่ถูกเก็บบันทึกไว้ในคลังข้อมูลของระบบที่เชื่อมต่อเป็นเครือข่ายทั่วโลก ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจอาจอยู่ในรูปแบบของข้อความธรรมดา ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว รวมทั้งข้อมูลที่เป็นเสียง

### 2.4.4 การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา

ปัจจุบันนี้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น จะเห็นได้จากการพัฒนาประสิทธิภาพและบริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้พัฒนาทางด้านอินเทอร์เน็ตขึ้นอย่างรวดเร็วและให้ความสำคัญในเรื่องนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากขึ้นเป็นลำดับ ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย โรงเรียน หน่วยงาน หรือองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างรู้จักและเห็นประโยชน์จากการนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสารถึงกันทั่วโลก เนื่องจากระบบเครือข่ายมีข้อมูลให้สามารถศึกษาค้นคว้าและนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา ธุรกิจและการพาณิชย์ และการบันเทิง เป็นต้น

นอกจากประโยชน์ในด้านการติดต่อสื่อสารแล้ว อินเทอร์เน็ตยังมีประโยชน์สำหรับใช้เป็นช่องทางสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลของตนเองได้ในวงกว้างด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำ ทั้งยังสามารถเข้าถึงกลุ่มคนที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้โดยตรง การโฆษณาเผยแพร่เรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ที่สามารถโต้ตอบกันได้ และค่อนข้างจะเป็นอิสระต่อการควบคุมหรือกลั่นกรองขององค์กร หรือภาครัฐของแต่ละประเทศ ซึ่งในอนาคตการใช้อินเทอร์เน็ต อาจจะเป็นสิ่งจำเป็นประจำครอบครัวเหมือนกับที่ใช้โทรศัพท์กันทุกครอบครัวก็เป็นได้

การใช้อินเทอร์เน็ตในด้านการศึกษา สามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูลได้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการจากที่ต่าง ๆ ซึ่งในกรณีนี้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะทำหน้าที่เสมือนเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ ส่งข้อมูลที่ต้องการมาให้ถึงคอมพิวเตอร์ที่บ้านหรือที่ทำงานภายในเวลาไม่กี่วินาทีจากแหล่งข้อมูลทั่วโลก เช่น ข้อมูลทางด้านการศึกษา วิทยาศาสตร์ ศิลปกรรม สังคมศาสตร์ หรือการบันเทิงต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยยังสามารถใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อค้นหาข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ได้ ทั้งข้อมูลที่เป็นข้อความ เสียง ภาพเคลื่อนไหวต่าง ๆ เป็นต้น

อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ทางด้านการศึกษามากมายในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ล้วนแล้ว แต่ให้ความสำคัญกับอินเทอร์เน็ต การต่อเชื่อมอินเทอร์เน็ตและสร้างเครือข่ายภายในเพื่อบริการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง การใช้ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตมีมากมาย เช่น ใช้เป็นระบบสื่อสารติดต่อระหว่างบุคคล ระหว่างนักเรียนกับนักเรียน นักเรียนกับอาจารย์ หรือติดต่อกับผู้อื่น โดยการใช้อีเมล ใช้ระบบพูดคุยบนเครือข่าย (Talk) ใช้สนทนากลุ่ม (IRC) ใช้ประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัย จึงเป็นเส้นทางของข้อมูลแบบหลายวัตถุประสงค์ สามารถประยุกต์ใช้กับงานต่าง ๆ ได้มากมายและมีแนวโน้มที่จะทำได้มากในอนาคต (ยีน ภู่วรรณ. 2539 : 28)

2.4.4.1 โลกแห่งความเสมือนจริง (Virtual Reality) ภาพเคลื่อนไหวเชิง 3 มิติ ที่ให้ผู้เรียนรู้สึกเสมือนเข้าไปจับต้องและสัมผัส จะสร้างรูปแบบการเรียนรู้แบบสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนสามารถใช้เมาส์คลิกเพื่อพลิกดูวัตถุเสมือนจริง ดูรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ของวัตถุเสมือนจริงนั้น การพัฒนาโลกแห่งความเสมือนจริงบนเครือข่าย World Wide Web เข้าสู่การศึกษาคงไม่ใช่เรื่องเกินความจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.4.2 ห้องสมุดความจริงเสมือน (Virtual Library) ห้องสมุดความจริงเสมือนที่ตำรา เสมือนเข้าไปในห้องสมุดนั้น ๆ จริง ๆ เป็นห้องสมุดที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก รวบรวมห้องสมุดและข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกนี้เข้าไว้ด้วยกัน

2.4.4.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Books) การคลิกเปิดเอกสารในรูปแบบของเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์ และไฮเปอร์มีเดียได้ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งด้วยข้อมูลมัลติมีเดียในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นสื่อในการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถเลือกได้ตามเวลาและสถานที่ที่ตนสะดวก ดังนั้นการรวบรวมแหล่งข้อมูลไว้ในโฮมเพจและการพัฒนาเอกสารในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการใช้เครือข่าย World Wide Web เพื่อการศึกษา

2.4.4.4 การศึกษาตามความประสงค์ (Education on Demand) การศึกษาตามความประสงค์นั้น มุ่งจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ใช้ในการเรียนการสอน เก็บรวบรวมให้ผู้เรียนเลือกเรียนในเนื้อหาวิชาที่ต้องการได้ การจัดเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการเทป วีดีทัศน์ หรือวีดีโอเซิร์ฟเวอร์ (Video Server) แผ่นคอมแพคดิสก์ (CD-ROM Server) และบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI Server) โดยให้ผู้เรียนสามารถเลือกได้ตามเวลาที่สะดวก วีดีโอเซิร์ฟเวอร์ที่จัดทำขึ้น นอกจากจะให้ผู้เรียนเลือกดูได้แล้วยังให้ผู้เรียนสามารถบันทึกเก็บไว้ใช้งานเป็นส่วนตัวด้วย

2.4.4.5 การศึกษาทางไกล (Tele - Education) การประยุกต์ใช้เครือข่าย World Wide Web ในรูปของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาตามความประสงค์ การอภิปรายผ่านกระดานข่าว การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนาผ่านเครือข่าย และอื่น ๆ ทำให้เกิดรูปแบบการศึกษาทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตขึ้น ซึ่งเป็นการศึกษาทางไกลที่ไม่มีอุปสรรคทางด้านภูมิศาสตร์และเวลา

2.4.4.6 คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer - Assisted Instruction) บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจากเครือข่าย www ที่สร้างความตื่นตาตื่นใจและตอบสนองต่อกระบวนการศึกษาอย่างน่าสนใจ เป็นการผนวกคุณสมบัติของการเรียนการสอนเป็นรายบุคคลเข้ากับอินเทอร์เน็ตที่เปิดกว้างเพื่อการศึกษาคนคว่ำที่ไร้พรมแดน (บุปผชาติ ทัพนิกรณ์. 2539 : 41-43)

## 2.5 แนวคิด ทฤษฎีของการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### 2.5.1 ความหมายของการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การเรียนการสอนผ่านเว็บ หรือ Web-Based Instruction เป็นรูปแบบหนึ่งของการประยุกต์ ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่นักการศึกษาให้ความสนใจเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เป็นความ พยายามในการใช้คุณสมบัติต่าง ๆ ของอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีนักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการเรียนการสอนผ่านเว็บ ดังนี้

Hannum (1998) [Internet] กล่าวถึงการเรียนการสอนผ่านเว็บว่าเป็นการจัดสภาพการเรียน การสอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต บนพื้นฐานของหลัก และวิธีการออกแบบการเรียน การสอนอย่างมีระบบ

Carlson et al (1998) [Internet] กล่าวว่า การเรียนการสอนผ่านเว็บเป็นภาพที่ชัดเจนของการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันกับกระบวนการออกแบบการเรียนการสอน (Instructional Design) ซึ่งก่อให้เกิดโอกาสที่ชัดเจนในการนำการศึกษาไปสู่ที่ด้อยโอกาส เป็นการจัดหา เครื่องมือใหม่ ๆ สำหรับส่งเสริมการเรียนรู้ และเพิ่มเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ช่วยขจัดปัญหา เรื่องสถานที่และเวลา

Camplese and Camplese (1998) [Internet] ให้ความหมายของการเรียน การสอนผ่านเว็บว่าเป็นการจัดการเรียนการสอนทั้งกระบวนการหรือบางส่วน โดยใช้เว็ลด์ไวด์เว็บ เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความรู้แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน เนื่องจากเว็ลด์ไวด์เว็บ มีความ สามารถในการถ่ายทอดข้อมูลได้หลายประเภทไม่ว่าจะเป็น ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงจึงเหมาะแก่การเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดเนื้อหาการเรียนการสอน

Laanpere (1997) [Internet] ได้ให้นิยามของการเรียนการสอนผ่านเว็บว่าเป็นการจัดการเรียนการสอน ผ่านสภาพแวดล้อมของเว็ลด์ไวด์เว็บ ซึ่งอาจเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการเรียน การสอน ในหลักสูตรมหาวิทยาลัย ส่วนประกอบบรรยายในชั้นเรียน การสัมมนา โครงการ กลุ่ม หรือการสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน หรืออาจเป็นลักษณะของหลักสูตรที่เรียนผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บโดยตรงทั้งกระบวนการเลยก็ได้ การเรียนการสอนผ่านเว็บนี้เป็นการรวมกัน ระหว่างการศึกษา และ การฝึกอบรมเข้าไว้ด้วยกัน โดยให้ความสนใจต่อการใช้ในระดับ การเรียน ที่สูงกว่าระดับมัธยมศึกษา

Khan (1997 : 10) ได้ให้ความหมายของการเรียนการสอนผ่านเว็บว่าหมายถึง โปรแกรม การเรียนการสอนในรูปแบบของไฮเปอร์มีเดีย (Hypermedia) ที่นำคุณลักษณะและทรัพยากร ต่างๆ ที่มีในเว็ลด์ไวด์เว็บ มาใช้ ประโยชน์ ในการจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้

Ralan and Gillami (1997 : 43-45) ให้ความหมายว่าการเรียนการสอนผ่านเว็บ เป็นการประยุกต์ที่แท้จริงของการใช้วิธีการต่าง ๆ มากมายโดยการใช้เว็บเป็นทรัพยากร เพื่อ การสื่อสารและใช้เป็นโครงสร้างสำหรับการแพร่กระจายทางการศึกษา

Parson (1997) [Internet] กล่าวว่า การเรียนการสอนผ่านเว็บเป็นการจัดสภาพ การเรียนการสอน ในบางส่วน หรือทั้งหมดของกระบวนการในการส่งความรู้ไปสู่ผู้เรียน โดยผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บเป็นสื่อกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Driscoll (1997 : 5-9) ได้ให้ความหมายของการเรียนการสอนผ่านเว็บว่าเป็นการใช้ทักษะหรือความรู้ต่าง ๆ ถ่ายโยงไปสู่ที่ใดที่หนึ่งโดยการใช้เว็ลด์ไวด์เว็บ เป็นช่องทางในการเผยแพร่ความรู้

Clark (1996) [Internet] ให้ความหมายว่า การเรียนการสอนผ่านเว็บหรือบางครั้งเรียกว่าการอบรม ผ่านเว็บ (Web-Based Training) เป็นกระบวนการเรียนการสอน รายบุคคลที่อาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งส่วนบุคคลหรือสาธารณะผ่านทางโปรแกรมค้นผ่าน (Web Browser) โดยลักษณะการเรียนการสอน ไม่ได้เป็นการดาวน์โหลดโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนลงมาที่เครื่องของตนเอง แต่เป็นการเข้าไปในเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อศึกษาเนื้อหาความรู้ที่ผู้จัดได้บรรจุไว้ในเซิร์ฟเวอร์ โดยที่ผู้จัดสามารถปรับปรุง พัฒนาเนื้อหาให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว และตลอดเวลา

Colleen (1996) [Internet] ได้ให้คำจำกัดความของโปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บว่าเป็นสื่อใหม่ซึ่งรวมคุณประโยชน์ของไฮเปอร์มีเดียซึ่งประกอบไปด้วย ข้อความ เสียง วิดีโอ ภาพกราฟิกและภาพเคลื่อนไหว เป็นการสอนรายบุคคลโดยผ่านเครือข่าย การออกแบบการสอนต้องให้หลักทฤษฎีเพื่อการออกแบบเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้เรียน

ภายในประเทศไทย การเรียนการสอนผ่านเว็บถือเป็นรูปแบบใหม่ของการเรียนการสอนที่เริ่มนำเข้ามาใช้ นักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของการเรียนการสอนผ่านเว็บ ไว้ดังนี้

กิดานันท์ มลิทอง (2542 : 12-13) ให้ความหมายว่า การเรียนการสอนผ่านเว็บเป็นการใช้เว็บ ในการเรียนการสอน โดยอาจใช้เว็บเพื่อนำเสนอบทเรียนในลักษณะสื่อหลายมิติของวิชาทั้งหมด ตามหลักสูตร หรือใช้เพียงการเสนอ ข้อมูลบางอย่างเพื่อประกอบการสอนก็ได้ รวมทั้งใช้ประโยชน์ จากคุณลักษณะต่างๆ ของการสื่อสารที่มีอยู่ในระบบ อินเทอร์เน็ต เช่น การเขียนโต้ตอบกันทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการพูดคุยด้วยข้อความและเสียงมาใช้ประกอบด้วยเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

ใจทิพย์ ณ สงขลา (2542 : 18-28) ได้ให้ความหมายการเรียนการสอนผ่านเว็บว่า หมายถึง การผนวก คุณสมบัติ ไฮเปอร์มีเดียเข้ากับคุณสมบัติของเครือข่ายเว็ลด์ไวด์เว็บ เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมแห่งการเรียนในมิติที่ไม่มีขอบเขต จำกัดด้วยระยะทางและเวลาที่แตกต่างกันของผู้เรียน (Learning without Boundary)

วิชุดา รัตนเพียร (2542 : 29-35) กล่าวว่า การเรียนการสอนผ่านเว็บเป็นการนำเสนอโปรแกรม บทเรียนบนเว็บเพจ โดยนำเสนอผ่านบริการ เว็ลด์ ไวด์ เว็บ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ออกแบบและสร้างโปรแกรมการเรียนผ่านเว็บจะ ต้องคำนึงถึงความสามารถและบริการที่หลากหลายของอินเทอร์เน็ต และนำคุณสมบัติต่างๆ เหล่านั้นมาใช้เพื่อ ประโยชน์ในการเรียนการสอนให้มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนิยามและความคิดเห็นของนักวิชาการและนักการศึกษาทั้งในต่างประเทศ และภายใน ประเทศไทย ดังที่กล่าวมาแล้วนั้นสามารถสรุปได้ว่า การเรียนการสอนผ่านเว็บเป็นการจัดสภาพ การเรียนการสอนที่ได้รับ การออกแบบอย่างมีระบบโดยอาศัยคุณสมบัติ และทรัพยากรของเวปไซด์ไว้ มาเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจจัด เป็นการเรียนการสอนทั้งกระบวนการ หรือนำมาใช้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการทั้งหมด การเรียน การสอนผ่านเว็บจึงถือเป็นวิธีการใหม่ที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ และช่วยขจัดปัญหา เรื่องอุปสรรคของการเรียนการสอนทางด้านสถานที่ และเวลาอีกด้วย

### 2.5.2 แนวคิดการออกแบบบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นบทเรียนที่สามารถปรับกลวิธีการสอนให้เหมาะสมกับประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียน ในที่นี้ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดสำคัญของนักการศึกษา นักเทคโนโลยีการศึกษา ที่เป็นพื้นฐานในการออกแบบบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนี้ (วชิระ อินทร์อุดม. 2540 : 50)

Mizendo and Evans(1983 : 141) ได้เสนอแนะแนวทางในการออกแบบบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

1. วิเคราะห์เนื้อหาและภารกิจการเรียนรู้ การวิเคราะห์จะทำให้กำหนดได้ว่าเนื้อหาส่วนใดจะต้องสอนก่อนหรือหลัง เนื้อหาส่วนใดเป็นพื้นฐานของการเรียนเนื้อหาต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องการจะวัด
2. การควบคุมบทเรียนและความเร็วในการเรียน ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ควบคุมการฝึกปฏิบัติด้วยตัวของผู้เรียน
3. ให้โอกาสผู้เรียนในการเลือกวิธีการเรียนที่เหมาะสม กับความถนัดและความต้องการของผู้เรียน
4. ให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์กับบทเรียนให้มากที่สุดจะทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกหรือวันในการเรียน
5. วิธีการสอนที่ใช้ในบทเรียนบนอินเทอร์เน็ต ต้องเหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียนโดยผู้เรียนเก่งจะเรียนได้เร็ว ส่วนผู้เรียนอ่อนก็สามารถเรียนได้ดี โดยมีการซ่อมเสริมและแนะแนวทางที่เหมาะสม
6. มีการประเมินผลความก้าวหน้าและการบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของผู้เรียน
7. ผู้เรียนต้องได้ทราบผลการตอบสนองที่มีต่อบทเรียนในรูปแบบของการให้ข้อมูลป้อนกลับคำตอบที่ถูกต้องจะได้รับการยืนยัน และคำตอบที่ผิดจะได้รับการแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การเสนอเนื้อหาใหม่ต้องเสนอภายหลังที่ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาเดิมแล้วโดยการบรรจุกារฝึกหัดที่ถูกต้อง และเหมาะสมเสียก่อน

9. ผู้เรียนสามารถย้อนกลับได้ตลอดเวลาในระหว่างที่เรียนบทเรียนนั้น

Park (1981 : 211) ได้เสนอแนวคิด ในการออกแบบบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีประสิทธิภาพโดยการใช้ยุทธศาสตร์ RSIS (Response Sensitive Instructional Strategies) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. สร้างความสนใจให้กับผู้เรียนโดยการใช้รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว การใช้สี การใช้ข้อความที่น่าสนใจก่อนที่จะมีการสอน การเขียนบทนำที่เน้นความสำคัญของผู้เรียน จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้เกิดมากขึ้นได้
2. เพิ่มการรับรู้ของผู้เรียนในเนื้อหา ด้วยการใช้ยุทธศาสตร์เตรียมการก่อนสอน เช่น แจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ว่าภายหลังเรียนจบบทเรียนบนอินเทอร์เน็ต แล้วผู้เรียนจะทำอะไรได้บ้าง
3. ให้ผู้เรียนเรียนรู้เนื้อหาใหม่โดยปกติแล้วจะนำเสนอในรูปแบบบทเรียน แบบการสอน (Tutorial Program) ซึ่งจะมีการเสนอเนื้อหา การถาม/การตอบ การตัดสินใจผลการตอบการให้ข้อมูล ป้อนกลับหรือเป็นการสอนซ่อมเสริม
4. เพิ่มความเข้าใจของผู้เรียนโดยการทำแบบฝึกหัด ให้ตอบปัญหา ให้ข้อมูลป้อนกลับ ให้การเสริมแรง จัดหาแนวทางการเรียนที่เหมาะสมและมีการประเมินผลกิจกรรมของผู้เรียน เป็นต้น
5. เพิ่มความคงทนในการใช้ โดยใช้การสรุปสาระสำคัญของบทเรียน หรือการถามคำถามเพิ่มเติม

จากแนวคิดของนักการศึกษาที่กล่าวมานี้ พอจะสรุปได้ว่า การสร้างบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ จะต้องครอบคลุมการสอนทั้ง 4 ระยะ คือ การให้สารสนเทศ แนะนำแนวทางการเรียน ให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมและประเมินผลการปฏิบัติ ซึ่งบทเรียนบนอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมการสอนทั้ง 4 ระยะ

นอกจากระเบียบวิธี (Methodology) ที่ดีของบทเรียนแล้ว การใช้รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว สี เสียง จะช่วยเพิ่มความสนใจและรักษาความสนใจของผู้เรียนให้คงอยู่ และการสรุปสาระสำคัญของเนื้อหา (Content Summary) ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการถ่ายโยงการเรียนรู้และความคงทนในการจำทั้งในระยะสั้น (Short Term Memory) และการจำในระยะยาว (Long Term Memory)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.5.3 การเรียนการสอนผ่านเว็บ

บุญเรือง เนียมหอม (2540) กล่าวว่า ปัจจุบันเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในการเรียนรู้อย่างมาก เนื่องด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวมความรู้ในรูปแบบเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์บนเครือข่ายที่มีการจัดเก็บข้อมูลจำนวนมาก และเป็นช่องทางสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร สามารถโต้ตอบ มีปฏิสัมพันธ์ได้หลากหลายรูปแบบทำให้เครือข่ายกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเรียนการสอน และการเรียนรู้ ซึ่งสามารถใช้ในการเสริมการเรียนการสอนในชั้นเรียนปกติได้ หรือใช้เป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนการสอนในหลักสูตรได้

WBI คืออะไร WBI หรือ Web - Based Instruction เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่ทำงานบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้เรียนสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เรียนด้วยกัน กับอาจารย์ หรือผู้เชี่ยวชาญกับฐานข้อมูลความรู้ และยังสามารถรับส่งข้อมูลการศึกษา อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Education Data) อย่างไม่จำกัดสถานที่ภายใต้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งรูปแบบการเรียนการสอนในลักษณะนี้อาจเรียกว่าเป็น Virtual Classroom ด้วยลักษณะการเรียนที่ต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสื่อสาร ผู้เรียนและผู้สอนจึงต้องมีความรู้ทักษะเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี เพื่อให้การดำเนินการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยแท้จริง ดังนั้นควรทำความเข้าใจก่อนว่า อินเทอร์เน็ตมีความสามารถในการทำงานอย่างไร จึงจะนำมาใช้ในการเรียนการสอนทางเว็บได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### 2.5.4 ลักษณะการเรียนการสอนผ่านเว็บ

ลักษณะการเรียนการสอนผ่านเว็บนั้น ผู้เรียนจะเรียนผ่านจอคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายผู้เรียนสามารถเรียนเวลาใดก็ได้ จากสถานที่ใดก็ได้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้เรียน เพียงแต่ผู้เรียนต้องสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าไปศึกษาและผู้เรียนก็สามารถติดต่อสื่อสาร สนทนา อภิปรายกับผู้เรียนด้วยกัน อาจารย์ หรือผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ได้โดยใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมสนทนา หรือกลุ่มข่าว เหมือนกับชั้นเรียนปกติ การเรียนการสอนผ่านเว็บนั้น ผู้เรียนไม่ต้องเข้าชั้นเรียนห้องเรียนจะถูกแทนด้วย เว็บเพจห้องเรียนหนังสือ เนื้อหาจะถูกแทนด้วย เว็บเพจเนื้อหา การพูดคุย สนทนา อภิปรายจะใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมสนทนา และกระดานข่าว โดยเฉพาะผู้เรียนที่ไม่กล้าแสดงออกจะกล้าแสดงความคิดเห็นซักถามมากขึ้น

รูปแบบการเรียนการสอนผ่านเว็บจะมีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาและสถานที่ ผู้เรียนจึงต้องมีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้น มีความตั้งใจใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ โดยมีผู้สอนเป็นผู้แนะนำ เป็นที่ปรึกษาพร้อมทั้งแนะนำแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทเรียน ให้ผู้เรียนยังสามารถทราบผลย้อนกลับ รู้ความก้าวหน้าในการเรียน ได้โดยทางโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์นี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิเล็กทรอนิกส์ และเว็บประวัติในส่วนของการประเมินผลจะมีการประเมินผลย่อย และประเมินผลรวม โดยการประเมินผลรวมนั้นจะจัดห้องสอบรวม ไม่ได้สอบผ่านเว็บ ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าผู้เรียนสามารถทำข้อสอบเองหรือไม่

### 2.5.5 ข้อดีและข้อเสียของการเรียนการสอนผ่านเว็บ

การเรียนการสอนผ่านเว็บนั้นเอื้ออำนวยให้กับการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ในการเรียนการสอน ผู้เรียนและผู้สอนไม่จำเป็นต้องมาเรียนหรือสอนในเวลาเดียวกัน และไม่จำเป็นต้องเข้าห้องเรียนพร้อม ๆ กัน ซึ่งคุณสมบัตินี้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนที่ขาดความพร้อมในด้านเวลา และระยะทางในการเรียนเป็นอย่างดี และในบางเนื้อหาบางเรื่องที่เราต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เราก็สามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปสอบถามได้จากแหล่งความรู้ ผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ได้ทันทีโดยไม่ต้องเดินทางไปเอง อีกทั้งยังสามารถใช้แก้ปัญหาในส่วนของผู้เรียนเอง ในกรณีที่บุคลิกลักษณะของผู้เรียนที่ไม่มีความมั่นใจกลัวที่จะตอบ คำถามถามคำถาม ตั้งประเด็นต่าง ๆ การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว กลุ่มข่าว ทำให้ผู้เรียนนั้นกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นมากขึ้น แต่ข้อเสียของการเรียนการสอนผ่านเว็บก็มีอยู่ เช่น รูปแบบการเรียน การสอนผ่านเว็บนี้ผู้เรียน และผู้สอนจะปฏิสัมพันธ์กันโดยผ่านจอคอมพิวเตอร์ ทำให้บางครั้งเราไม่สามารถที่จะรับรู้ความรู้สึก ปฏิกริยาที่แท้จริงของผู้เรียนและผู้สอนได้เลยว่าจริง ๆ แล้วขณะนั้นผู้เรียนมีความรู้สึกอย่างไรเพราะเพียงแค่อ่านหนังสือที่พิมพ์ออกมา ไม่สามารถสื่อความรู้สึก อารมณ์ของผู้เรียนในขณะนั้นได้ แต่ก็มีการแก้ปัญหาในจุดนี้ โดยการนำเอา Conference มาใช้ทำให้เราสามารถเห็นปฏิกริยาของผู้เรียนโดยผ่านจอคอมพิวเตอร์ การเรียนการสอนผ่านเว็บนี้ ผู้เรียน และผู้สอนต้องมีความรู้ ทักษะในเรื่องอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี ที่จะสามารถนำคุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนให้ได้เต็มที่และมีประสิทธิภาพทำให้เราต้องมีการเตรียมความพร้อมของทั้งผู้เรียนและผู้สอนก่อน ซึ่งบางครั้งอาจเกิดปัญหาในด้านวิธีการเรียนกับผู้เรียนบางท่าน ทำให้ประสบปัญหาในการเรียนเนื้อหาตามไปด้วย

### 2.5.6 การเรียนการสอนผ่านเว็บในปัจจุบัน

การเรียนการสอนผ่านเว็บในปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนที่แพร่หลายมากขึ้น สังเกตได้จากการศึกษาต่าง ๆ จัดการเรียนการสอนผ่านเว็บในระดับอุดมศึกษา อีกทั้งยังมีเว็บเพจที่เป็นลักษณะ WBI ที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปศึกษาบทเรียนได้ โดยมีแบบทดสอบก่อนเรียน แบบทดสอบหลังเรียน และเนื้อหาแบ่งออกเป็นบท ๆ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าไปศึกษาถึงแม้ว่าจะไม่ได้เป็นรูปแบบการเรียนการสอนผ่านเว็บอย่างเต็มรูปแบบ ก็นับว่า

เป็นโอกาสอันดีที่มีคนให้ความสนใจในการจัดการศึกษาผ่านเว็บมากยิ่งขึ้น ทำให้มีการพัฒนา รูปแบบการเรียนการสอนผ่านเว็บให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### 2.5.7 ข้อคำนึงในการจัดการเรียนการสอนผ่านเว็บ

2.5.7.1 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบเครือข่าย การเรียนการสอนผ่านเว็บจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ , server, ระบบการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตให้พร้อมที่ผู้เรียนสามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา ปัญหาหลักของสถาบันการศึกษาของไทยที่ยังไม่สามารถมีการเรียนการสอนผ่านเว็บได้นั้นก็ด้วยเรื่องความไม่พร้อมในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบเครือข่ายเป็นสำคัญ

2.5.7.2 ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้เรียนและผู้สอนจำเป็นต้องมีความพร้อมด้านทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตเบื้องต้น เพื่อที่จะสามารถรู้จักวิธีการเรียกใช้อินเทอร์เน็ต การโอนแฟ้มข้อมูล การค้นหาข้อมูล การสนทนา การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นความจำเป็นพื้นฐานที่ผู้เรียนทางอินเทอร์เน็ตจะต้องมี

2.5.7.3 ผู้เรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้นจะต้องมีความกระตือรือร้น มีความตื่นตัว ใฝ่รู้ความรับผิดชอบ และความสามารถในการเลือก รับข้อมูล วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งต้องมีการพัฒนาทักษะในการอ่านการเขียน การสนทนาและการอภิปรายอีกด้วย

2.5.7.4 ผู้สอนจะต้องเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้แนะนำ เป็นผู้อำนวยความสะดวก แก่ผู้เรียนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้อยากเห็น กระตุ้นให้ผู้เรียนทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และผู้สอนยังต้องมีการเตรียมเนื้อหา เตรียมบทเรียนบรรจุลงบนเว็บ เพื่อให้ผู้เรียนเข้ามาศึกษาได้ตลอดเวลา อีกทั้งต้องมีความสามารถ ทักษะในการผลิตบทเรียนบนเว็บได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2.5.7.5 เนื้อหาบทเรียน ผู้สอนจะต้องวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ผู้เรียน เพื่อที่จะได้ออกแบบบทเรียนกิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับแต่ละเนื้อหา และผู้เรียนแต่ละกลุ่มและต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนที่ชัดเจน เพื่อให้ออกแบบบทเรียนได้ตรงกับวัตถุประสงค์ อย่างแท้จริงการออกแบบบทเรียนนั้น ต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตอีกด้วย นั่นคือไฮเปอร์มีเดียที่มีการเชื่อมโยงเนื้อหาที่สัมพันธ์เข้าด้วยกัน โดยที่จะต้องมีการเชื่อมโยงที่เหมาะสม ไม่สับสนให้ผู้เรียนสามารถเห็นลำดับการเชื่อมโยงโครงสร้างของบทเรียน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน ในเนื้อหาบทเรียน พร้อมทั้งมีการระบุเนื้อหาเพิ่มเติมที่จะให้ผู้เรียนค้นคว้าเพิ่มเติม อาจจะเป็นการค้นคว้าข้อมูลจากเว็บอื่น หรือหนังสืออื่น ๆ ทั้งนี้จะต้องระบุไว้ให้ผู้เรียนด้วย เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนการค้นคว้าด้วยตนเองของผู้เรียน

การเรียนการสอนผ่านเว็บ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการจัดการศึกษาไทย ที่สามารถตอบสนองการเรียนรู้โดยไม่จำกัดเวลา สถานที่ ในการเรียนรู้โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทันสมัยแต่การเรียนการสอนผ่านเว็บยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับการศึกษาของไทยอยู่ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน เนื้อหา กิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนผ่านเว็บอีกต่อไป เพื่อให้ระบบการเรียนการสอนผ่านเว็บเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จะมีความเป็นไปได้เช่นไร ขึ้นอยู่กับความสามารถของนักเทคโนโลยีการศึกษา ผู้สอนและผู้เรียนที่จะต้องช่วยกันพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพการเรียนการสอนของประเทศไทยโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## 2.6 หลักการหาประสิทธิภาพของสื่อการเรียนการสอน

การหาประสิทธิภาพชุดบทเรียนหรือชุดการสอน เป็นเหมือนกับการตรวจสอบคุณภาพของชุดการสอนและสื่อการสอนต่างๆว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และตรงตามความต้องการของการใช้ซึ่งต้องใช้วิธีในการตรวจสอบตามหลักวิชาการด้วย

### 2.6.1 ความหมายของการหาประสิทธิภาพชุดบทเรียน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ (2520 : 44-143) ได้ให้ความหมายการหาประสิทธิภาพชุดการสอนไว้ดังนี้ คือ การหาประสิทธิภาพชุดการสอน ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Development Test" (เป็นการตรวจสอบพัฒนาการ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การนำชุดการสอนไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้จริง (Trial Run) นำผลที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว จึงจะผลิตออกมาเป็นจำนวนมาก โดยการทดลองใช้ หมายถึง การนำชุดการสอนที่ผลิตขึ้นเป็นต้นแบบ (Prototype) แล้วนำไปทดลองใช้ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแต่ละระบบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของชุดการสอนให้เท่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การทดลองสอนจริง หมายถึง การนำชุดการสอนที่ได้จากการทดลอง และปรับปรุงแล้วทุกหน่วยในแต่ละวิชาไปใช้สอนจริงในชั้นเรียนหรือใช้ในสถานการณ์การเรียนจริงเป็นเวลา 1 ภาคการศึกษาเป็นอย่างน้อย

ดังนั้นในการหาประสิทธิภาพชุดการสอนจึงเป็นการนำชุดการสอนที่ได้ไปทดลองใช้แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้ทดลองจริง แล้วนำผลมาทำการวิเคราะห์ แล้วปรับปรุงเพื่อนำไปใช้งานจริง

### 2.6.2 การกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพ

เกณฑ์ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับประสิทธิภาพชุดการสอนที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เป็นระดับที่ผู้ผลิตชุดการสอนจะพึงพอใจ ว่าหากชุดการสอนถึงระดับนั้นแล้วชุดการสอนก็มีคุณค่าที่จะนำไปสอนผู้เรียนและคุ้มแก่การผลิตออกมาเป็นจำนวนมาก การหาประสิทธิภาพกระทำโดยการประเมินผลพฤติกรรมของผู้เรียน 2 ประเภท คือ พฤติกรรมต่อเนื่อง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(กระบวนการ) และพฤติกรรมขั้นสุดท้าย (ผลลัพธ์) โดยกำหนดประสิทธิภาพเป็น  $E_1$  คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการ ส่วน  $E_2$  เป็นประสิทธิภาพของผลลัพธ์

2.6.2.1 ประเมินพฤติกรรมต่อเนื่อง (Transitional Behavior) เป็นการประเมินผล ต่อเนื่องที่ประกอบด้วย พฤติกรรมยิ่งหลาย ๆ พฤติกรรมที่เรียกว่า "กระบวนการ" (Process) ของผู้เรียนที่สังเกตจากการประกอบกิจกรรมกลุ่มหรือผลงานของกลุ่มและรายบุคคล ได้แก่ งาน ที่มอบหมายหรือกิจกรรมอื่นใดที่ผู้สอนกำหนด

2.6.2.2 ประเมินพฤติกรรมขั้นสุดท้าย (Terminal Behavior) เป็นการประเมิน ผลลัพธ์ (Products) ของผู้เรียนโดยพิจารณาจากการสอบหลังเรียนและการสอบจบบทเรียน ประสิทธิภาพของชุดการสอนจะกำหนดเป็นเกณฑ์ที่ผู้สอนคาดว่าผู้เรียนจะเปลี่ยนพฤติกรรมเป็น ที่พึงพอใจ โดยกำหนดเปอร์เซ็นต์ของผลการสอบของผู้เรียนทั้งหมด นั่นคือ  $E_1:E_2$  หมายถึง ประสิทธิภาพของกระบวนการ : ประสิทธิภาพของผลลัพธ์

สรุป การกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับประสิทธิภาพชุดการสอน ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในระดับที่ผู้ผลิตชุดการสอนพึงพอใจ ซึ่งประเมินได้จากพฤติกรรม ต่อเนื่องและพฤติกรรมสุดท้าย

### 2.6.3 ขั้นตอนการหาประสิทธิภาพ

เมื่อผลิตชุดการสอนขึ้นเป็นต้นแบบแล้ว นำไปหาประสิทธิภาพตามขั้นตอน ดังนี้

2.6.3.1 ขั้นตอนการหาแบบ 1:1 (แบบเดี่ยว) เป็นการทดลองกับผู้เรียน 1-3 คนโดย เป็นการทดลองกับผู้เรียนอ่อนเสียก่อน แล้วปรับไปใช้กับผู้เรียนปานกลาง และผู้เรียนเก่ง ตามลำดับ คำนวณหาประสิทธิภาพ และปรับปรุงให้ดีขึ้นก่อนนำไปทดลองในขั้นตอนต่อไปในขั้นนี้  $E_1:E_2$  ควรมีคะแนนอยู่ประมาณ 60:60

2.6.3.2 ขั้นตอนการหาแบบ 1:10 (แบบกลุ่ม) เป็นการทดลองกับผู้เรียนประมาณ 6-10 คน โดยจะมีผู้เรียนทั้งเก่งและอ่อนคลุกกันภายในกลุ่ม คำนวณหาประสิทธิภาพแล้วทำการ ปรับปรุง ในขั้นนี้  $E_1:E_2$  ควรมีประมาณ 70:70

2.6.3.3 ขั้นตอนการหาแบบ 1:100 (แบบภาคสนาม) เป็นการทดลองขั้นสุดท้าย โดยทดลองกับผู้เรียนประมาณ 40-100 คน คำนวณหาประสิทธิภาพแล้วทำการปรับปรุงผลลัพธ์ ที่จะต้องเท่ากับเกณฑ์ที่ตั้งไว้กรณีที่ประสิทธิภาพชุดการสอนที่สร้างขึ้นไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด เนื่องจากสภาพตัวแปรที่ไม่สามารถควบคุมได้ อาจอนุโลมให้ระดับความผิดพลาดได้ไม่ต่ำกว่า ที่กำหนดไว้ประมาณ 2.5 - 5 เปอร์เซ็นต์ หากแตกต่างกันมากผู้สอนต้องกำหนดเกณฑ์ ประสิทธิภาพชุดการสอนใหม่โดยยึดสภาพความจริงเป็นเกณฑ์ความจำเป็นที่ต้องหาประสิทธิภาพ

#### 2.6.4 ความจำเป็นในการหาประสิทธิภาพ

ชุดฝึกอบรมใด ๆ ก็ตาม เมื่อสร้างขึ้นมาแล้วจำเป็นต้องนำไปหาประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการประกันว่าจะมีคุณภาพจริง ซึ่งชัยยงค์ พรหมวงศ์และคณะ (2520 : 134) ได้ให้เหตุผลถึงความจำเป็นที่ต้องมีการหาประสิทธิภาพของบทเรียน หรือชุดการสอน ที่สร้างขึ้น ดังนี้

1. เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของบทเรียนหรือชุดการสอน ว่าอยู่ในขั้นสูงเหมาะที่จะลงทุนผลิตเป็นจำนวนมาก
2. ช่วยทำให้ผู้นำบทเรียนหรือชุดการสอนไปใช้ เกิดความมั่นใจว่าบทเรียนหรือชุดการสอนนั้น มีประสิทธิภาพในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จริง
3. ช่วยให้ผู้ผลิตมีความมั่นใจว่าเนื้อหาสาระที่บรรจุลงในบทเรียน หรือชุดการสอน เหมาะสม ง่ายต่อการเข้าใจ อันจะช่วยให้ผู้ผลิตมีความชำนาญสูงขึ้นเป็นการประหยัดแรงงาน เวลา และงบประมาณในการเตรียมต้นแบบ

### 2.7 หลักการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน

วัตถุประสงค์หนึ่งของการวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสารระหว่างผู้วิจัย และผู้เรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มของการประเมินผล ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมินผลโดยนำเสนอ ดังนี้

#### 2.7.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

การประเมิน (evaluation) เป็นกระบวนการในการนำไปสู่การปรับปรุง ไม่ใช่เป็นการจับผิดทำให้การประเมินทรงคุณค่าอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องอาศัยการประเมินโครงการ (program evaluation) อย่างเป็นระบบ ผลจากการประเมินจะทำให้ผู้บริหารโครงการได้ทราบถึงจุดเด่น(strength) จุดด้อย(weakness) ของโครงการ รวมทั้งผลกระทบ (impact) ที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อดำเนินการแก้ไขโครงการได้ทันท่วงที ตลอดจนทราบว่า โครงการสามารถบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใด คุ่มค่าหรือไม่ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจ (decision making) เกี่ยวกับการปรับปรุง แก้ไข ปรับให้เข้ากับโครงการอื่น สัมเลิกลงโครงการ หรือการจัดดำเนินโครงการในแง่มุมต่าง ๆ อย่างทันท่วงที เหมาะสม และถูกต้อง วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการประเมินโครงการ ก็เพื่อหาแนวทางเพื่อการตัดสินใจหรือเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงตัดสินใจ ในการประเมินค่าสิ่งใดก็ตาม เรามักนิยมใช้วิธีการวัด (measurement) สิ่งที่ได้แสดงได้แล้วทำการตัดสินใจคุณค่า หรือตัดสินใจ (judgement) ของสิ่งที่แสดง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ซึ่งสามารถแสดงในรูปสมการได้ดังนี้ (ประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์ และ เรณู พงษ์เรืองพันธุ์. 2543)

$$\text{การประเมินค่า (E)} = \text{การวัดผล (M)} + \text{การตัดสินใจ (J)}$$

### 2.7.2 ความหมายของการประเมินผล

คำว่า "การวิเคราะห์ และประเมินผลงาน" นั้น อาจแยกพิจารณาความหมายได้เป็นสองคำคือ "การวิเคราะห์" และ "การประเมิน"

คำว่า "การวิเคราะห์" หมายถึง "การใคร่ครวญ การแยกเป็นส่วนๆ" (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 753)

ส่วนคำว่า "การประเมิน" หมายถึง "การกะประมาณคุณค่าหรือผล" (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 508)

ฉะนั้น คำว่า "การวิเคราะห์และประเมินผลงาน" จึงหมายถึงการใคร่ครวญ หรือแยกเป็นส่วนๆ เพื่อกะประมาณค่าหรือผลงาน ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

ประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์ และเรณู พงษ์เรืองพันธุ์ (2543) ให้ความหมายไว้อีกนัยหนึ่งคือ การประเมินผลเป็น การหาข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ เป็นแบบแผน เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ หรืออาจหมายถึง การตัดสินใจคุณค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง งานใดงานหนึ่ง โดยมีข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

กล่าวโดยสรุป "การประเมินผลเป็นเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาว่า แผน/โครงการได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งในการปฏิบัติงานตามแผน/โครงการ และภายหลังปฏิบัติงานเสร็จแล้ว งานขั้นแรกของการประเมินผล ก็คือ ศึกษาดูว่าวัตถุประสงค์ของแผน/โครงการนั้นคืออะไร แล้วจึงกำหนดวัตถุประสงค์ดังกล่าวให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการวัดผล" (ถวัลย์รัฐ วรเทพพุมพิพงษ์. 2539)

### 2.7.3 ประโยชน์ของการประเมินผล

การประเมินผลงาน การปฏิบัติตามแผน/โครงการ จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างน้อย 3 ประการคือ (ถวัลย์รัฐ วรเทพพุมพิพงษ์. 2539)

1. ช่วยให้ทราบว่า การปฏิบัติงานตามแผน/โครงการนั้น บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด
2. ช่วยให้ทราบว่า วัตถุประสงค์ของแผน/โครงการ ที่ตั้งไว้เดิมนั้นปัจจุบันยังเป็นวัตถุประสงค์ที่แท้จริงหรือไม่ และมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. อาจใช้ผลการประเมินตามข้อ 1 และ 2 มาประกอบการพิจารณาปรับเปลี่ยน หรือ ยกเลิก/โครงการเดิมได้

#### 2.7.4 ลักษณะของข้อสอบที่ดี 10 ข้อ ดังนี้ (ภัทรา นิคมานนท์. 2541 : 91–92)

2.7.4.1 มีความเที่ยงตรง (Validity) หมายถึง แบบทดสอบที่สามารถวัดเนื้อหา ที่ต้องการวัดได้ครบถ้วนและวัดได้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวัด

2.7.4.2 เชื่อมั่นได้ (Reliability) แบบทดสอบที่เชื่อมั่นได้ หากนำมาใช้สอบวัด กับกลุ่มเดิมในเวลาใกล้เคียงกัน ผลจากการวัดจะเหมือนเดิม หรือใกล้เคียงกับเดิม จะเปลี่ยนแปลง ไม่มากนัก

2.7.4.3 ความเป็นปรนัย (Objectivity) หมายถึง คำถามที่มีความชัดเจน 3 ประการ คือ คำถามอ่านแล้วเข้าใจตรงกัน ใครตรวจก็ให้คะแนนตรงกัน และแปลความหมาย ของคะแนนได้ตรงกัน

2.7.4.4 มีความยากง่ายพอเหมาะสม (Difficulty) หมายถึง ข้อสอบที่ไม่ยาก หรือ ง่ายเกินไป ข้อสอบที่มีคนตอบถูกมากแสดงว่าเป็นข้อสอบที่ง่าย ข้อที่มีคนตอบถูกน้อยแสดงว่า เป็นข้อสอบที่ยาก ค่าความยากง่ายของข้อสอบแทนได้ด้วยค่า  $p$  ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1.00 ข้อ สอบที่ดีมีค่า  $p$  อยู่ระหว่าง 0.20 ถึง 0.80 ซึ่งหมายถึงข้อสอบที่ไม่ยากเกินไป และไม่ง่ายเกินไป แต่มีความยากง่ายอยู่ระหว่างค่อนข้างยาก ปานกลาง และค่อนข้างง่าย

2.7.4.5 จำแนกได้ (Discrimination) หมายถึง ข้อสอบที่สามารถแบ่งแยกผู้สอบ ออกเป็นคนเก่ง และคนอ่อนได้ถูกต้อง ข้อสอบที่จำแนกได้ คนเก่งจะตอบข้อนั้นถูก ส่วนคนอ่อน จะตอบข้อนั้นผิด ถ้าข้อใดคนเก่งตอบผิด แต่คนอ่อนตอบถูก แสดงว่าข้อนั้นจำแนกกลับ แต่ถ้า ทั้งคนเก่งและอ่อนตอบถูก หรือ ผิดพอๆ กันแสดง ว่าข้อสอบข้อนั้นจำแนกไม่ได้ ค่าอำนาจจำแนก ของข้อสอบแทนได้ด้วยค่า  $r$  ค่า  $r$  มีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง +1.00 ข้อสอบที่มีค่า  $r$  บวก หมายความว่าจำแนกได้โดยคนเก่งตอบถูกมากกว่าคนอ่อน ข้อที่มี  $r$  เป็นเครื่องหมายลบ แสดงว่า จำแนกกลับ เพราะคนเก่งตอบถูกน้อยกว่าคนอ่อน ข้อที่มีค่าเป็นศูนย์ หรือ ค่าใกล้ศูนย์ (ค่า  $r$  ข้อสอบที่ดีควรมีค่า  $r$  อยู่ระหว่าง -0.19 ถึง +0.19) แสดงว่าจำแนกไม่ได้ เนื่องจากคนเก่ง กับคนอ่อนตอบถูกพอ ๆ กันข้อสอบที่ดีควรมีค่า  $r$  อยู่ระหว่าง 0.20 ถึง 1.00

2.7.4.6 มีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ข้อสอบที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสอบได้ ถูกต้องที่สุด เชื่อถือได้มาก โดยใช้วิธีการที่สะดวก รวดเร็ว คล่องแคล่ว แต่เสียเวลาน้อย ลงทุนน้อย ให้แรงงานน้อย

2.7.4.7 มีความยุติธรรม (Fair) คือ ไม่เปิดโอกาสให้มีการได้เปรียบ เสียเปรียบ กันระหว่างผู้สอบด้วยกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7.4.8 ถ้ามืด (Searching) หมายถึงข้อสอบที่ดีต้องถามให้ผู้ตอบใช้ความสามารถในการคิดค้นก่อนที่จะตอบ

2.7.4.9 ยั่ว (Exemplary) หมายถึงข้อสอบที่มีลักษณะท้าทายให้ผู้สอบอยากคิดอยากตอบ และ ทำข้อสอบด้วยความเต็มใจ

2.7.4.10 คำถามจำเพาะเจาะจง (Definite) หมายถึงไม่ถามกว้างเกินไปหรือถามคลุมเครือให้คิดได้หลายแง่ หลายมุม

## 2.7.5 ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 95-118) กล่าวถึง ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ว่า เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ให้มีคุณภาพ ต้องคำนึงถึงความครอบคลุมเนื้อหาและใช้คำถามที่ดีแล้ว จำเป็นต้องคำนึงถึงพฤติกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เป็นจุดมุ่งหมายของหลักสูตรประกอบด้วย กล่าวคือ ต้องพยายามเขียนคำถามวัดพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของรายวิชานั้น ๆ ด้วย ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวสามารถแบ่งออกเป็นชนิดใหญ่ ๆ ได้ 6 ชนิด คือ

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge) หมายถึงบรรดาข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำ อันเป็นประสบการณ์ของบุคคลซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อไป ความจำ คือ ความสามารถของบุคคลในการเก็บรักษาไว้ซึ่งความรู้ซึ่งความรู้หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยพบเห็นมาการวัดความรู้ความจำจึงเป็นการวัดความสามารถในการระลึก (recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือ ประสบการณ์ต่าง ๆ หรือ เป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่ผู้เรียนได้รับจากคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วย คำถามวัดความรู้ความจำแบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1.1 ความรู้ในเนื้อเรื่อง (knowledge of specifics) เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย แบ่งคำถามที่ใช้วัดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 ศัพท์และนิยาม (terminology) ได้แก่คำถามเกี่ยวกับความหมายของคำศัพท์ คำนิยาม คำจำกัดความต่าง ๆ คำถามประเภทนี้จะถามสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

- ถามชื่อ
- ถามคำแปล หรือ ความหมาย หรือ ความหมายที่ตรงกันข้าม
- ถามตัวอย่าง
- ถามนิยาม คำจำกัดความ อักษรย่อ

1.1.2 กฎและความจริง (specific facts) ได้แก่คำถามที่ถามเกี่ยวกับ สูตร กฎ เรื่องราว ข้อเท็จจริง ใจความหรือรายละเอียดของเนื้อหาต่าง ๆ คำถามประเภทนี้ มักถามเกี่ยวกับ

- สูตร กฎหรือทฤษฎี
- ความจริงเกี่ยวกับเรื่องราว หรือ เนื้อเรื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- จำนวน ปริมาณ ขนาด
- สถานที่
- เวลา วันที่ เดือน ปี
- คุณสมบัติ หน้าที่ ความสำคัญ
- วัตถุประสงค์
- สาเหตุและผล
- ประโยชน์และโทษ

1.2 ความรู้ในวิธีดำเนินการ (knowledge of ways and means of dealing with specifics) เป็นการถามวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผนประเพณีขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย แบ่งคำถามที่ใช้ถามออกเป็น 5 ประเภท คือ

1.2.1 เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน (conventions) ได้แก่การถามเกี่ยวกับวิธีประพฤติปฏิบัติตามระเบียบประเพณีหรือวัฒนธรรมของสังคม รวมทั้งแบบแผนการปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ ที่คนส่วนใหญ่นิยมปฏิบัติ คำถามชนิดนี้ จะถามเกี่ยวกับ

- แบบแผน แบบฟอร์ม
- คำสุภาพ ราชศัพท์
- ธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม

1.2.2 เกี่ยวกับลำดับขั้นและแนวโน้ม (trends and sequences) ได้แก่คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนของการปฏิบัติและการหาความเอนเอียงหรือแนวโน้มของสิ่งที่จะเป็นไป คำถามแบบนี้ มักจะถามเกี่ยวกับ

- ลำดับขั้นหรือขั้นตอนในการปฏิบัติ
- ลำดับเวลาของเหตุการณ์หรือเรื่องราว

1.2.3 เกี่ยวกับการจัดประเภท (classifications and categories) ได้แก่การถามความสามารถในการจำแนกแจกแจงชนิด การจัดหมวดหมู่หรือประเภทของสิ่งของ เรื่องราว โดยยึดกฎเกณฑ์ หรือวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นหลัก คำถามชนิดนี้ มักจะถามเกี่ยวกับ

- ชนิดหรือประเภท
- สิ่งที่อยู่ในประเภทหรือกลุ่มเดียวกัน
- สิ่งที่แตกต่างกันกลุ่ม

1.2.4 เกี่ยวกับเกณฑ์ (criteria) ได้แก่คำถามเกี่ยวกับความสามารถในการจดจำหลักเกณฑ์ต่าง ๆ หรือข้อกำหนดที่ยึดเป็นหลักสำหรับการพิจารณาวินิจฉัยข้อเท็จจริง การกระทำ หรือ เรื่องราวต่าง ๆ ว่าคืออะไร ใช้สำหรับตัดสินสิ่งใด คำถามประเภทนี้ มักจะถามถึง

- ลักษณะ หรือ คุณสมบัติที่ใช้พิจารณาหรือชี้ขาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เปรียบเทียบข้อแตกต่าง

1.2.5 เกี่ยวกับวิธีการ (methodology) ได้แก่การถามวิธีปฏิบัติหรือกรรมวิธีต่าง ๆ ที่จะทำให้ได้ผลลัพธ์หรือเกิดผลตามที่ต้องการ โดยถามถึงวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย จนทำให้ได้ผลที่มีประสิทธิภาพ คำถามชนิดนี้ มักถามเกี่ยวกับ

- วิธีปฏิบัติ
- แนวทางการแก้ปัญหา
- การเปรียบเทียบหรือเลือกวิธีที่เหมาะสม

1.3 ความรู้รวบยอดในเนื้อเรื่อง (knowledge of the universals and abstraction in field) เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปหรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานลักษณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้น ๆ คำถามความรู้รวบยอดมี 2 ชนิดคือ

1.3.1 เกี่ยวกับหลักการวิชาการและการขยาย (principles and generalizations) ได้แก่การถามสาระสำคัญ ๆ ของเรื่องที่ได้มาจากการสรุปลักษณะปลีกย่อยหรือรายละเอียดต่าง ๆ พร้อมทั้งความสามารถในการนำหลักเหล่านั้นไปสัมพันธ์เชื่อมโยงกับสิ่งอื่น คำถามประเภทนี้ มักจะถามเกี่ยวกับ

- หลักสรุป
- การขยายหลักไปสู่สภาพอื่น

1.3.2 เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง (theories and structures) ได้แก่การถามความสามารถในการโยงความสัมพันธ์จากรายละเอียดหรือหลักวิชาต่าง ๆ มาลงสรุปเป็นเนื้อหาสาระสำคัญจนตั้งเป็นเกณฑ์ ทฤษฎี หรือ โครงสร้างที่มีลักษณะร่วมกัน แนวคำถาม มักจะถามเกี่ยวกับ

- ลักษณะร่วม
- หลักวิชาที่ยึดถือร่วมกัน

2. ความเข้าใจ (comprehension) หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความจำ ไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความอธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึง เป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่ใช้วัดความเข้าใจในสิ่งใด จะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้ คำถามที่ใช้วัดความเข้าใจแบ่งออกได้ 3 ชนิด คือ

2.1 การแปลความ (translation) ได้แก่คำถามที่ให้อธิบายความตามลักษณะ และ นัยของเรื่องราวต่าง ๆ โดยให้แปลงเรื่องราวเดิมออกมาเป็นคำพูดใหม่ ลักษณะใหม่ตามเลขนัย เดิม คำถามแบบนี้มักถามเกี่ยวกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- แปลความหมายคำ กลุ่มคำ ประโยค ข้อความ
- แปลภาพ สัญลักษณ์ ตาราง กราฟ
- การเปรียบเทียบ เปรียบเปรยต่าง ๆ

2.2 การตีความ (interpretation) เป็นการถามความสามารถในการโยงความสัมพันธ์ของรายละเอียดต่าง ๆ ของเรื่องราว เพื่อนำมาอธิบาย เรียบเรียง บันทึกลงในแง่มุมมองใหม่ ทั้งนี้จะต้องอาศัยการค้นหาเปรียบเทียบทั้งรายละเอียดและสิ่งที่เป็นเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อแปลความหมาย และนำสิ่งที่แปลความได้นั้นมาเปรียบเทียบพิจารณาต่ออีกชั้นหนึ่ง การถามให้ตีความหมายมักจะถามเกี่ยวกับ

- ตีความเรื่อง
- ตีความข้อเท็จจริง

2.3 การขยายความ (extrapolation) เป็นการถามความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริงหรือสภาพในปัจจุบันไปพยากรณ์หรือขยายความคิด คาดคะเนข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ไกลจากที่เป็นอยู่อย่างสมเหตุเข้าใจในแง่การขยายความอาจจะให้เรื่องราว เหตุการณ์ หรือข้อเท็จจริงทั้งไปให้ไกล ไปข้างหน้าและข้างหลังหรือเบื้องหลัง จึงมักถามเกี่ยวกับ

- การคาดคะเน พยากรณ์แนวโน้ม ความคิด
- การขยายความแบบสมมุติ

3. การนำไปใช้ (application) หมายถึงความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจ ที่มีในเรื่องราวข้อเท็จจริง วิธีการต่าง ๆ ไปใช้ในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวัน หรือในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน การนำไปใช้จัดเป็นความสามารถขั้นสูงกว่าความจำ ความเข้าใจ โดยต้องสามารถที่จะนำความจำและความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นสูตร กฎ ทฤษฎีหรือรายละเอียดต่าง ๆ ไป ไปใช้แก้ปัญหาที่มีลักษณะผิดแผกแตกต่างจากที่เคยพบเห็นมา คำถามที่ใช้ถามความสามารถในการนำไปใช้ มักจะถามเกี่ยวกับสิ่งต่อไปนี้

- การนำหลักวิชาไปแก้ปัญหา หรือ ไปใช้เป็นหลักปฏิบัติ
- การนำความรู้ไปอธิบายหลักวิชา หรือยกตัวอย่าง
- การถามเหตุผลของการปฏิบัติ

4. การวิเคราะห์ (analysis) หมายถึงความสามารถในการแยกหารายละเอียดหาประเด็นของเรื่องราว เหตุการณ์ การกระทำ ความคิด ความจริงต่าง ๆ เพื่อนำมาพิจารณาไตร่ตรอง เปรียบเทียบ หาสาระหรือแก่นสารหลักการ ความเกี่ยวข้อง หรือ หามูลเหตุหรือต้นกำเนิดของสิ่ง นั้น ๆ ลักษณะของการวิเคราะห์ก็คือการใช้วิจารณญาณเพื่อไตร่ตรองนั่นเอง คำถามประเภทนี้แบ่งเป็น 3 ชนิด คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 วิเคราะห์ความสำคัญ (analysis of elements) เป็นคำถามที่ต้องการให้เด็กค้นหาคุณลักษณะที่เด่นชัดของเรื่องราว ความคิด การกระทำหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ คำถามแบบนี้มักจะถามเกี่ยวกับ

- องค์ประกอบที่สำคัญ
- วัตถุประสงค์
- สาระสำคัญ หัวใจของเรื่อง (main idea)
- สาเหตุ ต้นกำเนิด

4.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ (analysis of relationships) เป็นคำถามเกี่ยวกับการค้นหาความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะต่าง ๆ ของเรื่อง ของเหตุการณ์ ว่าพาดพิงเกี่ยวข้องกันอย่างไร มากน้อยเพียงใด รวมทั้งผลที่เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ลักษณะคำถามมักถามเกี่ยวกับ

- ความสอดคล้องสัมพันธ์
- ความขัดแย้งกัน
- เหตุและผลที่ตามมา (cause and effect)

4.3 วิเคราะห์หลักการ (analysis of principles) เป็นการวัดความสามารถเค้าเงื่อนหลักที่ยึดถือเทคนิค ระเบียบวิธี โครงสร้าง ของเรื่องราว ความคิด คำพูด คำถามแบบนี้มักจะถามในลักษณะต่อไปนี้

- ถามโครงสร้าง
- ถามหลักหรือวิธีการที่ยึดถือ

5. การสังเคราะห์ (synthesis) หมายถึงความสามารถในรวบรวม ผสมผสานสิ่งต่าง ๆ เช่น สิ่งของ ข้อเท็จจริงรายละเอียด ความคิด เพื่อนำมาผลิตหรือทำให้เป็นสิ่งใหม่ หรือเพื่อหาข้อสรุปเป็นข้อยุติ การวัดความสามารถในด้านการสังเคราะห์ มีคำถามอยู่ 3 แบบ คือ

5.1 สังเคราะห์ข้อความ (production of a unique communication) เป็นการวัดความสามารถในการแสดงการสื่อสารเพื่อเสนอความคิด เรื่องราว เหตุการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยข้อความ ภาพ ลักษณะดังกล่าวก็คือการผลิตข้อความบทประพันธ์ การเขียนภาพ การพูด การวัดความสามารถดังกล่าว นิยมใช้ข้อสอบภาคปฏิบัติเป็นหลักหรือใช้ข้อสอบข้อเขียนแบบความเรียง (essay type) เพราะจะช่วยให้การวัดเที่ยงตรงกว่าแบบอื่น ๆ ลักษณะคำถามประเภทนี้มักจะเกี่ยวกับ

- ให้แต่งบทประพันธ์
- ให้แต่งเรื่องราวต่าง ๆ หรือ การเรียงความ
- ให้วาดภาพโดยจำลองความคิดของตน (ไม่ใช่ภาพเหมือนตัวอย่าง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ให้อภิปราย เล่าเรื่อง

5.2 **สังเคราะห์แผนงาน** (production of a plan or proposed set of operations) เป็นการวัดความสามารถในการผลิตโครงการ แผนปฏิบัติหรือการวางแผนกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ ว่า จะต้องกระทำอย่างไร ต้องเตรียมสิ่งใด มีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร ต้องเตรียมแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างไร ดังนั้น คำถามชนิดนี้จึงนิยมถามแบบเดียวกับการสังเคราะห์ข้อความ คือใช้วิธีให้เด็กเขียนโครงการต่าง ๆ ออกมา หรือใช้วิธีบรรยายถึงแผนการต่าง ๆ ลักษณะคำถามจึงมักถามเกี่ยวกับ

- การเสนอแผนการ
- การวางแผนกิจกรรม
- ขั้นตอนการปฏิบัติ และปัญหาที่อาจมีรวมทั้งวิธีแก้ไข

5.3 **สังเคราะห์ความสัมพันธ์** (derivation of a set of abstract relation) เป็นคำถามที่วัดความสามารถในการเก็บรวบรวมรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อนำมาเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ตรวจสอบหาข้อยุติหรือลงสรุป โดยการเชื่อมโยงรายละเอียดเหล่านั้น ลักษณะดังกล่าวคือความสามารถในการริเริ่มสร้างสรรค์นั่นเอง คำถามที่นิยมใช้กันมักจะเป็น ดังนี้

- นำรายละเอียดมาตั้งสมมุติฐานใหม่
- เชื่อมโยงความสัมพันธ์
- หาข้อสรุปหรือข้อยุติที่เหมาะสม

6. **การประเมินค่า** (evaluation) เป็นการวินิจฉัย ตีราคา เรียงราว ความคิด การกระทำเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยการสรุปเป็นคุณค่าว่า ดี - เลว เหมาะ - ไม่เหมาะ อย่างมีหลักเกณฑ์ ดังนั้นคำถามที่วัดการประเมินค่าจึงเป็นคำถามที่让孩子พิจารณาตัดสินสิ่งต่าง ๆ เช่น บทประพันธ์ ผลงาน ความคิดเห็น ตลอดจนเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ว่าเหมาะสมหรือดีเลวหรือไม่ เพราะเหตุใด โดยสามารถใช้คำถามได้ 2 แบบ คือ

6.1 **อาศัยข้อเท็จจริงภายใน** (judgments in terms of internal evidence) เป็นคำถามที่ให้ประเมินสิ่งต่าง ๆ โดยใช้ข้อเท็จจริง รายละเอียด หลักการ หรือทฤษฎีต่าง ๆ เป็นเกณฑ์ในการตัดสินพิจารณา นั่นคือบรรดาเกณฑ์ที่นำมาใช้ตัดสินหรือประเมินนั้น เป็นเรื่องราวหรือเป็นความจริงตามเนื้อหาและหลักวิชาที่ปรากฏอยู่จริงการถามจึงมักจะทำให้ตัดสินหรือประเมินเกี่ยวกับ

- ความถูกต้องเหมาะสมของเรื่อง
- ประสิทธิภาพของวิธีการ
- คุณค่าของผลงาน
- ความสมเหตุสมผลของเรื่อง วิธีการ ความคิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 อาศัยเกณฑ์ภายนอก (judgments in terms of external criteria) เป็นคำถามที่ให้พิจารณาตัดสินสิ่งต่าง ๆ เช่นเดียวกับแบบนี้เพียงแต่เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาตัดสินนั้น เป็นเกณฑ์ที่ได้มาจากสิ่งอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อเท็จจริงหรือหลักวิชา ส่วนใหญ่เป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวกับแบบแผนทางสังคม ลัทธิการปกครอง ค่านิยม คุณธรรมต่าง ๆ ที่เป็นบรรทัดฐานของคนส่วนร่วม คำถามประเภทนี้จึงมักให้ประเมินค่าเกี่ยวกับ

- ลักษณะโดยสรุปรวม
- การเปรียบเทียบความเหมาะสม ลักษณะเด่นและด้อย
- การตัดสินตามมาตรฐาน

### สรุป

การวัดผลสัมฤทธิ์ เป็นการตรวจสอบระดับความรู้ ความสามารถของผู้เรียนอันเป็นผลมาจากการสอนฝึกฝน ของผู้สอน จึงเป็นการวัดผลการเรียนที่จะตอบคำถามให้ได้ว่าเรียนมาแล้วรู้เท่าไร การวัดผลสัมฤทธิ์เป็นการวัดพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย สามารถวัดได้โดยใช้ข้อสอบภาคปฏิบัติและข้อสอบผลสัมฤทธิ์การวัดความเสมอภาคด้านนี้ ต้องคำนึงถึงเนื้อหา (content) และพฤติกรรม (behavior) ของผู้เรียนควบคู่กันไป โดยต้องควบคู่กันไป โดยต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรงของข้อสอบเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อสอบที่ใช้ต้องสามารถวัดพฤติกรรม การเรียนรู้ต่าง ๆ คือ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่าได้อย่างแท้จริง

### 2.7.6 การวิเคราะห์หลักสูตร

Bloom (1956) [Internet] อธิบายว่าผู้สอนต้องกำหนดได้ว่าผู้เรียนควรเรียนรู้อะไร มากน้อยเพียงใด ควรเข้าใจเรื่องใดมากน้อยแค่ไหน ควรวิเคราะห์ ประเมินหรือประยุกต์อะไร ได้บ้างในระดับใด สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่เน้นความเกี่ยวข้องของความรู้กับสติปัญญา เน้นความสามารถให้ใช้สติปัญญาอย่างแตกฉาน ซึ่งกำหนดระดับของความรู้และความคิดไว้ 6 ระดับ จากระดับต่ำสุดไปสู่ระดับสูงสุด ดังนี้

ระดับที่ 1 ความจำ – ความจำ คือ ความสามารถในการจำได้หรือระลึกได้

ระดับที่ 2 ความเข้าใจ คือ เมื่อจบการแนะนำอบรมให้ความรู้แล้วสามารถ แปลความ อธิบายความ หรือขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้

ระดับที่ 3 การนำไปใช้ คือ การนำความรู้ที่ได้รับจากการแนะนำถ่ายทอดของผู้สอน ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ที่แตกต่างออกไป

ระดับที่ 4 วิเคราะห์ คือ ความสามารถในการแยกสิ่งที่สับสนปนเป ออกจากกัน อย่างมีความหมาย และเห็นถึงความสัมพันธ์ของส่วนย่อยเหล่านั้นได้ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับที่ 5 การสังเคราะห์ คือ ความสามารถในการรวบรวมความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้แนวทางใหม่ที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้

ระดับที่ 6 การประเมินผล คือ ความสามารถขั้นสูง ที่ผู้เรียนงานสามารถตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือเลือกทางเลือกโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ

นิภา เมธาวีชัย (2536 : 51-56) กล่าวถึงการวิเคราะห์หลักสูตรไว้ว่า เป็นวิธีการศึกษาและวิเคราะห์จุดมุ่งหมายทั่วไปของเนื้อหาวิชาแต่ละรายวิชา โดยแปลจุดมุ่งหมายทั่วไปเป็นจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมแล้วสร้างตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาวิชา และจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม ตารางที่ได้เรียกว่า ตารางวิเคราะห์หลักสูตร ซึ่งผู้สอนต้องดำเนินการก่อนทำการสอน เพื่อเป็นแนวทางว่าจะสอนอะไร และออกข้อสอบอย่างไรจึงจะสอดคล้องกัน

หลักสูตร (Curriculum) หมายถึง กิจกรรม และประสบการณ์ทั้งหมด ที่จัดให้กับผู้เรียน ซึ่งประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ

1. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives)
2. กิจกรรมด้านการสอน (Instructional Activities)
3. งานประเมินผล (Assessment Tasks)

งานทั้ง 3 ส่วนนี้จะต้องสอดคล้องกันและปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน นั่นคือเมื่อกำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมให้แก่นักเรียนอย่างไร ต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมนั้น การวัดผลและประเมินผล ก็จะต้องสอดคล้องกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมด้วย

จุดประสงค์ของหลักสูตร แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. จุดประสงค์ทั่วไป (General Objectives) เป็นจุดประสงค์ที่เขียนไว้อย่างกว้าง ๆ เพื่อตอบสนองทุกสภาพของท้องถิ่นในประเทศ เช่น ต้องการให้นักเรียนมี "ความรู้" เรื่องอะไรมี "ความเข้าใจ" อย่างไร คำเหล่านี้มีความหมายไม่ชัดเจน ยากที่ผู้สอนจะปฏิบัติได้ตรงกัน
2. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives) เป็นจุดประสงค์ที่เขียนไว้อย่างเฉพาะเจาะจง และระบุถึงพฤติกรรมหรือการกระทำที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น นักเรียน "อธิบาย" ลักษณะของสัตว์ที่เลี้ยงลูกด้วยนมได้ นักเรียน "ตัดเสื้อ" สำหรับเด็กอ่อนได้ ฯลฯ

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการศึกษา คือ ต้องการให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์ พฤติกรรมเหล่านี้จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย และด้านทักษะพิสัย

**พฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain)** เป็นพฤติกรรมทางด้านสมองในการคิด (Thinking) การจำ หรือการสร้างสิ่งใหม่ ๆ บลุ่ม และคณะ ได้จำแนกพฤติกรรมทางด้านนี้ออกเป็น 6 ระดับ คือ

1. ความรู้ – ความจำ (Knowledge) คือ ความสามารถในการจดจำเรื่องราว และระลึกได้ถึงประสบการณ์ทั้งหมดที่ได้รับรู้มา

พฤติกรรม : บอก อ่าน เขียน บรรยาย เรียกชื่อ จับคู่ ให้นิยาม เลือก

2. ความเข้าใจ (Comprehension) คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความเรื่องราว และเหตุการณ์ต่าง ๆ

พฤติกรรม : แปล สรุป ทำนาย ตีความ ขยายความ เปลี่ยนรูป บอกความแตกต่าง

3. การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถในการนำประสบการณ์ที่ได้รับมา ไปแก้ปัญหาใหม่ที่พบได้

พฤติกรรม : แก้ปัญหา ใช้ ทดลอง คำนวณ สาธิต ปฏิบัติการ

4. การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ และบอกความสำคัญ ความสัมพันธ์ และหลักการของเรื่องราวต่าง ๆ ได้

พฤติกรรม : จำแนก ให้เหตุผล จัดประเภทตามหลักการ คัดเลือก ชี้ให้เห็นความแตกต่าง หาความสัมพันธ์

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวมส่วนย่อยเป็นเรื่องราวใหม่ โดยใช้สิ่งเดิมมาดัดแปลงให้มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม (ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์)

พฤติกรรม : แต่งเรื่อง เขียนโครงสร้าง ออกแบบ ผลิต วางแผน ประดิษฐ์

6. การประเมินค่า (Evaluation) คือ ความสามารถในการตัดสิน ตีราคา โดยอาศัย เกณฑ์ (Criterion) หรือ มาตรฐาน (Standard) ที่วางไว้

พฤติกรรม : วิเคราะห์ ตัดสิน เปรียบเทียบ ให้เกณฑ์ พิจารณา ได้แย้ง สรุปความ

### 2.7.7 การสร้างตารางวิเคราะห์หลักสูตร

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 59-61) กล่าวถึง การสร้างตารางวิเคราะห์หลักสูตรไว้ว่าเป็นการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมาย กับเนื้อหาวิชาของรายวิชานั้น สร้างได้โดย

2.7.7.1 ให้นำนักความสัมพันธ์ของพฤติกรรมและเนื้อหา โดยการพิจารณาว่าแต่ละเนื้อหานั้น ๆ ต้องการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมใดบ้าง เป็นจำนวนหรือปริมาณขนาดใด ถ้าให้จำนวนเต็มของแต่ละพฤติกรรมนั้น ๆ มีค่าเป็น 10 การให้นำนักดังกล่าว ผู้สอนควรให้ความรอบรู้ในเนื้อหา และประสบการณ์ที่มี ประกอบการพิจารณา เช่น การสอนเรื่อง หู ตา ต้องพิจารณาว่า เรื่องนี้ควรจะมีมุ่งเน้นให้เกิดพฤติกรรมใดมากที่สุด ถ้าคิดว่าเน้นด้านความจำ ก็ให้นำนักในช่องพฤติกรรมความจำเป็น 9 หรือ 10 คะแนน และถ้าเน้นพฤติกรรมใดน้อยก็ให้นำนักคะแนนที่มีค่าน้อย การให้นำนักควรใช้วิธีพิจารณาความสำคัญก่อนแล้วจึงให้เป็นคะแนน ดังแสดงในตารางที่ 2.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 2.3 แสดงการให้คะแนนตามการพิจารณาความสำคัญ

การพิจารณาความสำคัญ	การให้คะแนน
มาก	9 - 10
ค่อนข้างมาก	7 - 8
ปานกลาง	4 - 6
น้อย	2 - 3
น้อยมาก	0 - 1

2.7.7.2 หาน้ำหนักรวม และจัดอันดับความสำคัญของแต่ละพฤติกรรม และเนื้อหา

2.7.7.3 ปรับน้ำหนักรวมเพื่อให้สะดวกต่อการนำไปใช้ ซึ่งผลรวมนี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามบุคคลที่ทำการวิเคราะห์หลักสูตร กล่าวคือ แต่ละคนจะได้ผลไม่เท่ากัน จึงยุ่งยากในการนำไปเปรียบเทียบกัน ทั้งไม่สะดวกต่อการนำไปใช้ จึงนิยมปรับผลรวมดังกล่าวให้เป็น 100 หรือ 1000 ก็ได้ วิธีปรับก็ใช้วิธีการเทียบส่วนกับผลรวมเดิมนั่นเอง

#### 2.7.8 ประเภทของแบบทดสอบ

ถ้าจำแนกตามลักษณะของการตรวจให้คะแนน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบทดสอบอัตนัย (Subjective Test) และแบบทดสอบปรนัย (Objective Test)

2.7.8.1 แบบทดสอบอัตนัย (Subjective Test or Essay Test) เป็นแบบทดสอบที่การตรวจให้คะแนนจะขึ้นอยู่กับความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้ตรวจเป็นสำคัญ ผู้ตรวจต่างคนกันอาจให้คะแนนไม่ตรงกันหรือไม่สอดคล้องกัน ลักษณะการให้คะแนนจึงไม่คงที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้ตรวจ ช่วงเวลาในการตรวจ เป็นต้น จุดเด่นแบบทดสอบชนิดนี้ คือ ในแต่ละข้อคำถามสามารถวัดความรู้ความสามารถได้หลายๆ ด้าน มีจุดมุ่งหมายให้ผู้ตอบตอบยาว ๆ ผู้ตอบมีโอกาสแสดงความรู้ ความสามารถ ความรู้สึก และความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้สามารถวัดความสามารถด้านการเขียนได้ ลักษณะคำถาม ต้องการให้ผู้ตอบได้บูรณาการแนวคิดและประเมินแนวคิดที่เห็นว่าเหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ มาตอบ ข้อสอบอัตนัยเหมาะสำหรับใช้วัดความสามารถทางสมองชั้นสูงมากกว่าที่จะใช้วัดความสามารถทางสมองชั้นต่ำ

#### ข้อดีของข้อสอบอัตนัยมีดังนี้

1. สามารถใช้วัดความสามารถทางสมองชั้นสูงได้ดี ได้แก่ พฤติกรรมด้านการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า ซึ่งข้อสอบชนิดอื่นทำได้ยาก

2. เหมาะสำหรับวัดความสามารถในการจัดระบบระเบียบ การผสมผสาน บูรณาการความคิดริเริ่ม กระบวนการคิดต่าง ๆ ทักษะด้านการใช้ภาษาและการแก้ปัญหา

3. เหมาะสำหรับวัดผลการเรียนรู้ซึ่งไม่สามารถวัดได้ด้วยข้อสอบปรนัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ให้สิทธิเสรีภาพแก่ผู้เรียนในการตอบเพื่อแสดงความสามารถ

5. ใช้เวลาน้อยในการออกข้อสอบ

**ข้อจำกัดของข้อสอบอัตนัยมีดังนี้**

1. ความตรงของแบบทดสอบต่ำกว่าข้อสอบชนิดอื่น เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องการสุ่มเนื้อหามาสอบ ซึ่งต้องออกข้อสอบน้อยข้อ จึงทำให้เนื้อหาที่นำมาออกข้อสอบ อาจไม่เป็นตัวแทนที่ดีของเนื้อหาทั้งหมด

2. การตรวจให้คะแนนมีความเป็นอัตนัยมาก หรือขาดความเป็นปรนัย ในการตรวจให้คะแนนมาก ขาดความเที่ยงในการตรวจให้คะแนนคือ ผู้ตรวจคนเดียวกันตรวจให้คะแนนผู้เรียนคนเดียวกันในเวลาที่แตกต่างกัน อาจให้คะแนนต่างกันหรือผู้ตรวจ 2 คนตรวจให้คะแนนผู้เรียนคนเดียวกันในข้อเดียวกัน อาจให้คะแนนไม่สอดคล้องกัน นอกจากนี้สิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้เรียนอาจมีผลต่อคะแนนด้วย เช่น ลายมือ เป็นต้น

3. เสียเวลาในการตรวจให้คะแนนค่อนข้างมาก

2.7.8.2 การสร้างแบบทดสอบแบบปรนัย

เป็นแบบทดสอบที่มีการตรวจให้คะแนนแบบมีกฎเกณฑ์ตายตัว ใครตรวจก็ได้คะแนนตรงกัน ตรวจกี่ครั้งก็ได้คะแนนตรงกัน แบบทดสอบชนิดนี้มักเรียกว่าแบบทดสอบที่ถูกเป็นหนึ่ง ผิดเป็นศูนย์ หมายความว่า ตอบถูกจะได้คะแนนและตอบผิดจะไม่ได้คะแนน ข้อสอบถามให้ผู้ตอบตอบในขอบเขตที่จำกัด มีการกำหนดคำตอบมาให้ล่วงหน้าหรือไม่กำหนดคำตอบมาให้แต่ให้ตอบสั้น ๆ คำถามแต่ละข้อวัดความสามารถเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพียงเรื่องเดียว ผู้ตอบไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวางเหมือนแบบทดสอบอัตนัย แบบทดสอบปรนัยที่นิยมใช้และเป็นที่รู้จักกันดีมี 4 ประเภท คือ (ภัทรา นิคมานนท์, 2540 : 72-85)

1. แบบถูก-ผิด (True-False)

2. แบบเติมคำ (Completion)

3. แบบจับคู่ (Matching)

4. แบบเลือกตอบ (Multiple-Choices)

1. แบบถูก-ผิด (True-False)

แบบทดสอบแบบถูก-ผิดที่แท้ก็คือแบบทดสอบแบบเลือกตอบที่มี 2 ตัวเลือกนั่นเองผู้ตอบมีโอกาสเลือกตอบเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจตอบว่า ใช่-ไม่ใช่, ถูก-ผิด, จริง-ไม่จริง เป็นต้น ตัวคำถามของแบบทดสอบประเภทนี้มักจะเขียนในรูปประโยคบอกเล่าธรรมดา หรืออาจเป็นรูปคำถามโดยมีข้อความถูกผิดบ้างคละเคล้ากันไป ซึ่งผู้ตอบจะต้องตัดสินใจว่าข้อความนั้นถูกต้องหรือผิดจริงหรือเท็จ ใช่หรือไม่ใช่

## 2. แบบทดสอบแบบเติมคำ (Completion)

แบบทดสอบแบบเติมคำเป็นแบบทดสอบประเภทให้ตอบสั้น ๆ มีขอบเขตในการตอบภาคคำถามอาจอยู่ในรูปคำถามหรือในรูปประโยคบอกเล่าที่เป็นข้อความไม่สมบูรณ์ โดยเว้นช่องว่างสำหรับให้เติมคำ หรือข้อความให้ได้ความถูกต้องสมบูรณ์

## 3. แบบทดสอบแบบจับคู่

แบบทดสอบแบบจับคู่เป็นแบบทดสอบปรนัยประเภทกำหนดคำหรือข้อความเป็น 2 แถว แล้วให้ผู้ตอบเลือกคำหรือข้อความจากแถวหนึ่งไปใส่ในคำ หรือข้อความอีกแถวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์หรือสอดคล้องกัน

แบบทดสอบประเภทนี้คล้ายกับแบบทดสอบเลือกตอบนั่นเอง แต่ตัวเลือกไม่แน่นอนตายตัว เพราะตัวเลือกจะลดลงเรื่อย ๆ เมื่อเลือกตอบไปแล้ว

## 4. แบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choices)

แบบทดสอบแบบเลือกตอบเป็นแบบทดสอบปรนัยที่นิยมใช้กันมากกว่าแบบทดสอบปรนัยแบบอื่น แบบทดสอบแบบเลือกตอบที่ดีตัวเลือกทุกตัวมีน้ำหนักพอกัน ถ้าดูเผิน ๆ หรือไม่มีความรู้ในข้อนั้นจริงจะเห็นว่าถูกต้อง และการสอบแต่ละครั้งตัวเลือกแต่ละตัวจะมีโอกาสถูกเลือกพอ ๆ กัน สำหรับแบบทดสอบแบบเลือกตอบที่มีลักษณะถูกหรือผิดอย่างเด่นชัดจำให้แบบทดสอบนั้นขาดคุณค่า และขาดความเป็นปรนัยอันเป็นคุณสมบัติของข้อสอบประเภทนี้

### ข้อเสนอแนะ และหลักในการเขียนข้อสอบแบบประเภทเลือกตอบ

1. เขียนตัวคำถามให้อยู่ในรูปของประโยคคำถามสมบูรณ์ การถามด้วยประโยคคำถามที่สมบูรณ์ช่วยให้คำถามมีความหมายเฉพาะเจาะจงขึ้น ผู้สอบอ่านแล้วสามารถเข้าใจทันทีว่าผู้ถามต้องการให้ตอบในแง่ใด จะต้องพ่วงความคิดไปในทิศทางใด การเขียนแบบตอหน้าแบบทิ้งท้ายไว้คล้ายให้เติมคำมักทำให้คำถามไม่กระชับ เกิดคำถามในการจะมีคำตอบหลายแง่มุม บางทีผู้สอบต้องกลับไปอ่านข้อความซ้ำเพราะข้อความไม่ต่อเนื่องกัน ในกรณีนี้ตัวเลือกใช้คำที่ไปรับกับคำถามพอดี จะเป็นการเสนอแนะคำตอบ หากจำเป็นที่จะต้องเขียนตอหน้าแบบต่อความก็ควรเขียนเป็นความที่อ่านได้ความติดต่อกันกับตัวเลือก

2. เน้นเรื่องที่ถามให้ชัดเจนและตรงจุด คำถามประเภทที่คลุมเครือ ทำให้ผู้สอบเกิดความลังเลในการตอบ ไม่ทราบว่าคุณถามในแง่ใดกันแน่ คำถามที่มีลักษณะต่อความมีโอกาสทำให้คลุมเครือได้ง่าย การเขียนตอหน้าให้เป็นคำถามจะช่วยให้ชัดเจนขึ้น

3. ใช้ภาษาให้เหมาะกับระบบผู้สอน ข้อสอบที่ดีควรให้ยากด้วยเนื้อหาของมันเองไม่ใช่ยากที่ภาษา จำนวนที่ใช้หรือการใช้คำพูดที่พิลึกพิลั่น เพราะเราไม่ได้วัดความสามารถของภาษา ยกเว้นแต่ข้อสอบมีจุดมุ่งหมายเช่นนั้นโดยเฉพาะ การใช้ภาษายากตั้ง

ข้อคำถามหรือตัวเลือกจะทำให้ข้อสอบยากขึ้นโดยไม่จำเป็น อาจทำให้ข้อสอบขาดความเที่ยงตรง และมีความเชื่อมั่นต่ำได้

การสร้างข้อสอบใด ๆ ผู้สร้างข้อสอบควรตระหนักเสมอว่า ขณะนี้ตนเองกำลังสร้าง คำถามวัดใคร ระดับชั้นไหน คำศัพท์หรือภาษาที่ใช้ตั้งคำถามนั้นผู้เรียนเรียนรู้แล้วหรือยัง การใช้ ศัพท์ภาษาต่างประเทศหรือภาษาเทคนิคควรใช้ให้เหมาะสมกับวิชานั้น ๆ

4. คำถามควรสั้นและชัดเจน การเขียนคำถามแบบยาว ๆ วกไปวนมา อาจทำให้ข้อสอบขาดความเที่ยงตรงตามสภาพไป เพราะจะเป็นการทำการทดสอบการอ่านหนังสือเร็ว แล้วจับใจความแทนที่จะทดสอบความรู้ความเข้าใจหรือความสามารถทางวิชาการ การใช้ ตัวเลือกที่มีข้อความซ้ำ ๆ กันเป็นการทำให้ข้อสอบยาวโดยไม่จำเป็น ซึ่งควรจะตัดข้อความที่ซ้ำกัน นั้นออกเลยถ้าทำได้

5. พยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำถามปฏิเสธหรือปฏิเสธซ้อน การใช้คำถาม ปฏิเสธทำให้ผู้สอบต้องคิดย้อนกลับโดยไม่จำเป็น อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้ง่าย แต่ถ้า มีความจำเป็นจะต้องใช้จริง ๆ ก็ควรขีดเส้นใต้คำที่ปฏิเสธหรือพิมพ์ด้วยตัวเอนหรือตัวหนาให้ ต่างจากข้อความทั่ว ๆ ไป เพื่อให้เห็นชัดขึ้นหรือใช้ความหมายเชิงปฏิเสธแทน

6. ใช้ตัวเลือกปลายเปิดให้เหมาะสม ตัวเลือกปลายเปิดได้แก่ คำประเภท "ถูกทุกข้อ" "ไม่มีข้อใดถูก" "ยังสรุปแน่นอนไม่ได้" การใช้ตัวเลือกแบบนี้อาจเนื่องมาจากผู้ออก ข้อสอบไม่สามารถหาตัวลวงที่เหมาะสมได้ หรือคิดว่าอาจเป็นตัวถูกหรือตัวลวงที่ดี

การใช้ตัวลวงปลายเปิดด้วยเหตุผลที่ผู้ออกข้อสอบไม่สามารถหาตัวลวงหรือตัวถูก ได้นั้นมักทำให้ข้อคำถามนั้นด้อยคุณภาพเพราะเป็นการแนะนำคำตอบด้วยตัวเลือกนั้น

ข้อสอบที่เหมาะสมจะใช้ตัวเลือกปลายเปิดควรเป็นคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องราวหรือ เหตุการณ์ที่ยังหาข้อสรุปไม่ได้ หรือที่ยังเป็นปัญหาโต้แย้งกันอยู่

ตัวเลือกปลายเปิดนอกจากจะใช้ได้ดีกับเรื่องราวที่ไม่มีข้อยุติแล้ว ยังเหมาะสมที่จะ ใช้กับวิชาประเภทคำนวณอีกด้วย ตัวเลือก "ถูกทุกข้อ" จะใช้ได้ดีกับข้อที่มีคำตอบที่เป็นไปได้หลาย ข้อ เช่น การคำนวณหาค่าที่ไม่ทราบค่าของสมการหลายชั้น ตัวเลือก "ไม่มีข้อถูก" สามารถใช้ลวง ผู้ที่ไม่แม่นยำในการคำนวณคำตอบนั้นๆ เมื่อหาคำตอบที่ถูกต้องไม่ได้ก็จะเอนเอียงมาตอบ ตัวเลือก "ไม่มีข้อถูก"

ถ้าหากจำเป็นต้องใช้ตัวเลือกปลายเปิดก็ควรใช้หลาย ๆ ข้อ จะได้ไม่เป็นการแนะนำ คำตอบและต้องจัดให้เลือกปลายเปิดนั้นเป็นทั้งตัวถูกและตัวผิดพอๆ กับตัวเลือกอื่น

7. ใช้คำถามให้คํมงานสอบ ข้อสอบที่ดีไม่ควรถามด้วยความจำมากนัก แต่จะ พยายามถามให้คิดลึกซึ้งลงไป และไม่ใช่ว่าข้อคำถามที่พลิกแพลงจนกลายเป็นข้อสอบที่วัดความ สามารถด้านภาษาไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อสอบที่ถามไม่คุ้มงานสอบจะไม่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การวัดเท่าที่ควร เช่น ข้อคำถามที่ง่ายมากจนผู้สอบทุกคนหรือเกือบทุกคนตอบถูกหมด หรือข้อที่ยากมากจนไม่มีใครตอบถูกเลย จะทำให้ไม่ทราบว่ามีใครเก่งกว่าใคร การถามเนื้อหาไม่จำเป็น ถือว่าเป็นการถามไม่คุ้มงานสอบเช่นกัน

8. ข้อเดียวต้องมีคำตอบเดียว ในการเขียนคำถาม มีบ่อย ๆ ที่ผู้ออกข้อสอบไม่ได้พิจารณาตัวลวงให้ดี เมื่อเด็กทำข้อสอบจึงมักมีปัญหามีข้อถูกมากกว่า 1 ข้ออยู่บ่อย ๆ

9. เขียนตัวถูก-ผิดให้ถูกหรือผิดตามหลักวิชา การเขียนตัวถูกและตัวลวงควรคำนึงถึงความจริงและความเป็นไปได้ตามเนื้อหานั้น ๆ ด้วย การใช้ตัวลวงโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาอาจเป็นการแนะนำคำตอบให้เด่นชัดขึ้น

การเขียนตัวลวงควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคที่ไม่มีในสาขาวิชานั้น

2. ตัวลวงผิดตามหลักการและข้อเท็จจริงและเนื้อหานั้น ตัวลวงที่ดีควรมีผู้เลือกตอบและผู้ que เลือกตอบควรเป็นผู้ที่ไม่แม่นยำในเนื้อหานั้นจริง อาจเข้าใจผิด หรือเกิดการผิดพลาดในการคิดโดยไม่เจตนา โดยเฉพาะวิชาคณิตศาสตร์ ตัวลวงควรได้มาจากวิธีคำนวณที่ผิด ๆ ที่มักเกิดขึ้นกับนักเรียนซึ่งครูอาจสังเกตได้ในขณะที่ทำการสอน การใช้ตัวเลือจากคำตอบของนักเรียนทั้งที่เป็นตัวถูกและผิด จะทำให้ข้อสอบนั้นมีคุณภาพที่สูงกว่าข้อสอบที่ได้มาจากครูสร้างขึ้นเองทั้งค่าความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนก นอกจากนี้ข้อสอบที่ใช้ตัวเลือกที่ได้จากคำตอบของนักเรียนยังยากกว่าข้อสอบที่ได้ตัวเลือจากที่ครูสร้างขึ้นเองอีกด้วย

10. เขียนตัวเลือกให้เป็นอิสระจากกัน พยายามอย่าให้ตัวเลือกทั้งที่เป็นตัวถูกและตัวผิดก้าวร้าวกัน หรือมีความหมายสับสนสัมพันธ์กัน หรือครอบคลุมตัวเลือกอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้เหมือนกับมีตัวเลือกน้อยลง และมีคำตอบที่ถูกหลายข้อ

11. เรียงลำดับตัวเลือกที่เป็นตัวเลือก ข้อสอบที่มีคำตอบเป็นตัวเลือก เช่น วิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เกี่ยวกับวัน เดือน ปี หรือจำนวนต่าง ๆ ควรจัดเรียงลำดับกัน อาจเรียงจากมากไปหาน้อยหรือน้อยไปมากก็ได้ เพื่อให้ผู้สอบหาคำตอบง่ายขึ้น ไม่เกิดการสับสน

12. พยายามให้รูปภาพช่วย การใช้รูปภาพเป็นตัวสถานการณ์ หรือคำถาม หรือตัวเลือกจะช่วยคลายความเครียดให้ผู้สอบได้มาก โดยเฉพาะในชั้นเด็กตอนต้น การใช้รูปภาพนอกจากจะคลายความเครียดได้แล้วยังช่วยให้เด็กเข้าใจคำถามง่ายขึ้น และยังช่วยทำให้ข้อสอบน่าสนใจยิ่งขึ้น ข้อสำคัญรูปภาพที่ใช้ควรเขียนให้ชัดเจน สวยงาม น่าดู และถูกต้อง ไม่ทำให้ผู้สอบมองแล้วเข้าใจผิดได้

ในระดับสูง รูปภาพที่ใช้ในข้อสอบอาจเป็นตาราง แผนที่ หรือแผนภูมิใด ๆ ก็ได้ เป็นการผู้สอบได้พักสายตาด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. หลีกเลี่ยงคำถามที่แนะนำคำตอบ คำถามที่ใช้ตัวเลือกที่มีแง่ให้เด็กสามารถตัดตัวลวงออกได้โดยไม่ต้องใช้ความคิด หรือชี้แนะให้เด็กเลือกตอบได้ง่ายขึ้น ถือเป็นคำถามที่ชี้แนะคำตอบ คำถามที่มีลักษณะแนะนำคำตอบมีดังนี้

1. ตัวคำตอบใช้คำที่ซ้ำกับคำถาม หรือใช้คำที่เกี่ยวข้องกัน

2. ออกคำถามที่ซ้ำกัน ได้แก่การถามสิ่งเดียวกัน แต่ใช้ถ้อยคำต่างกัน ซึ่งผู้สอบอาจค้นพบคำตอบจากข้ออื่น ๆ ในข้อสอบฉบับเดียวกันได้

3. ตัวถูก ตัวผิด ยาวไม่สม่ำเสมอ ตัวถูกสั้นหรือยาวกว่าตัวอื่น ๆ ก็เป็นข้อสะกดใจให้ผู้ตอบสังเกตเห็นความแตกต่างได้ ผู้ออกข้อสอบควรแต่งตัวเลือกให้มีความยาวพอ ๆ กัน แต่ถ้าแต่งให้ยาวพอ ๆ กัน ไม่ได้ก็ควรเรียงตัวเลือกตามลำดับความสั้นยาว

4. คำตอบที่ใช้คำศัพท์ หรือภาษาที่แปลกกว่าตัวอื่น ๆ การใช้ภาษาที่แปลกสะดุดตากว่าตัวเลือกอื่น ๆ จะเป็นการชี้แนะคำตอบประการหนึ่ง ดังนั้นควรใช้ภาษาประเภทเดียวกันทุกตัวเลือก

5. คำตอบ หรือตัวลวง ถูกหรือผิดเด่นชัดเกินไป ถ้าตัวถูกกับตัวลวงแตกต่างกันมากจนสะดุดตา เด็กอาจตอบถูกได้โดยไม่ต้องใช้ความคิดมากนัก หรืออาจใช้วิธีหาคำตอบโดยตัดตัวเลือกที่เห็นว่าผิดแน่ ๆ ออกทีละตัวจนได้คำตอบ

6. คำถามกับตัวลวงไม่รับกัน นั่นคือคำถามกับตัวลวงไม่สอดคล้องกัน นอกจากตัวถูกเท่านั้นที่มีถ้อยคำรับกัน ซึ่งมีสาเหตุจากการใช้คำถามแบบต่อความ แล้วตัดข้อความตอนท้ายเป็นตัวถูก ส่วนตัวลวงนั้นไม่ได้คำนึงถึงข้อความที่เป็นตอนนำของข้อคำถามนั้น จึงทำให้ผู้สอบสามารถเดาคำตอบได้โดยการอ่านต่อข้อความกัน ถ้าข้อใดข้อความต่อกันได้ดีก็แสดงว่าเป็นข้อถูก

7. ใช้คำขยายไม่ถูกที่ การใช้คำขยายประเภท “เท่านั้น” “ทั้งหมด” “ทุกที่” “เสมอ” “แน่นอน” กับตัวลวงจะทำให้เห็นว่าผิดเด่นชัดขึ้น ส่วนคำขยายประเภท “บางที่” “โดยมาก” “โดยทั่วไป” ฯลฯ นั้น อาจใช้ได้กับทั้งตัวถูกและตัวลวง ถ้าหากใช้คำประเภทนี้ควรใช้กับทุกตัวเลือกจึงจะดี แต่ถ้าเลี่ยงไม่ใช้คำเหล่านี้ได้ก็จะดี

8. ถามเรื่องที่เด็กคล่องปาก เช่น การถามคำพังเพย สุภาษิต คติพจน์ หรือคำเตือนใจ ซึ่งเป็นข้อความที่เด็กคล่องปากอยู่แล้ว มักมีลักษณะช่วยแนะนำคำตอบในตัว

9. คำตอบไม่กระจาย ข้อสอบที่มีข้อถูกซ้ำ ๆ ที่ หรือหมุนเวียนกันอย่างมีระบบ จะทำให้ผู้สอบเดาได้ง่ายขึ้น วิธีเรียงตัวเลือกตามลำดับสั้นยาวของข้อความ การเรียงลำดับตัวเลือกที่เป็นตัวเลือก ก็จะเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยให้คำตอบไม่ซ้ำหรือการเรียงตัวเลือกอย่างมีระบบ

### การเขียนตัวเลือก (alternatives หรือ options หรือ choices)

1. การเขียนตัวคำตอบถูกหรือตัวถูก ควรมีเพียงคำตอบเดียว และผู้ชานาญในวิชานั้นเห็นชอบเป็นเอกฉันท์

2. ตัวเลือกทุกตัวมีความเป็นไปได้ที่จะเป็นคำตอบที่ถูกต้อง ต้องสมเหตุสมผล และมีความเป็นเอกพันธ์ ในกรณีที่คำถามเกี่ยวกับการให้คำวณ ตัวเลือกที่เป็นตัวลวงจะต้องได้มาจากตัวเลขที่อยู่ในคำถามแต่การใช้เหตุผลผิดเท่านั้น หรือมาจากมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนของนักเรียน หรือถ้าเป็นเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ ตัวเลือกต่าง ๆ ต้องเป็นเรื่องราวในระยะเวลาใกล้เคียงกัน

3. ข้อความในตัวเลือกแต่ละตัวเลือกควรเป็นอิสระจากกัน เช่น

ค่าความยากง่ายของแบบทดสอบอิงกลุ่มที่ดีควรมีค่าเท่าใด

ไม่ดี ก. มากกว่า 0.20 ข. มากกว่า 0.40

ค. มากกว่า 0.60 ง. น้อยกว่า 0.80

ดีขึ้น ก. 0.20 – 0.39 ข. 0.40 – 0.60

ค. 0.61 – 0.80 ง. มากกว่า 0.80

4. ถ้าตัวเลือกใช้คำซ้ำกันควรนำมาไว้ในคำถาม เช่น

ไม่ดี การสูบบุหรี่จะเป็นอย่างไร

ก. อาจทำให้เกิดโรคมะเร็งปอด

ข. อาจทำให้เกิดโรคถุงลมโป่งพอง

ดีขึ้น การสูบบุหรี่อาจทำให้เป็นโรคในข้อใด

5. ใช้ตัวเลือกปลายเปิดให้เหมาะสม ตัวเลือกปลายเปิดได้แก่ “ถูกทุกข้อ” หรือ “ผิดทุกข้อ” หรือ “ไม่มีคำตอบถูก” ควรใช้ให้สมเหตุสมผล โดยปกติไม่ควรใช้ตัวเลือกประเภทนี้ เพราะถ้าตัวเลือกเหล่านั้นเป็นตัวเลือกที่ไม่ใช่คำตอบถูกต้อง ผู้ตอบจะทราบได้ง่ายหลังจากพิจารณาตัวเลือกบางตัวที่ขัดกับข้อความนั้นหากคำถามใดมีคำตอบถูกหลายข้อ อาจเปลี่ยนคำถามเป็น “ข้อใดไม่ใช่คำตอบที่ถูกต้อง” จะให้ประโยชน์มากกว่า เช่น ข้อใดไม่ใช่ลักษณะของเครื่องมือวัดผลที่ดี

6. ตำแหน่งของตัวถูกวางอยู่กระจาย โดยเฉลี่ยตัวถูกในแต่ละตัวให้มีจำนวนเท่า ๆ กันและคำตอบถูกหรือตัวถูกไม่ควรจัดเรียงไว้อย่างเป็นระบบ แต่ต้องเป็นไปแบบสุ่ม

7. พยายามเขียนตัวเลือกให้มีความยากพอ ๆ กัน ส่วนมากตัวเลือกถูกมีแนวโน้มว่าจะยาวกว่า ทำให้เป็นที่สังเกตได้ง่าย

### ข้อดีของข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบมีดังนี้

1. วัดความสามารถหรือพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนได้กว้างและลึก ตั้งแต่ความสามารถทางสมองขั้นต่ำ ได้แก่ ชั้นความรู้ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ ไปจนถึงขั้นที่ซับซ้อนหรือความสามารถทางสมองขั้นสูง ได้แก่ ชั้นการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า
2. สามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดในวิชาต่าง ๆ และสามารถวัดได้อย่างหลากหลาย เนื่องจากเปิดโอกาสให้ผู้สอบสามารถสุ่มเนื้อหาที่ต้องการวัดมาออกข้อสอบได้ตามต้องการ
3. ช่วยให้แบบทดสอบมีความตรงเชิงเนื้อหาได้ดี เนื่องจากสามารถออกข้อสอบให้ครอบคลุมพฤติกรรมการเรียนรู้ได้หลายด้านและออกได้จำนวนหลายข้อ
4. มีความเป็นปรนัยในการตรวจให้คะแนน
5. ใช้เวลาในการตรวจข้อสอบน้อย
6. เหมาะสำหรับการสอบที่มีผู้สอบเป็นจำนวนมาก
7. คะแนนที่ได้จากการสอบมีความเที่ยงมากกว่าแบบทดสอบชนิดอื่น เนื่องจากข้อสอบชนิดนี้สามารถลดการตอบถูกโดยการเดาลงได้ จึงสามารถนำไปพัฒนาเป็นแบบทดสอบมาตรฐานได้และเป็นที่ยอมรับมาก

### ข้อจำกัดของข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบมีดังนี้

1. เปิดโอกาสให้ผู้ตอบเดาข้อสอบได้
2. ข้อสอบออกยากและเสียเวลาในการออกข้อสอบมาก เนื่องจากต้องเขียนตัวลงที่ผิดแต่ให้มีที่ท่าว่าถูก เพื่อให้เป็นตัวลงที่ดี
3. ผู้ออกข้อสอบต้องมีความรู้ความสามารถในการออกข้อสอบจริง ๆ จึงจะสามารถวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ขั้นสูงได้
4. ผู้ออกข้อสอบต้องมีความรอบรู้ในเนื้อหานั้น ๆ ประกอบกับมีความรู้ในเรื่องวิธีการเขียนข้อสอบเป็นอย่างดี
5. ไม่เหมาะสำหรับการวัดความคิดสร้างสรรค์ การเสนอแนวคิดตลอดจนทักษะในการเขียนและการวัดการปฏิบัติต่าง ๆ
6. สิ้นเปลืองงบประมาณมากกว่าแบบทดสอบชนิดอื่น ๆ

#### 2.7.9 การสร้างแบบทดสอบ

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยทั่วไป มีลำดับขั้นตอนของการสร้างดังนี้ (นิตยารัตน์ คงนาลีก. 2546 : 1)

##### 1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการทดสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนการสอน
3. กำหนดเนื้อหา
4. ทำตารางวิเคราะห์หลักสูตร
5. กำหนดรูปแบบของข้อคำถาม
6. เขียนข้อสอบ
7. ตรวจสอบคุณภาพข้อสอบและปรับปรุงแก้ไข
8. จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ และจัดทำคู่มือการนำไปใช้

#### 2.7.9.1 การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทดสอบ

ในการสร้างแบบทดสอบต้องกำหนดให้ชัดเจนว่า ต้องการนำผลการวัดไปใช้ ประเมินแบบอิงกลุ่มหรืออิงเกณฑ์ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแบบอิงกลุ่มมีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในรายวิชาต่าง ๆ ตามที่หลักสูตรกำหนด และจะใช้เมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอนในแต่ละหน่วยการสอนหรือแต่ละบทหรือแต่ละเรื่องหรือในรายวิชานั้น ๆ แล้วหรือประเมินผลสรุปตอนปลายภาคเรียนหรือปลายปี เพื่อการสรุปและตัดสินผลการเรียนของผู้เรียนแต่ละคนว่าอยู่ในระดับใดหรืออยู่ในลำดับที่เท่าไร หรืออาจนำผลการวัดไปใช้เพื่อทดสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อหรือทำงาน ซึ่งผลที่ได้จากการวัดและแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้สอบด้วยกัน สำหรับแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแบบอิงเกณฑ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการเรียนในรายวิชานั้น ๆ หรือเพื่อตรวจสอบความรู้ความสามารถของผู้เรียนว่า เป็นผู้รอบรู้หรือไม่รอบรู้ในเนื้อหาแต่ละเรื่องนั้น ๆ โดยนำผลการวัดที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้เรียน และการจัดการสอนซ่อมเสริม ซึ่งจะใช้การวัดผลแบบอิงเกณฑ์ในระหว่างที่มีการเรียนการสอน โดยวัดผลสัมฤทธิ์หลังจากที่จบในแต่ละจุดประสงค์ของบทเรียนในแต่ละเรื่องหรือแต่ละหน่วย โดยนำผลการวัดไปใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอนเป็นสำคัญ

#### 2.7.9.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน

การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนการสอน เป็นการกำหนดกรอบว่าต้องการให้ผู้เรียนสามารถแสดงพฤติกรรมอะไรบ้าง ในสถานการณ์ใด และมีเกณฑ์ในการตัดสินอย่างไร ที่ยอมรับว่าผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้นั้นๆ ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนการสอนต้องแปลงคุณลักษณะที่ต้องการวัดให้เป็นพฤติกรรมที่วัดได้หรือที่เรียกว่า "จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม" ซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดกับผู้เรียนด้านพุทธิพิสัย ก็ต้องกำหนดให้ชัดเจนลงไปว่า ต้องการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ชั้นใดใน 6 ชั้น ได้แก่ ชั้นความรู้ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า ครูผู้ทำหน้าที่วิเคราะห์จุดประสงค์ต้องพิจารณา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และตัดสินว่าในวิชานั้น ๆ จะวัดพฤติกรรมใดบ้าง มีกี่พฤติกรรม แต่ละพฤติกรรมสามารถวัดหรือสังเกตได้โดยวิธีใด อย่างไร

ดังที่ได้กล่าวมาเครื่องมือที่เหมาะสมที่สุดในการวัดด้านพุทธิพิสัย คือแบบทดสอบ ดังนั้นในการออกข้อสอบจึงต้องวัดให้ครอบคลุมพฤติกรรมการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้ในจุดประสงค์นั้น ๆ ถ้าเป็นการวัดผลแบบอิงกลุ่ม เป็นการนำผลการวัดไปใช้เพื่อสรุปหรือตัดสินผลการเรียนหรือเพื่อการคัดเลือกผู้เรียนนั้น จะวัดเฉพาะจุดประสงค์ที่สำคัญเท่านั้น หรือวัดให้ครอบคลุมจุดประสงค์ทั้งรายวิชาหรือจุดหมายปลายทางของรายวิชา และระดับของพฤติกรรมที่วัดเป็นพฤติกรรมการเรียนรู้ขั้นที่สูงกว่าขั้นความรู้ ความเข้าใจ ส่วนแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงเกณฑ์ จะวัดให้ตรงกับจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดขึ้นในแต่ละหน่วยการสอน หรือแต่ละบทหรือแต่ละเรื่องนั้น ๆ และระดับของพฤติกรรมที่วัดมักเป็นพฤติกรรมการเรียนรู้ขั้นต่ำ คือ ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ และนำไปใช้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ถ้าเป็นการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงกลุ่ม เน้นการกำหนดจุดประสงค์ที่มีลักษณะเป็นจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม และเขียนข้อสอบให้สอดคล้องและครอบคลุมกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัด ส่วนการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงเกณฑ์นั้น การเขียนข้อสอบให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัดเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถบรรยายความสามารถของผู้เรียนได้ชัดเจนว่า เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ครอบคลุมเนื้อหาหรือไม่ ดังนั้นการวัดในแต่ละจุดประสงค์จึงต้องมีการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่ชัดเจน จึงจะสามารถแปลความหมายของคะแนนที่ได้จากการวัดได้

### 2.7.9.3 การกำหนดเนื้อหา

นอกจากจะมีการกำหนดจุดประสงค์ของการเรียนการสอน ในลักษณะของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมแล้ว ในแต่ละรายวิชาที่สอนต้องมีการกำหนดรายละเอียดของเนื้อหาที่จะสอนให้ชัดเจน ทั้งเนื้อหาที่เป็นประเด็นใหญ่และประเด็นย่อย การแยกแยะเนื้อหาในรายวิชานั้น ๆ ออกเป็นบท ๆ หรือหน่วยการสอนย่อย หรือเนื้อหาย่อย ๆ เป็นหมวดหมู่ แล้วเรียงลำดับการสอนว่าจะสอนเนื้อหาใดก่อนหลังตามความสัมพันธ์ของเนื้อหานั้น ๆ เนื้อหาประเภทเดียวกันหรือไม่สำคัญมากนักอาจนำมารวมเป็นข้อเดียวกันได้

ในส่วนของการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงกลุ่ม จะเน้นเฉพาะจุดประสงค์การเรียนรู้ที่สำคัญ ๆ ดังนั้น การกำหนดเนื้อหาที่ต้องให้สอดคล้องกับจุดประสงค์หรือพฤติกรรมที่ต้องการวัด โดยให้ครอบคลุมรายละเอียดของเนื้อหาที่สำคัญของรายวิชานั้น ๆ หรือบทนั้น ๆ หรือหน่วยนั้น ๆ

สำหรับการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงเกณฑ์ การนิยามหรือกำหนดขอบเขตของเนื้อหาเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมาก ซึ่งต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจน เนื้อหาที่มีความเฉพาะเจาะจงครอบคลุมพฤติกรรมหรือสิ่งที่กำหนดไว้ในจุดประสงค์ของการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้สร้างข้อสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถเขียนข้อสอบได้สอดคล้องกับเนื้อหาที่กำหนดและพฤติกรรมที่ต้องการวัด และเพื่อประโยชน์ในการตีความหมายของคะแนน ดังนั้นการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาและพฤติกรรมที่จะนำไปใช้เป็นกรอบในการสร้างข้อสอบทั้งแบบอิงกลุ่มและอิงเกณฑ์จึงต้องมีความชัดเจน เพื่อประโยชน์สำหรับการทำตารางวิเคราะห์หลักสูตรต่อไป

#### 2.7.9.4 การทำตารางวิเคราะห์หลักสูตรหรือตารางวิเคราะห์เนื้อหา

ตารางวิเคราะห์หลักสูตร (Table of Specifications) มีลักษณะเป็นตาราง 2 ทางที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหาวิชา ที่ต้องการจะวัดหรือต้องการทดสอบ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. บรรจุนี้อาลงในตารางวิเคราะห์หลักสูตรในแนวนอนทางด้านซ้ายมือ ส่วนจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมหรือพฤติกรรมที่ต้องการวัด นำมาบรรจุลงในตารางตามแนวตั้ง
  2. จัดอันดับความสำคัญของเนื้อหาและพฤติกรรมที่ต้องการวัด การจัดอันดับความสำคัญของเนื้อหา ควรพิจารณาจากปริมาณเนื้อหาและระยะเวลาหรือจำนวนคาบที่ใช้ในการสอนในแต่ละเรื่องหรือแต่ละบทหรือแต่ละหน่วยการสอน การกำหนดอันดับความสำคัญของพฤติกรรมที่วัด ใช้ทำนองเดียวกันคือพิจารณาจากจำนวนจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมในแต่ละด้านที่ต้องการวัด
  3. กำหนดน้ำหนักของเนื้อหาและพฤติกรรมที่ต้องการวัด การกำหนดน้ำหนักในแต่ละเนื้อหาและพฤติกรรมที่ต้องการวัดควรพิจารณา ให้สอดคล้องกับอันดับความสำคัญของเนื้อหาและพฤติกรรมที่ต้องการวัดนั้น ๆ การกำหนดน้ำหนักของเนื้อหาสามารถคิดได้จากร้อยละของเวลาที่ใช้ในการสอนในแต่ละเนื้อหา
- สำหรับการกำหนดน้ำหนักอาจทำเป็นตารางร้อยหรือตารางพัน โดยกำหนดผลรวมของน้ำหนัก มีค่าเท่ากับ 100 หรือ 1000 ตามลำดับ เพื่อให้มีความสะดวกต่อการนำไปใช้กำหนดสัดส่วนของข้อคำถาม หรือนำไปคิดจำนวนข้อสอบในเนื้อหาย่อย ๆ นั้น
4. กำหนดจำนวนข้อสอบในแต่ละเซลล์ ในที่นี้เป็นตัวอย่างการทำเป็นตารางร้อยละคำนวณได้จาก

$$\text{ตัวเลขในแต่ละช่อง} = \frac{\text{ตัวเลขค่ารวมในแนวนอน} \times \text{ตัวเลขค่ารวมในแนวตั้ง}}{100}$$

100

ในการทำตารางวิเคราะห์หลักสูตร ครูผู้สอนอาจทำเป็นคณะหรือกลุ่ม เนื่องจากมีผู้สอนหลายคนจึงต้องร่วมกันพิจารณาแต่ละคน วิธีการทำคือให้ผู้สอนแต่ละคนกำหนดน้ำหนักความสำคัญของเนื้อหาและพฤติกรรมที่ต้องการวัด โดยให้น้ำหนักความสำคัญแต่ละช่องมีค่าเป็น 10 แล้วรวมน้ำหนักความสำคัญนั้นในช่องรวม แล้วจัดลำดับความสำคัญโดยให้เนื้อหาที่มีผลรวม

สูงสุดมีความสำคัญเป็นอันดับ 1 เนื้อหาที่มีผลรวมต่ำสุดมีความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย หลังจากนั้นนำตารางเดี่ยวของแต่ละคนมาทำเป็นตารางรวม

#### 2.7.9.5 การกำหนดรูปแบบของข้อคำถาม

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ข้อสอบแต่ละประเภทเหมาะสำหรับการวัดพฤติกรรม การเรียนรู้ในชั้นใดได้บ้าง เช่น ข้อสอบแบบถูกผิดเหมาะสำหรับวัดความรู้ความจำเกี่ยวกับข้อเท็จจริง แบบจับคู่เหมาะสำหรับวัดความรู้ความจำเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ แบบเติมคำเหมาะสำหรับวัดความรู้ความจำเกี่ยวกับศัพท์ นิยาม ความสามารถในการแก้ปัญหา แบบเลือกตอบวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ได้ทุกระดับพฤติกรรม และแบบอัตนัยเหมาะสำหรับวัดแนวคิด การเรียบเรียงแนวคิดในเชิงสร้างสรรค์ ดังนั้นการกำหนดรูปแบบของข้อคำถาม จึงต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมกับพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งวัดว่า ข้อสอบแต่ละชนิดหรือข้อสอบแต่ละประเภทเหมาะสำหรับวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ชั้นใด ผู้ออกข้อสอบต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของข้อสอบแต่ละประเภท รวมไปถึงข้อดี และข้อจำกัดของข้อสอบแต่ละประเภทเป็นอย่างดี ซึ่งเกณฑ์ในการพิจารณาว่าจะใช้รูปแบบคำถามใด มีดังนี้

1. จุดประสงค์การเรียนการสอน ต้องพิจารณาว่าต้องการวัดพฤติกรรมชั้นใดหรือลักษณะใดบ้าง เช่น ความรู้ ความคิดเห็น ความคิดสร้างสรรค์หรือการแก้ปัญหา เป็นต้น
2. ทักษะความสามารถของผู้ออกข้อสอบมีมากน้อยเพียงใด ซึ่งควรออกข้อสอบตามรูปแบบที่ตนถนัดเพื่อให้ได้ข้อสอบที่มีคุณภาพ
3. วัยของผู้เรียน ถ้าเป็นผู้เรียนชั้นเด็กเล็กไม่ควรออกข้อสอบอัตนัย
4. เวลาในการออกข้อสอบของผู้ออกข้อสอบมีมากพอหรือไม่
5. จำนวนผู้เข้าสอบ หากมีจำนวนมาก ข้อสอบแบบปรนัยย่อมมีความเหมาะสมกว่า

โดยทั่วไปการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงกลุ่ม ควรเลือกข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบ เนื่องจากสามารถวัดพฤติกรรมได้ทุกระดับ และรูปแบบของข้อสอบสามารถใช้กับคนจำนวนมากได้ การตรวจให้คะแนนมีความเป็นปรนัย และสามารถตรวจสอบคุณภาพได้ทั้งในแง่ของความยากง่ายและอำนาจจำแนก สำหรับรูปแบบของข้อสอบที่ใช้วัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงเกณฑ์ สามารถทำได้หลายรูปแบบ เนื่องจากส่วนใหญ่มักวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ชั้นต่ำ ดังนั้นประเด็นสำคัญของการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงเกณฑ์ คือให้สอดคล้องกับระดับของพฤติกรรมที่ต้องการวัดและเนื้อหาที่กำหนด

#### 2.7.9.6 การเขียนข้อสอบ

การเขียนข้อสอบสำหรับการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงกลุ่มและแบบอิงเกณฑ์ ต้องให้ตรงตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้อันหนึ่งและเนื้อหาที่ได้กำหนดไว้ในตารางวิเคราะห์เนื้อหา และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาถึงเทคนิคในการเขียนข้อสอบแต่ละประเภทด้วย สำหรับการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงกลุ่มนั้น ประเด็นที่ควรพิจารณาอีกประเด็นหนึ่งในการเขียนข้อสอบคือ ความยากง่ายของข้อสอบ ซึ่งต้องยากง่ายปานกลาง ไม่ยากหรือง่ายเกินไป ไม่เช่นนั้นแล้วจะทำให้คะแนนการสอบของผู้เรียนไม่กระจาย ส่งผลให้ข้อสอบไม่สามารถจำแนกผู้เรียนออกเป็นกลุ่มเก่งกลุ่มอ่อนได้ตามแนวคิดของการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงกลุ่ม ส่วนการวัดผลสัมฤทธิ์แบบอิงเกณฑ์ ประเด็นสำคัญไม่ได้อยู่ที่ความยากง่ายและอำนาจจำแนกของข้อสอบ สิ่งสำคัญอยู่ที่ข้อสอบที่เขียนขึ้นนั้นสอดคล้องกับระดับพฤติกรรมในจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งถ้าหากการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้เรียนสามารถตอบข้อสอบนั้นได้ถูกต้อง

#### 2.7.9.7 การตรวจสอบคุณภาพข้อสอบและปรับปรุงแก้ไข

แบบทดสอบที่ดี ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ โดยมีข้อมูลยืนยันที่เชื่อถือได้ เพื่อให้ได้ผลการวัดที่ถูกต้องเชื่อถือได้ หากพบว่าแบบทดสอบมีคุณภาพไม่ดีก็ต้องทำการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบต้องตรวจสอบคุณภาพทั้งรายข้อและทั้งฉบับ โดยทำการตรวจสอบคุณภาพรายข้อ หากพบว่าคุณภาพรายข้อดีหรือเหมาะสมแล้ว จึงทำการตรวจสอบคุณภาพทั้งฉบับเป็นขั้นตอนต่อไป ซึ่งมีความแตกต่างกันในบางประเด็นเฉพาะสำหรับแบบทดสอบอิงเกณฑ์และอิงกลุ่ม สำหรับวิธีการตรวจสอบคุณภาพในแต่ละประเด็น ทั้งการตรวจสอบรายข้อและการตรวจสอบทั้งฉบับ มีดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 209-210)

- การหาค่าความยากง่าย (Difficulty) เป็นการหาคุณภาพทางด้านความยากง่าย (P) ที่พอเหมาะ กล่าวคือ ผู้เรียนสามารถทำถูก 50 เปอร์เซ็นต์ หรือคิดเป็นสัดส่วนเท่ากับ 0.5 หรือมีค่า  $P = 0.5$  การที่จะออกข้อสอบให้มีค่าความยากง่ายพอดีคือ  $P = 0.5$  นั้น ไม่ใช่สิ่งที่ทำกันได้ง่าย ๆ ต้องนำไปทดลองสอบหลายครั้ง แต่แต่ละครั้งที่ทดลองก็จะมีปรับปรุงใหม่จนกว่าข้อคำถามนั้นจะมีค่าใกล้เคียงกับ  $P = 0.5$  ข้อคำถามที่ถือว่ามีความยากง่ายที่ใช้ได้ จะยึดเอาค่า P ระหว่าง 0.2 ถึง 0.8 โดยถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.2 ถือว่าข้อคำถามนั้นยากไป และถ้ามีค่าสูงกว่า 0.8 ถือว่าข้อคำถามง่ายไป พุดรวม ๆ กล่าวไว้ว่า P น้อยยาก P มากง่าย

การคำนวณค่าความยากง่ายของข้อสอบนั้น ใช้สูตร

$$P = \frac{R}{N}$$

เมื่อ	R	คือ	จำนวนคนที่ตอบข้อนั้นถูก
	N	คือ	จำนวนคนที่ทำข้อสอบนั้นทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ข้อคำถามใดในเครื่องมือวัดมีอำนาจจำแนกดี หมายถึงข้อคำถามนั้นสามารถแบ่งนักเรียนหรือกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน หรือกลุ่มที่มีความรู้สึกคล้ายตามกับกลุ่มที่มีความรู้สึกไม่คล้ายตามได้เด่นชัด วิธีการคือ นำแบบทดสอบไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างแล้วตรวจให้คะแนน จากนั้นเรียงคะแนนจากคะแนนมากไปหาคะแนนน้อย แล้วนำมาตัดกลุ่มคะแนน ซึ่งนิยมแบ่งกลุ่มคะแนนสูงเป็น  $\frac{1}{2}$  ของจำนวนผู้เรียน และกลุ่มคะแนนต่ำเป็น  $\frac{1}{2}$  ของจำนวนผู้เรียน (ทั้งนี้ในแต่ละกลุ่มต้องไม่ต่ำกว่า  $\frac{1}{3}$  ของจำนวนผู้เรียนทั้งหมด) แล้วนำมาแทนค่าในสูตร

$$D = \frac{R_U - R_L}{N}$$

เมื่อ	D	คือ	ค่าอำนาจจำแนก
	$R_U$	คือ	จำนวนคนที่ทำข้อสอบถูกในกลุ่มเก่ง
	$R_L$	คือ	จำนวนคนที่ทำข้อสอบถูกในกลุ่มอ่อน
	N	คือ	จำนวนคนที่ทำข้อสอบทั้งหมดทั้งกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อน

- การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ หมายถึงความคงเส้นคงวาของผลการวัด การที่นำแบบทดสอบไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะทดสอบกี่ครั้ง ๆ ก็ยังคงได้คะแนนเท่าเดิม เช่น นำแบบทดสอบไปทดสอบกับเด็กคนหนึ่งปรากฏว่าได้ 18 คะแนน เว้นไปประมาณ 2 - 3 วัน หรือหนึ่งสัปดาห์ นำไปทดสอบกับเด็กคนเดิมก็คงได้ 18 คะแนนเหมือนเดิม แสดงว่าเครื่องมือวัดนั้นมีความเชื่อมั่น ความเชื่อมั่นก็คือ ความคงที่แน่นอน (Stability) ของคะแนนที่ได้จากการทดสอบไม่ว่าจะทดสอบกี่ครั้งก็ตาม

การหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของ คูเดอร์-ริชาร์ดสัน แบบทดสอบจะต้องมีลักษณะที่วัดองค์ประกอบร่วมกัน และคะแนนแต่ละข้อต้องอยู่ในลักษณะที่ ถ้าทำถูกได้ 1 คะแนน ทำผิดได้ 0 คะแนนเท่านั้น สูตรที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นมีอยู่ 2 สูตร คือ สูตร KR-20 กับ KR-21

$$\text{สูตร KR-20} \quad r_{ii} = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum pq}{s_i^2} \right\}$$

โดยที่	n	คือ	จำนวนข้อสอบทั้งหมด
	P	คือ	สัดส่วนของผู้เรียนที่ตอบข้อสอบถูกในแต่ละข้อ (จำนวนคนทำถูก / จำนวนคนทั้งหมด)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

q คือ สัดส่วนของผู้เรียนที่ตอบข้อสอบผิด  
ในแต่ละข้อ (1- p)

$s^2_i$  คือ ความแปรปรวนของข้อสอบทั้งหมด

#### 2.7.9.8 การจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ และจัดทำคู่มือการนำไปใช้

หลังจากที่แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ผ่านขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพในแต่ละประเด็น และมีการปรับปรุงแก้ไขจนเป็นที่ยอมรับได้แล้ว ต้องมีการจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ มีการจัดทำคู่มือการนำแบบทดสอบไปใช้ ซึ่งต้องประกอบด้วยคำชี้แจงที่ชัดเจน พร้อมทั้งบรรยายถึงคุณลักษณะของข้อสอบ มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกต่อการนำไปใช้ หรือการนำมาสร้างเป็นเครื่องมือที่มีความเป็นมาตรฐานต่อไป

จะเห็นได้ว่าการวัดพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย หรือการวัดความรู้ความสามารถทางสมอง วิธีการที่เหมาะสมและใช้มากที่สุดคือ การทดสอบ โดยมีแบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการวัด แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นแบบทดสอบที่เน้นการวัดทางด้านพุทธิพิสัยที่เป็นผลมาจากการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้ตามหลักสูตร ซึ่งมีหลายชนิดขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่ง ที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและใช้มากคือแบบทดสอบปรนัยและแบบทดสอบอัตนัย ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการพิจารณาเลือกใช้แบบทดสอบชนิดใด ควรพิจารณาถึงจุดประสงค์หรือคุณลักษณะที่ต้องการวัด รวมทั้งข้อดีข้อจำกัดของแบบทดสอบแต่ละชนิดก่อนเลือกใช้ด้วย เพื่อให้ได้ผลการวัดที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และไม่ว่าจะเป็นแบบทดสอบรูปแบบใดก็ตาม ในกระบวนการสร้างต้องสร้างให้ถูกต้องตามขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบ เพื่อให้ได้แบบทดสอบที่ดีมีคุณภาพซึ่งขั้นตอนสำคัญของการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ได้แก่ กำหนดจุดมุ่งหมายการทดสอบ กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนการสอน กำหนดเนื้อหา ทำตารางวิเคราะห์หลักสูตร กำหนดรูปแบบของข้อคำถาม ลงมือเขียนข้อสอบ ตรวจสอบคุณภาพข้อสอบและปรับปรุงแก้ไข และจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ พร้อมจัดทำคู่มือการนำไปใช้

## 2.8 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล โพธิ์แจ่ม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาที่เกิดจากการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อให้ใช้อำนาจตรวจสอบฝ่ายปกครองให้สมดังเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญได้เท่าที่ควร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความขัดแย้งในอำนาจหน้าที่ระหว่างองค์กรอิสระด้วยกัน ได้แก่ปัญหาการใช้อำนาจ เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครอง ตามรัฐธรรมนูญมาตรา 198 และ ผลของคำวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญที่ 24/2543 ส่งผลให้องค์กรอิสระที่จัดทำขึ้นตามรัฐธรรมนูญ ไม่อยู่ภายใต้เขตอำนาจของศาลปกครอง และสถานะของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตาม พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 43 ที่กำหนดให้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีสิทธิและหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้มีสิทธิฟ้องคดี

3. การบริหารงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ในข้อจำกัดทางด้าน บุคลากร โดยพิจารณาจากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่สอบสวน ซึ่งอาจจะ นำไปสู่ปัญหาความล่าช้าในการสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน ประกอบกับข้อจำกัด ในการปฏิบัติงานด้านวิชาการที่ยังไม่มีการทำการศึกษาวิจัยเพื่อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี

นที มีผิว (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องการฝึกการอ่านภาษาไทยเพื่อการสอบผู้ประกาศของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียง ผลการวิจัย พบว่าการหาคุณภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องการฝึกการอ่านภาษาไทยเพื่อการ สอบผู้ประกาศของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียง จากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเนื้อหา และ ด้านการผลิตสื่อการสอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด และ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุนทรีย์ ธรรมสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเพื่อพัฒนาและหา ประสิทธิภาพบทเรียน ผลการวิจัยปรากฏว่า บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต วิชา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต ที่สร้างขึ้นมีคุณภาพตามความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ 4.55 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่เรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

Mohaiadin (1996 : 180) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มนักศึกษามาเลเซีย ซึ่งศึกษาต่อในต่างประเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตทันที หลังจากได้ลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัย ที่ตนกำลังศึกษาอยู่ และเห็นพ้องต้องกันว่าควรจัดให้มีการสอนอินเทอร์เน็ตในทุก ๆ มหาวิทยาลัย ของมาเลเซีย ทั้งนี้ นักศึกษาชายจะมีทักษะและความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตสูงกว่านักเรียนหญิง โดยวัตถุประสงค์ในการเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาที่มีอายุน้อยนั้น เพื่อติดต่อสื่อสาร ถึงกันมากกว่าจะใช้เพื่อการศึกษา ส่วนบริการบนอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาที่มีอายุน้อยนั้น เพื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ติดต่อสื่อสารถึงกันมากกว่าจะใช้เพื่อการศึกษา ส่วนบริการอินเทอร์เน็ตที่มีนักศึกษาใช้บ่อยและมากที่สุด คือ E-mail นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะและประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ จะมีความสัมพันธ์กับความดีและความสามารถทางการใช้อินเทอร์เน็ต กล่าวคือนักศึกษาที่มีทักษะและประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์สูง มีแนวโน้มที่จะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตและมีความดีในการใช้สูง ส่วนผลประโยชน์ การเข้ากันได้ ความซับซ้อน ความสามารถในการทดลอง ความน่าสนใจ และประสิทธิภาพในการโต้ตอบ จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ต

Smith (1996 : 4187) ได้ออกแบบและศึกษาวิธีการจัดหลักสูตรการศึกษาทางไกลเพื่อสอนอินเทอร์เน็ตให้กับผู้เริ่มต้นเรียนอินเทอร์เน็ต โดยสอนพื้นฐานการใช้และครอบคลุมไปถึงบริการหลัก 3 ประเภทบนอินเทอร์เน็ตคือ E-mail, FTP และ Telnet ใช้ E-mail เป็นสื่อกลางในการจัดการเรียนการสอนให้กับกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ และใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางในการจัดประชุมห้องเรียน สำหรับการประเมินผลใช้ข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับสื่อที่จำเป็นต้องปรับปรุงในหลักสูตร โดยพบว่า การจัดหลักสูตรการศึกษาทางไกลจะต้องคำนึงถึงจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการที่มาจากต่างวัฒนธรรมและต่างภูมิภาคด้วย

Baugh (1996 : 3545) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ตในโรงเรียนชนบท โดยใช้ครูอาสาในชนบทจำนวน 10 ท่าน เข้ารับการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ต ก่อนนำกลับไปใช้ในการเรียนการสอนพบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าอย่างมากสำหรับห้องเรียนในชนบท ความรู้ที่ได้จากการใช้อินเทอร์เน็ตของครูและนักเรียนเป็นไปในทางบวกสูงสุด โดยครูผู้สอนกล่าวว่า อินเทอร์เน็ตได้เปิดโลกทัศน์ให้กับนักเรียน อินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้ได้แม้ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมเช่นในชนบท ดังนั้นจึงควรให้การสนับสนุนและจัดฝึกอบรมให้เพียงพอและทั่วถึง

## บทที่ 3

# วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น จำนวนรวมทั้งสิ้น 50 คน

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น จำนวน 30 คน มาจากตำบล กะเจด ตำบลเกล่ง ตำบลเชิงเนิน ตำบลตะพง ตำบลทับมา ตำบลนาตาขวัญ ตำบลน้ำคอก ตำบลเนินพระ ตำบลบ้านแลง ตำบลเพ และตำบลสำนักทอง รวมทั้งสิ้น 11 ตำบล ได้มาโดยนำมาทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน และแบบทดสอบหาประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

3.2.3 แบบประเมินคุณภาพบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเนื้อหาและด้านเทคนิคผลิตสื่อการสอน

3.2.1 การสร้างบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ในการสร้างบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างบทเรียนมีรายละเอียด ดังนี้

1. ศึกษาเนื้อหา และรายละเอียดของเนื้อหาที่จะใช้สอน ได้แก่ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา วิธีการร้องเรียน และประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจ และไม่อยู่ในอำนาจ ซึ่งจะครอบคลุมสำหรับบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และประโยชน์ที่ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน

2. กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม รายวิชาหน่วยการเรียนรู้บนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

3. สร้างแบบร่างบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เริ่มจากการจัดลำดับเนื้อหาที่วิเคราะห์ออกเป็นหน่วยย่อย แล้วจึงค่อยกำหนดกรอบที่จะเสนอเนื้อหาที่ละกรอบโดยคำนึงถึงหลักการจัดกิจกรรมขณะเรียนเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียน เช่น มีแบบฝึกหัดให้ทำ มีการให้แรงเสริมทุกครั้งที่ผู้เรียนตอบภายในบทเรียนมีภาพประกอบเพื่อสร้างความสนใจอยู่เป็นช่วง ๆ เมื่อผู้เรียนทำแบบฝึกหัดครบทุกข้อ จะมีการรวมคะแนนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถประเมินผลเองได้

4. นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบร่างแบบเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อหาข้อบกพร่องของบทเรียนซึ่งผู้วิจัยจะได้นำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ต่อไป

5. ผู้วิจัยสร้างบทเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้แบบร่างบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้แก้ไขสมบูรณ์แล้วดำเนินการสร้าง

6. นำบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเทคนิคการผลิตสื่อ 3 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องกับเนื้อหา เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. นำบทเรียนที่ผ่านการตรวจจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองแบบหนึ่งต่อหนึ่งกับผู้เรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน (ระดับผลการเรียนสูง ปานกลาง ต่ำ) เพื่อสังเกตและบันทึกข้อบกพร่อง และนำสิ่งที่ควรนำมาแก้ไขปรับปรุงใหม่ ซึ่งมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

- 1) สีหน้าจอ ของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสีตัวอักษร เข้มเกินไป ทำให้ผู้เรียนเครียด และไม่สบายตา
- 2) ขนาดของตัวอักษรเล็กเกินไป
- 3) ผู้เรียนสับสนในเสียงคำบรรยายโดยคิดว่าเมื่อเข้าสู่บทเรียนแล้วจะมีเสียงบรรยายโดยทันที
- 4) ในส่วนของเนื้อหาที่มีความยาวเกินไปทำให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย
- 5) ขาดสัญลักษณ์บ่งบอกถึงความชัดเจนของแต่ละเมนูคำสั่งทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสน

ผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่อง และปรับปรุงบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) เปลี่ยนสีหน้าจอ ของบทเรียน และตัวอักษรใหม่ แต่ยังคงใช้สีที่มีลักษณะดึงดูดความสนใจของผู้เรียนซึ่งทำให้อุสบายตาเวลาเรียนมากขึ้น
- 2) เปลี่ยนขนาดของตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น
- 3) ผู้วิจัยได้เขียนอธิบายลงในบทเรียนเกี่ยวกับวิธีรับฟังเสียงคำบรรยาย เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 4) เพิ่มรูปภาพ ในแต่ละหน้าของบทเรียนโดยใช้เทคนิคทำให้รูปภาพ มีความเคลื่อนไหว เพื่อเป็นการพักผ่อนสายตาของผู้เรียนไม่ให้เกิดความเมื่อยล้า และเบื่อหน่าย
- 5) ใส่สัญลักษณ์ภาพในแต่ละเมนูคำสั่งเพื่อเพิ่มความทันสมัย และไม่ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย

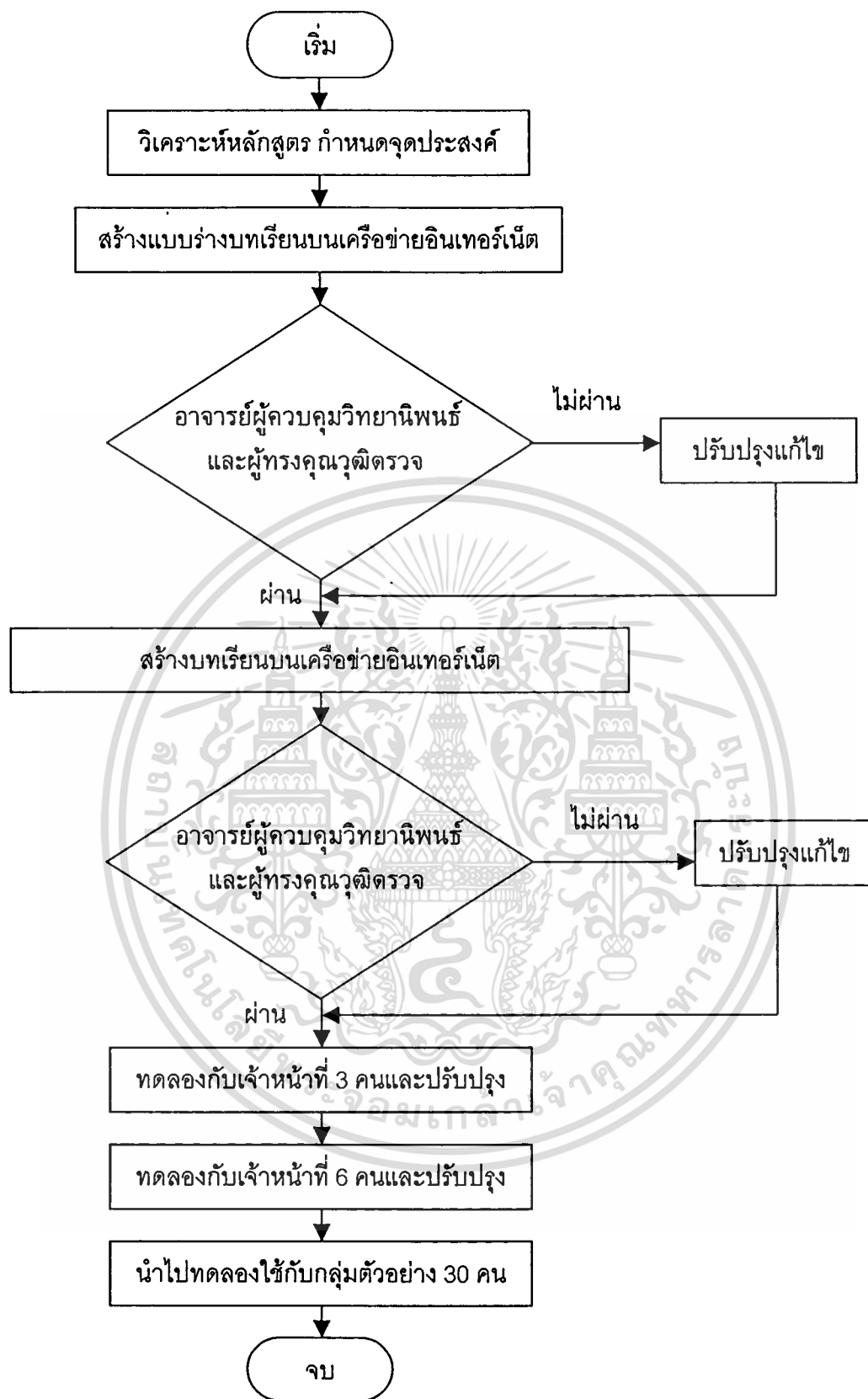
8. นำบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ปรับปรุงแล้วทดลองแบบขั้นทดสอบกลุ่มย่อยกับผู้เรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 6 คน (ระดับผลการเรียนสูง ปานกลาง ต่ำ) สังเกตพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ สัมภาษณ์ และบันทึก เพื่อหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุง คือ อยาขอให้มีภาพวิดีโอประกอบ บทเรียน เพื่อความชัดเจนของตัวอย่างเรื่องร้องเรียนให้มากขึ้น เมื่อปรับปรุงแก้ไขแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้งหนึ่ง

9. นำบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปให้อาจารย์ผู้ควบคุม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยานิพนธ์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำไป  
ทดลองชั้นทดลองเชิงปฏิบัติการกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน สรุปผลการวิจัยดังแผนภาพ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2 การสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน และแบบทดสอบหาประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ผู้วิจัยได้ออกแบบ และสร้างแบบทดสอบเพื่อใช้ทดสอบหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนและแบบทดสอบหาประสิทธิภาพของบทเรียนที่สร้างขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย

3.2.2.1 แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre – test) เป็นแบบทดสอบแบบเลือกตอบ ชนิด 4 ตัวเลือก (Multiple Choice) จำนวนรวมทั้งหมด 20 ข้อ โดยนำไปใช้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อคำนวณหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และนำไปเปรียบเทียบกับคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบหลังเรียน (Post – test) โดยวิธีทางสถิติ  $t$  – test (dependent Group)

3.2.2.2 แบบทดสอบระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด) เป็นแบบทดสอบแบบเลือกตอบ ชนิด 4 ตัวเลือก (Multiple Choice) ซึ่งอยู่ท้ายแต่ละบทเรียน เป็นจำนวนรวมทั้งหมด 20 ข้อ โดยแบ่งการทดสอบ 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 จำนวน 9 ข้อ ครั้งที่ 2 จำนวน 6 ข้อ ครั้งที่ 3 จำนวน 5 ข้อ และนำไปใช้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อการคำนวณหาประสิทธิภาพของบทเรียน ( $E_1$ )

3.2.2.3 แบบทดสอบหลังเรียน (Post – Test) เป็นแบบทดสอบแบบเลือกตอบ ชนิด 4 ตัวเลือก (Multiple Choice) เป็นจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่ใช้ทดสอบหลังจากผู้เรียนได้เรียนเนื้อหาทั้งหมดแล้ว โดยการนำแบบทดสอบก่อนเรียนมาสลับข้อไม่ให้ซ้ำกัน โดยนำไปใช้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้คำนวณหาประสิทธิภาพของบทเรียน ( $E_2$ )

**วิธีการสร้างแบบทดสอบเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน และทดสอบหาประสิทธิภาพของบทเรียน มีขั้นตอนดังต่อไปนี้**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบทดสอบเพื่อใช้วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนตามลำดับขั้นต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อเป็นการกำหนดกรอบโครงสร้างเนื้อหาที่จะสอบวัด โดยโครงสร้างเนื้อหาจะต้องมีความครบถ้วน
2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน และวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ตามโครงสร้างของเนื้อหาที่ได้วิเคราะห์มาแล้ว การให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละจุดประสงค์โดยแยกตามระดับการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับ คือ วัดความรู้ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหา กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยแสดงความสัมพันธ์ออกมาเป็นตารางแสดงจำนวนแบบทดสอบ และลำดับความสำคัญของเนื้อหา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตร เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ระดับการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ของ Bloom	ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมินผล	รวม	ลำดับความสำคัญของเนื้อหา
1. ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา								
1.1 บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	2	1	0	0	0	0	3	2
1.2 อำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่	2	1	0	0	0	0	3	3
1.3 ขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	1	2	0	0	0	0	3	4
2. วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา								
2.1 ผู้มีสิทธิร้องเรียน	1	0	0	0	0	0	1	5
2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนทำอะไร(มาตรา 20)	2	2	1	0	0	0	5	1
3. ประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและไม่อยู่ในอำนาจ								
3.1 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ ยุติการพิจารณา (มาตรา 24)	1	0	0	0	0	0	1	6
3.2 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณา หรืออาจ ยุติการพิจารณา (มาตรา 25)	1	0	0	0	0	0	1	7
4. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน								
4.1 เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและรับไว้พิจารณาได้	1	0	0	0	0	0	1	8
4.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ ยุติการพิจารณา	0	1	0	0	0	0	1	9
4.3 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา	1	0	0	0	0	0	1	10
รวม	12	7	1	0	0	0	20	
ลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	1	2	3	4	5	6		

จากตารางข้างต้น พบว่าลำดับความสำคัญของเนื้อหา เรื่องการยื่นเรื่องร้องเรียนทำอะไร(มาตรา 20) มีความสำคัญมากที่สุด และเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผ่นดินของรัฐสภา เรื่องอำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่ เรื่องขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เรื่องผู้มีสิทธิร้องเรียน เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ ยุติการพิจารณา (มาตรา 24) เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (มาตรา 25) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจ และรับไว้พิจารณาได้ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา และเรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

ส่วนลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม พบว่า การวัดในระดับความรู้ ความจำ มีความสำคัญมากที่สุด และระดับความเข้าใจ ระดับการนำไปใช้ มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

นอกจากนี้ ยังพบว่าเนื้อหาเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีแบบทดสอบ 3 ข้อ เรื่องอำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่ มีแบบทดสอบ 3 ข้อ เรื่องขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีแบบทดสอบ 3 ข้อ เรื่องผู้มีสิทธิร้องเรียน มีแบบทดสอบ 1 ข้อ เรื่องการยื่นเรื่องร้องเรียนทำอย่างไร(มาตรา 20) มีแบบทดสอบ 5 ข้อ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ ยุติการพิจารณา (มาตรา 24) มีแบบทดสอบ 1 ข้อ เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (มาตรา 25) มีแบบทดสอบ 1 ข้อ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและรับไว้พิจารณาได้ มีแบบทดสอบ 1 ข้อ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา มีแบบทดสอบ 1 ข้อ เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา มีแบบทดสอบ 1 ข้อ รวมเป็นแบบทดสอบทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งรายละเอียดจำนวนแบบทดสอบสามารถดูได้จากตารางข้างต้น

3. ออกแบบทดสอบ ให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ตามที่กำหนดจำนวน 80 ข้อ โดยใช้หลักการออกแบบทดสอบตามหลักการการวัดผลการศึกษา (สุมาลี จันทร์ชล. 2542: 38-48)

4. นำข้อสอบที่ออกแบบเสร็จแล้ว จำนวน 80 ข้อ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (IOC) โดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

- +1 คะแนน สำหรับข้อคำถามที่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
- 0 คะแนน สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้
- 1 คะแนน สำหรับข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

ค่า (IOC) ที่ยอมรับอยู่ในช่วง 0.5 – 1.00 ซึ่งผลการพิจารณาพบว่า แบบทดสอบมีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมจำนวน 77 ข้อ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ก.6 หน้า 134 - 136)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. นำแบบทดสอบจำนวน 77 ข้อ หาค่าความเชื่อมั่น ( $r_{tt}$ ) ของแบบทดสอบได้ทำการทดลองกับกลุ่มผู้ที่เคยผ่านการอบรมการเรียนรู้เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว คือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจำนวน 20 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น ( $r_{tt}$ ) อยู่ในช่วง 0.83 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค.10 หน้า 144 - 145)

6. นำแบบทดสอบจำนวน 77 ข้อ ให้กลุ่มผู้ที่เคยผ่านการอบรมการเรียนรู้เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว ทำแบบทดสอบเพื่อหาระดับความยากง่าย (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) ซึ่งกลุ่มผู้เรียนที่ทำแบบทดสอบในงานวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มทดลองที่เคยผ่านการอบรมเรื่องนี้มาแล้ว คือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน 20 คน

7. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าระดับความยากง่าย (P) อยู่ในช่วง 0.2 – 0.8 ค่าที่คำนวณได้ 0.35 – 0.75 ค่าอำนาจจำแนก (r) โดยข้อสอบที่อยู่ในเกณฑ์มีค่าตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป ค่าที่คำนวณได้ 0.20 – 1.00 จำนวนทั้งหมด 64 ข้อ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค.7 หน้า 137 - 139) นำไปคัดเลือกแบบทดสอบที่ผ่านเกณฑ์ข้างต้นจำนวน 40 ข้อ

8. นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ที่สมบูรณ์บรรจุไว้ในบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเป็นแบบทดสอบระหว่างเรียนจำนวน 20 ข้อ และแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน จำนวน 20 ข้อ

### 3.2.3 การสร้างแบบประเมินบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินสื่อการสอนออกเป็น 2 แบบคือ แบบประเมินบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา และแบบประเมินบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน มีวิธีการสร้างแบบประเมินทั้ง 2 แบบ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบประเมินจากเอกสารและตารางการประเมินคุณภาพ
2. ทำตารางประเมินคุณภาพ
3. ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสองด้านประเมินคุณภาพของแบบประเมิน
4. ทำการแก้ไขให้สมบูรณ์
5. นำไปใช้ดำเนินการต่อไป

แบบประเมินคุณภาพแบ่งเป็น 2 ส่วน คือด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้กำหนดความหมาย และระดับการให้คะแนนไว้เป็นมาตราส่วนดังนี้ (Likert Scale)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5	หมายถึง	ดีมาก
4	หมายถึง	ดี
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยมาก

เมื่อได้ผลการประเมินคุณภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ด้านแล้ว (ข้อมูลอยู่ในรูปของค่าเฉลี่ย) นำมาแปลความหมายโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การแปลความหมายจากผู้ทรงคุณวุฒิ

น้ำหนักคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยมาก

นำบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคนิคการผลิตสื่อ 3 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความสอดคล้องของเนื้อหา และนำมาแก้ไขปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยในการประเมินคุณภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านเนื้อหา ได้ค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับดี (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค.1 หน้า 125 )

ค่าเฉลี่ยในการประเมินคุณภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านเทคนิคการผลิตสื่อ ได้ค่าเฉลี่ย 4.32 อยู่ในระดับดี (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค.2 หน้า 126 - 127)

แสดงว่าบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค.1,ค.2 หน้า 125 -127 )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน และหาประสิทธิภาพของบทเรียนที่สร้างขึ้น ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

โดยนำแบบทดสอบก่อนเรียน ( Pre – test ) ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการศึกษาจากบทเรียนที่สร้างขึ้น เมื่อกลุ่มตัวอย่างทำการศึกษาจบบทเรียนแล้ว กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบหลังเรียน ( Post – test ) จากนั้นจึงนำผลคะแนนที่ได้มาเปรียบเทียบกัน โดยใช้สถิติ t – test แบบ Dependent

#### 3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียน

1. การทดลองใช้งานภาคสนามเบื้องต้น กับกลุ่มผู้เรียน 3 คน จากผลการทดลองพบว่า ผู้เรียนสับสนในวิธีการฟังเสียงบรรยาย ผู้เรียนคิดว่าเมื่อเข้าสู่บทเรียนแล้วจะมีเสียงบรรยายทันที จากปัญหาที่เกิดขึ้นผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปัญหาคือผู้วิจัยเขียนอธิบายลงในบทเรียน เพื่อแนะนำวิธีการใช้บทเรียนให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นก่อนการทดลองครั้งต่อไป

2. การทดลองในชั้นทดลองกลุ่มย่อย กับผู้เรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน เพื่อทดลองหาข้อบกพร่องของบทเรียน และนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขก่อนการนำไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จากผลการทดลองชั้นทดลองกลุ่มย่อย หลังจากผู้วิจัยทำการแก้ไขบทเรียนในการทดลองครั้งแรกเสร็จแล้ว การทดลองครั้งนี้ผลการทดลองพบว่าผู้เรียนให้ความสนใจในส่วนที่เกิดภาพ และเสียงประกอบการบรรยายค่อนข้างมาก จากการสัมภาษณ์ผู้เรียนทั้ง 6 คน ได้ผลสรุปว่า อยากให้มีภาพวิดีโอประกอบกับบทเรียน เพื่อความชัดเจนของตัวอย่างให้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้บันทึกผลการสัมภาษณ์ และนำไปปรับปรุงแก้ไขในบทเรียนให้ดีขึ้นก่อนการนำไปทดลองจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3. ดำเนินการทดลองวิจัย ในชั้นใช้งานบทเรียนจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยระหว่างเรียนเนื้อหาแต่ละตอนจนจบ ให้กลุ่มผู้เรียนทำแบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน ( $E_1$ ) และนำค่าที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการเรียนที่ได้จากแบบทดสอบหลังเรียน ( $E_2$ ) โดยใช้สถิติ ( $E_1:E_2$ )

4. นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

5. หาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากกลุ่มตัวอย่างด้วยบทเรียนบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ได้ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ ( $E_1$ ) เท่ากับ 80.50 และค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์ ( $E_2$ ) เท่ากับ 80.15 ซึ่งได้ประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 80:80 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค.11 หน้า 146-147)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยตามขั้นตอน ต่อไปนี้

1. หาคุณภาพของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยวิเคราะห์หาค่าดังนี้

1.1 หาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาคัดเลือกข้อคำถามโดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

+1 คะแนน สำหรับข้อคำถามที่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

0 คะแนน สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

-1 คะแนน สำหรับข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

ค่า (IOC) อยู่ในช่วง 0.5 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ค่า (IOC) ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ดังนั้นค่า (IOC) ที่ยอมรับอยู่ในช่วง 0.5 – 1.00

1.2 หาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ( $R_{tt}$ ) โดยให้ขอบเขตค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ และความหมายดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 199)

ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบมีค่าตั้งแต่ -1.00 ถึง +1.00

ค่าความเชื่อมั่น +1.00 หรือเข้าใกล้ +1.00

แสดงว่า แบบทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นสูงสุด

ค่าความเชื่อมั่น 0.00 หรือใกล้เคียงกับ 0.00

แสดงว่า แบบทดสอบไม่มีค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่น -1.00

แสดงว่า แบบทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นต่ำ

ดังนั้น ขอบเขตของค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับคือ 0.75 ขึ้นไป

1.3 ความยากง่าย (P) โดยให้ขอบเขตความยากง่าย และความหมาย ดังนี้ (สุมาลี จันทร์ชะลอ. 2542 : 135-136 )

0.80 – 1.00 เป็นข้อสอบที่ง่ายมาก (ไม่ควรใช้)

0.60 – 0.79 เป็นข้อสอบที่ค่อนข้างง่าย (ใช้ได้)

0.40 – 0.59 เป็นข้อสอบที่ยาก – ง่ายพอเหมาะ (ดี)

0.20 – 0.39 เป็นข้อสอบที่ค่อนข้างยาก (ใช้ได้)

0.00 – 0.19 เป็นข้อสอบที่ยากมาก (ไม่ควรใช้)

ดังนั้น ขอบเขตของค่าความยากง่ายของแบบทดสอบที่ยอมรับคือ ระหว่าง

0.20 – 0.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 หาค่าอำนาจจำแนก ( $r$ ) โดยให้ขอบเขตค่าอำนาจจำแนกและความหมายดังนี้ (สูมาลี จันทรชะลอ. 2542 : 140-141)

0.40 ขึ้นไป	อำนาจจำแนกสูง	คุณภาพของข้อสอบดีมาก
0.30-0.39	อำนาจจำแนกปานกลาง	คุณภาพของข้อสอบดีพอสมควร
0.20 - 0.29	อำนาจจำแนกค่อนข้างต่ำ	คุณภาพของข้อสอบพอใช้
0.00 - 0.19	อำนาจจำแนกต่ำ	คุณภาพของข้อสอบใช้ไม่ได้

ดังนั้น ขอบเขตของค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบที่ยอมรับคือ 0.20 ขึ้นไป

2. หาประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ( $E_1; E_2$ )

3. หาคุณภาพของแบบประเมินสื่อด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 73)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง	คุณภาพของสื่ออยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง	คุณภาพของสื่ออยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง	คุณภาพของสื่ออยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง	คุณภาพของสื่ออยู่ในระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง	คุณภาพของสื่ออยู่ในระดับควรปรับปรุง

ดังนั้น เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยที่ยอมรับของแบบประเมินควรอยู่ระหว่าง 3.50 – 5.00

4. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยนำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) กับแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) ที่กลุ่มตัวอย่างทำ แล้วนำผลคะแนนที่ได้มาเปรียบเทียบกัน โดยใช้สถิติ  $t$ -test แบบ dependent group

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบ

3.5.1.1 การหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบทดสอบทฤษฎี กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2528 : 88-90)

$$\text{สูตร} \quad IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ  $IOC$  = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบทดสอบทฤษฎี  
กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\sum R = \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเนื้อหา}$$

$$N = \text{จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ}$$

โดยค่า (IOC) ที่ยอมรับอยู่ในช่วง 0.5 ขึ้นไป

3.5.1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยใช้สูตร KR-20 ของ คูเดอร์

ริชาร์ดสัน (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 199)

$$\text{สูตร } r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum pq}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ  $r_{tt}$  = ค่าความเที่ยงของแบบทดสอบ  
 $n$  = จำนวนข้อสอบทั้งหมด  
 $p$  = สัดส่วนของผู้เรียนที่ตอบถูกในแต่ละข้อ  
 $q$  =  $1 - p$   
 $S_t^2$  = ความแปรปรวนของข้อสอบทั้งหมด

ค่า  $r_{tt}$  ที่ยอมรับอยู่ในช่วง 0.75 ขึ้นไป

3.5.1.3 การหาค่าความยากง่าย ( สุมาลี จันทรชะลอ. 2542: 135-136 )

$$\text{สูตร } P = \frac{R}{N}$$

เมื่อ  $P$  = ค่าความยากง่ายของคำถามแต่ละข้อ  
 $R$  = จำนวนคนที่ตอบข้อนั้นถูก  
 $N$  = จำนวนคนที่ทำข้อสอบนั้นทั้งหมด

ขอบเขตของค่า  $P$  มีความหมายดังนี้

0.80 – 1.00 เป็นข้อสอบที่ง่ายมาก (ไม่ควรใช้)

0.60 – 0.79 เป็นข้อสอบที่ค่อนข้างง่าย (ใช้ได้)

0.40 – 0.59 เป็นข้อสอบที่ยากง่ายพอเหมาะ (ใช้ได้ดีมาก)

0.20 – 0.39 เป็นข้อสอบที่ค่อนข้างยาก (ใช้ได้)

0.00 – 0.19 เป็นข้อสอบที่ยากมาก (ไม่ควรใช้)

ค่า  $P$  ที่ยอมรับอยู่ในช่วง 0.20 – 0.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.5.1.4 หาค่าอำนาจจำแนก (สุมาลี จันทร์ชะลอ. 2542: 140-141)

$$\text{สูตร} \quad r = \frac{P_H - P_L}{n}$$

เมื่อ	$r$	=	ค่าอำนาจจำแนก
	$P_H$	=	จำนวนผู้ตอบถูกในกลุ่มสูง
	$P_L$	=	จำนวนผู้ตอบถูกในกลุ่มต่ำ
	$n$	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ขอบเขตของค่า  $r$  มีความหมายดังนี้

0.40 - ขึ้นไป	อำนาจการจำแนกสูง	คุณภาพดีมาก
0.30 - 0.39	อำนาจการจำแนกปานกลาง	คุณภาพดีพอสมควร
0.20 - 0.29	อำนาจการจำแนกค่อนข้างต่ำ	คุณภาพพอใช้ได้
ต่ำกว่า - 0.19	อำนาจการจำแนกต่ำ	คุณภาพใช้ไม่ได้

ค่า  $r$  ที่ยอมรับอยู่ในช่วง 0.20 ขึ้นไป

### 3.5.2 สถิติที่ใช้ในการหาประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การหาค่าประสิทธิภาพ ของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้สูตรหาประสิทธิภาพของบทเรียน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2534 : 491)

$$\text{สูตร} \quad E_1 = \frac{\sum X}{A} \times 100 \quad E_2 = \frac{\sum F}{B} \times 100$$

เมื่อ	$E_1$	=	ประสิทธิภาพของกระบวนการที่จัดไว้ในสื่อ
	$E_2$	=	ประสิทธิภาพของชุดการสอนในการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้เรียน
	$\sum X$	=	คะแนนรวมของผู้เรียนจากการทำแบบทดสอบระหว่างเรียน
	$\sum F$	=	คะแนนรวมของผู้เรียนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน
	$N$	=	จำนวนผู้เรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$A$  = คะแนนเต็มของแบบทดสอบระหว่างเรียน

$B$  = คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน

### 3.5.3 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.3.1 การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ด้าน และการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน และหลังเรียน (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 73)

$$\text{สูตร} \quad \bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$f$  = ค่าความถี่ของคะแนน

$fx$  = ผลคูณของคะแนนกับค่าความถี่ของคะแนน

$\sum fx$  = ผลรวมทั้งหมดของ  $fx$

$N$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.5.3.2 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทดสอบหานัยสำคัญความแตกต่างระหว่างคะแนนสอบเฉลี่ยก่อน และหลังเรียน ใช้สูตรคำนวณหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 73)

$$\text{สูตร} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$x$  = คะแนน

$\sum x$  = ผลรวมของคะแนน

$n$  = จำนวนของข้อมูลทั้งหมด

### 3.5.4 สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้คะแนนของแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre – test) ไปเปรียบเทียบกับคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบหลังเรียน (Post – test) โดยวิธีทางสถิติ  $t$  – test (Dependent Group) ดังนี้ (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2541 : 138)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{N-1}}}$$

เมื่อ	$D$	=	ความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่
	$\sum D$	=	ผลรวมของผลต่างระหว่างคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
	$\sum D^2$	=	ผลรวมของผลต่างระหว่างคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนยกกำลังสอง
	$N$	=	จำนวนผู้ทำข้อสอบ

กำหนดให้  $df = n-1$  และ  $\alpha = .05$

นำค่า  $t$  ที่คำนวณได้มาเปรียบเทียบกับค่า  $t$  ในตาราง ถ้าค่ามากกว่า แสดงว่าคะแนนการทดสอบหลังเรียน แตกต่างจากคะแนนทดสอบก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามระดับที่กำหนด



## บทที่ 4

# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการพัฒนาระบบเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์โดยหลักการทางสถิติ และได้นำเสนอผลการวิจัยตามหัวข้อ ดังนี้

- 4.1 ผลการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินคุณภาพบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียน
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน

### 4.1 ผลการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

แบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบทดสอบเลือกตอบ (Multiple Choice) ชนิด 4 ตัวเลือก มีจำนวนทั้งหมด 40 ข้อ ซึ่งผลการสร้างมีดังนี้

4.1.1 ทำการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จำนวน 80 ข้อ

4.1.2 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (IOC) โดยนำแบบทดสอบทั้งหมด 80 ข้อ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน พิจารณา และตรวจสอบโดยถ้าข้อใดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดจะได้คะแนนเท่ากับ +1 ถ้าไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดจะได้คะแนนเท่ากับ -1 และถ้าไม่แน่ใจจะได้คะแนนเท่ากับ 0 ได้ข้อสอบที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม อยู่ในช่วงยอมรับตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเพราะวัดตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องการจริง จำนวน 77 ข้อ (ดูภาคผนวก ค.6 หน้า 134-136)

4.1.3 นำข้อสอบที่ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 77 ข้อ ไปทดสอบใช้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่เคยผ่านการอบรมมาแล้ว จำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ( $r_{tt}$ ) กำหนดไว้มีค่าตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป นำไปหาค่าความยากง่าย (P) ที่กำหนดอยู่ในช่วง 0.20 – 0.80 ค่าอำนาจจำแนก (r) กำหนดไว้มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป และได้แบบทดสอบที่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าว 64 ข้อ ทำการคัดเลือกให้เหลือ 40 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเท่ากับ 0.83 ค่าความยากง่ายแบบทดสอบอยู่ในช่วง 0.35 – 0.75 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ในช่วง 0.20 – 1.00 โดยได้แสดงผลไว้ในตารางที่ ค.8 และค.10(ภาคผนวก ค. 8 และค.10 หน้า 137-145)

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการหาคุณภาพแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่เลือกไว้ 40 ข้อ

หัวข้อในการวิเคราะห์	ค่าที่กำหนดไว้	ผลที่ได้
ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ( $r_{tt}$ )	0.75 ขึ้นไป	0.83
ค่าความยากง่าย (P)	0.20 – 0.80	0.35 – 0.75
ค่าอำนาจจำแนก (r)	0.20 ขึ้นไป	0.20 – 1.00

4.1.4 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้ง 40 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหา กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ตามรายละเอียดการวิเคราะห์หลักสูตรในภาคผนวก ค.หน้า 128-133

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินคุณภาพบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินคุณภาพ บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น 2 ด้าน คือด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน ซึ่งผลการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิ

คะแนนเฉลี่ยจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ด้าน	คะแนน	S.D.	แปลความหมาย
คะแนนเฉลี่ยจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา	4.46	0.75	ดี
คะแนนเฉลี่ยจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคนิคการผลิตสื่อ	4.32	0.68	ดี
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 2 ด้าน	4.39	0.71	ดี

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินคุณภาพบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ด้าน พบว่า ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา เท่ากับ 4.46 และผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน เท่ากับ 4.32 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 2 ด้าน เท่ากับ 4.39 จากผลการวิจัยข้างต้นแสดงว่า บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่สร้างขึ้นมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดี (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ค.1,ค.2 หน้า 125-127)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียน

ผลการวิเคราะห์เพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียน โดยการนำผลคะแนนจากแบบทดสอบระหว่างเรียน และผลคะแนนจากแบบทดสอบหลังเรียนมาเปรียบเทียบกัน โดยใช้เกณฑ์การหาประสิทธิภาพ 80:80 ซึ่งมีผลดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงผลคะแนนจากการทำแบบทดสอบระหว่างเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อทดสอบหาประสิทธิภาพของบทเรียนที่สร้างขึ้น

การหาประสิทธิภาพของบทเรียน	ผลรวมคะแนนเป็นร้อยละ
คะแนนจากแบบทดสอบระหว่างเรียน ( $E_1$ )	80.50
คะแนนจากแบบทดสอบหลังเรียน ( $E_2$ )	80.15

เกณฑ์ที่กำหนด ( $E_1:E_2$ ) 80:80

จากตารางที่ 4.3 ผลการทดลองหาประสิทธิภาพของบทเรียนพบว่า ค่าสถิติจากแบบทดสอบระหว่างเรียน ( $E_1$ ) เท่ากับ 80.50 และหาค่าสถิติจากแบบทดสอบหลังเรียน ( $E_2$ ) เท่ากับ 80.15 ซึ่งผลการทดลองที่ได้ใกล้เคียงกับเกณฑ์การหาประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ที่ 80:80

### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน

วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มผู้เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยการเปรียบเทียบคะแนนจากแบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน โดยเปรียบเทียบจากคะแนนจากแบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน

ผู้เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	$N$	$\bar{X}$	$S.D.$	$t - test$
ก่อนเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	30	9.50	2.70	19.94*
หลังเรียน บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	30	16.03	2.17	

ระดับนัยสำคัญที่ .05 ( $\alpha=.05$ ,  $df=29$ ,  $t = 1.699$ )

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน เปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังเรียนจากบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ผลปรากฏดังนี้ คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนของผู้เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่ากับ 9.50 คะแนน คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนของผู้เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่ากับ 16.03 คะแนน นำมาหาค่าสถิติโดยใช้ t-test ได้เท่ากับ 19.94 เมื่อนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับตาราง t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05,  $df = 29$  ได้ค่า  $t = 1.699$  พบว่าค่า  $t$  คำนวณ (19.94) มากกว่า  $t$  วิกฤตจากตาราง (1.699) จึงสรุปได้ว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนก่อนเรียนกับหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนกับหลังเรียน พบว่าค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนมีค่ามากกว่าก่อนเรียน จึงสรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



## บทที่ 5

# สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสร้างบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียน  
ของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.2 สมมติฐานการวิจัย

5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.7 สรุปผลการวิจัย

5.8 อภิปรายผล

5.9 ข้อเสนอแนะ

### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนเรียน และหลังเรียน ของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่เรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

### 5.2 สมมติฐานการวิจัย

1. บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น จำนวนรวมทั้งสิ้น 50 คน จากจำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ทั้งหมด 140 คน (ข้อมูลสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. 2546)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยองที่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต จำนวน 30 คน มาจากตำบลกะเจ็ด ตำบลแก่ง ตำบลเชิงเนิน ตำบลตะพง ตำบลทับมา ตำบลนาตาขวัญ ตำบลน้ำคอก ตำบลเนินพระ ตำบลบ้านแลง ตำบลเพ และตำบลสำนักทอง รวมทั้งสิ้น 11 ตำบล ได้มาโดยนำมาทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

### 5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง เกี่ยวกับวิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นบทเรียนที่สอนเสริมความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจ และเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา และตัวอย่างเรื่องร้องเรียน โดยวิธีการใช้โปรแกรม Macromedia Dreamweaver ได้เป็นชุดโปรแกรมระบบการทำงานของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการทำงานประกอบด้วย การทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-Test) การเรียนเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ตอน แต่ละตอนมีการทำแบบทดสอบระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด) และการทำแบบทดสอบหลังเรียน (Post-Test) ใช้เวลาเรียนประมาณ 1 ชั่วโมง 40 นาที การสร้างบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้ผ่านการพิจารณา และตรวจสอบจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน รวมทั้งทดสอบกลุ่มผู้เรียนที่ไม่ใช่ตัวอย่าง เพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงบทเรียน ให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา วิเคราะห์เนื้อหา และกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรมตามโครงสร้างของเนื้อหาที่ได้วิเคราะห์ ออกเป็นแบบทดสอบมีลักษณะเป็นแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ที่ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้ จำนวนทั้งหมด 80 ข้อ แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (IOC) ได้แบบทดสอบออกมาจำนวน 77 ข้อ จากนั้นนำไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่เคยผ่านการอบรมการเรียนรู้เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว จำนวน 20 คน ได้แบบทดสอบที่ต้องการจำนวน 40 ข้อ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.0 มีค่าความเชื่อมั่น 0.83 ค่าความยากง่าย 0.35 - 0.75 ค่าอำนาจจำแนก 0.2 - 1.00 (ดูภาคผนวก ค 6 หน้า 134 - 145)

3. แบบประเมินคุณภาพบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 แสดงว่าอยู่ในระดับดี และค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอนเท่ากับ 4.32 แสดงว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีคุณภาพอยู่ในระดับดี (ดูภาคผนวก ค 1 และ ค.2 หน้า 125 - 127)

## 5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยตามขั้นตอน ต่อไปนี้

1. จัดทำบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ตามขั้นตอนการสร้างบทเรียนที่ได้อธิบายรายละเอียดไว้ในบทที่ 3 โดยนำบทเรียนที่สร้างขึ้นเชื่อมโยงระบบอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ <http://www.prd.go.th>

2. ติดต่องานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลองสื่อ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย และหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน

3. ประเมินคุณภาพของบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเนื้อหาและด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน ด้านละ 3 ท่าน รวม 6 ท่าน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ พบว่า บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีคุณภาพอยู่ในระดับดี (ดูภาคผนวก ค 1 และ ค.2 หน้า 125 - 127)

4. ดำเนินการหาประสิทธิภาพของบทเรียน โดยทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยให้กลุ่มตัวอย่างศึกษาจากบทเรียนที่สร้างขึ้นโดยเชื่อมโยงกับเว็บไซต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<http://www.prd.go.th> ก่อนการศึกษาบทเรียนผู้วิจัยอธิบายวิธีการใช้บทเรียนให้ผู้เรียนเข้าใจ ก่อนศึกษาบทเรียน ระหว่างเรียนผู้เรียนต้องทำแบบทดสอบระหว่างเรียน ( $E_1$ ) และแบบทดสอบ หลังเรียน ( $E_2$ ) ผู้วิจัยนำผลการเรียนที่ได้ไปหาประสิทธิภาพของบทเรียน ( $E_1:E_2$ ) เท่ากับ 80.50:80.15 แสดงว่ามีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ดูภาคผนวก ค 11 หน้า 146 - 147)

5. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยบทเรียนบน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการให้กลุ่มตัวอย่างศึกษาจากบทเรียนที่สร้างขึ้นโดยเชื่อมโยงกับ เว็บไซต์ <http://www.prd.go.th> ก่อนการศึกษาบทเรียนผู้วิจัยอธิบายวิธีการใช้บทเรียนให้ผู้เรียน เข้าใจก่อนศึกษาบทเรียน ก่อนเรียนผู้เรียนต้องทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-Test) และ แบบทดสอบหลังเรียน (Post-Test) หลังจากเรียนจบทุกหน่วยแล้ว และนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบ หาค่าความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน และหลังเรียน โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติ (t-test แบบ Dependent Group) ซึ่งได้ค่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ (ดูภาคผนวก ค 12 หน้า 148 - 151)

## 5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยตามขั้นตอน ต่อไปนี้

1. หาคุณภาพของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยวิเคราะห์หาค่าดัชนี ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) การหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ( $r_{tt}$ ) เท่ากับ 0.83 การหาความยากง่าย (P) เท่ากับ 0.35 - 0.75 การหาค่าอำนาจจำแนก (r) เท่ากับ 0.20 - 1.00 (ดูภาคผนวก ค 6 หน้า 134 - 145)

2. หาคุณภาพของบทเรียน โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาและด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอนค่าเฉลี่ยได้เท่ากับ 4.39 แสดงว่าอยู่ในระดับดี (ดูภาคผนวก ค 1 และค.2 หน้า 125 - 127)

3. การหาประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ( $E_1:E_2$ ) โดย การวิเคราะห์คะแนนของผู้เรียนจากแบบทดสอบระหว่างเรียนเปรียบเทียบกับคะแนนจาก แบบทดสอบหลังเรียนโดยใช้เกณฑ์ 80:80 เท่ากับ 80.50 : 80.15 (ดูภาคผนวก ค 11 หน้า 146 - 147)

4. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ก่อนเรียนและหลังเรียนจากบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนของ ผู้เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่ากับ 9.50 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนบทเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเท่ากับ 16.03 นำมาหาค่าสถิติโดยใช้ t-test ได้เท่ากับ 19.94 เมื่อนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับตาราง t-test ได้ค่า  $t = 1.699$ ,  $df = 29$  พบว่าค่า  $t$  คำนวณ 19.94 มากกว่า  $t$  จากตาราง 1.699 จึงสรุปได้ว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนก่อนเรียนกับหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดูภาคผนวก ค 12 หน้า 148 - 151)

## 5.7 สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้พบว่าบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สรุปผลการวิจัยไว้ดังนี้

1. ผลการหาประสิทธิภาพ ของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีผลดังนี้ ประสิทธิภาพของบทเรียนจากแบบทดสอบระหว่างเรียน เท่ากับ 80.50 และประสิทธิภาพของบทเรียนจากแบบทดสอบหลังเรียน เท่ากับ 80.15 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80:80

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน และหลังเรียนของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 5.8 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปไว้ข้างต้น สามารถอภิปรายได้ดังนี้

5.8.1 ประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.50 : 80.15 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์เกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบทเรียนได้ผ่านขั้นตอนการหาประสิทธิภาพหลายขั้นตอนโดยเริ่มจาก ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งทางด้านเนื้อหา และทางด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน รวมจำนวน 6 ท่าน ซึ่งได้ผลการประเมินด้านเนื้อหา คะแนนเฉลี่ย 4.46 ด้านเทคนิคการผลิตสื่อ 4.32 ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 2 ด้าน 4.39 แสดงว่าคุณภาพของสื่ออยู่ในเกณฑ์ดี อีกทั้งได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนั้นยังได้นำไปทำการทดลองเบื้องต้นแบบหนึ่งต่อหนึ่งกับผู้เรียนจำนวน 3 คน เพื่อหาข้อบกพร่องของบทเรียน จากผลการทดลองพบว่า ผู้เรียนสับสนในวิธีการฟังเสียงบรรยาย ผู้เรียนคิดว่าเมื่อเข้าสู่บทเรียนแล้วจะมีเสียงบรรยายเกิดขึ้น จากปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่เกิดขึ้นผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปัญหาคือผู้วิจัยเขียนอธิบายลงในบทเรียน เพื่อแนะนำวิธีการใช้บทเรียนให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นก่อนการทดลองครั้งต่อไป และทดลองแบบกลุ่มย่อยกับผู้เรียนจำนวน 6 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้เรียนให้ความสนใจในสิ่งที่เกิดเสียงประกอบการบรรยายค่อนข้างมาก จากการสัมภาษณ์ผู้เรียนทั้ง 6 คน ได้ผลสรุปว่า อยากให้มีภาพวิดีโอประกอบกับบทเรียนเพื่อความชัดเจนของตัวอย่างให้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้บันทึกผลการสัมภาษณ์ และนำไปปรับปรุงแก้ไขในบทเรียนให้ดีขึ้นก่อนการนำไปทดลองจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การหาประสิทธิภาพบทเรียนในการทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากการทดลองพบว่า ประสิทธิภาพของบทเรียนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน อาทิเช่น นที มีผิว (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องการฝึกการอ่านภาษาไทยเพื่อการสอบผู้ประกาศของสถานีวิทยุกระจ่ายเสียง โดยพบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ให้ความสนใจเกี่ยวกับบทเรียนที่มีเสียงเพื่อถ่ายทอดการเข้าใจเนื้อหา สุนทรีย์ ธรรมสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิชา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต โดยพบว่า บทเรียนที่สร้างขึ้นมีคุณภาพตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิอยู่ในระดับดี และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Baugh (1996 : 3545) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ตในโรงเรียนชนบทโดยใช้ครูอาสาในชนบทจำนวน 10 ท่าน เข้ารับการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ต ก่อนนำกลับไปใช้ในการเรียนการสอนพบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าอย่างมากสำหรับห้องเรียนในชนบท ความรู้ที่ได้จากการใช้อินเทอร์เน็ตของครู และนักเรียนเป็นไปในทางบวกสูงสุด จากข้อมูลที่กล่าวมาทั้งหมด เป็นผลทำให้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สร้างขึ้น สามารถนำไปใช้เป็นสื่อการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยปรับเปลี่ยนเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สอน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน และเป็นการเพิ่มช่องทางการศึกษาอันเป็นเป้าหมายสำคัญของงานวิจัย

5.8.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนระหว่างผลที่ได้จากแบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน จากผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของผู้เรียนมีค่าสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาถึงผลที่เกิดจากการวิจัยดังกล่าวแล้วพบว่า บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สร้างขึ้นได้ยึดหลักขั้นตอนการออกแบบบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ดัดแปลงมาจากแนวคิดของ Park(1981: 211) ได้เสนอแนวคิดในการออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบบทเรียนคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพโดยการใช้ยุทธศาสตร์ RSIS (Response Sensitive Instructional Strategies) สร้างความสนใจให้กับผู้เรียนโดยการใช้รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว การใช้สี การใช้ข้อความที่น่าสนใจก่อนที่จะมีการสอน โดยผู้วิจัยได้ใส่รูป และภาพวิดีโอของตัวอย่างเรื่องร้องเรียน และใช้สีสีนของเว็บเพจที่ดึงดูดความสนใจของผู้เรียนให้น่าติดตาม และสนใจการเรียน รวมทั้งมีการใส่เสียงการบรรยาย เพื่อเป็นตัวเลือกในวิธีการเลือกเรียนของผู้เรียน และมีการบอกว่าเมื่อผู้เรียนเรียนจบแล้วสามารถทำอะไรได้บ้าง ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การเรียนการสอน Park(1981 : 211) ในการเพิ่มการรับรู้ของผู้เรียนในด้านเนื้อหา ด้วยการใช้ยุทธศาสตร์เตรียมการก่อนสอน คือ แจ้งวัตถุประสงค์การเรียนว่าก่อนเรียนผู้เรียนต้องทำแบบทดสอบก่อนเรียน และภายหลังเรียนจบบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแต่ละหน่วยเรียนแล้ว ผู้เรียนต้องทำแบบทดสอบระหว่างเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการเรียนการสอน เกี่ยวกับบทเรียน เพื่อที่จะให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในบทเรียนยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การเรียนการสอน Park(1981 : 211) กล่าวว่า การเสนอเนื้อหา การถาม/การตอบ ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหา เมื่อเรียนแต่ละหน่วยเสร็จแล้วต้องมีการทำแบบฝึกหัดประเมินผู้เรียนเพื่อที่จะได้ทราบว่าบทเรียนที่เรียนไปแล้ว ผู้เรียนมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้การให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด หัดตอบปัญหาผ่านกระดานคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จะเป็นการฝึกให้ผู้เรียนมีความเข้าใจที่จะเรียนรู้ที่ตอบปัญหา เป็นการทดสอบว่าผู้เรียนมีความเข้าใจบทเรียน ซึ่งตรงกับคำพูดของ Park(1981 : 211) การเพิ่มความเข้าใจของผู้เรียน โดยการให้ทำแบบฝึกหัด ให้ตอบปัญหา ให้การเสริมแรง การให้ข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งผู้สร้างบทเรียนสามารถสร้างคำถามเพิ่มเติม โดยถามที่กระดานคำถามคำตอบหรือเพิ่มแบบฝึกหัด เพื่อฝึกให้ผู้เรียนมีเข้าใจที่จะเรียนรู้ที่จะตอบปัญหาเป็นการทดสอบว่าผู้เรียนมีความเข้าใจบทเรียน และยังเพิ่มความคงทนของบทเรียน โดยใช้การสรุปสาระสำคัญของบทเรียน หรือการถามคำถามเพิ่มเติม

โดยข้อมูลที่กล่าวมาทั้งหมดส่งผลทำให้ผลการเรียนหลังเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.9 ข้อเสนอแนะ

### 5.9.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ในการเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายต้องมีประสิทธิภาพที่ดี และความเร็วสูง เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาในการแสดงผลบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การออกแบบบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ควรใช้เทคนิคการนำเสนอเนื้อหาที่สร้างความสนใจผู้เรียนให้มาก เช่น การปฏิสัมพันธ์เชิงโต้ตอบระหว่างบทเรียนกับผู้เรียน การนำเสนอสถานการณ์จำลอง เป็นต้น

3. ก่อนที่ผู้เรียนจะเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้เรียนควรมีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และทำความคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์ก่อน เพื่อความคล่องตัวในการใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สร้างขึ้น

4. จากการวิจัยผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า ผู้เรียนมีความสนใจในการเรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้เรียนเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาก่อน และบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สร้างขึ้นมีภาพประกอบคำบรรยายทำให้เข้าใจง่าย ควรมีการสร้างบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เป็นสาระวิชาที่จำเป็นในการใช้งานในชีวิตประจำวันให้มากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ได้ไม่จำกัด

#### 5.9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การออกแบบบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ควรปรับปรุงหน้าบทเรียนในส่วนของเนื้อหาไม่ให้ยาวเกินไป ควรตัดแบ่งออกเป็นหน่วยย่อย

2. การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ในส่วนของตัวอย่างเรื่องร้องเรียนควรปรับปรุงคำพูดให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึงได้ทุกระดับ

## บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. 2544. คู่มือพัฒนาสื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กฤติกา โฆวาสินธุ์. 2545. "ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไทย." วารสารผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา. 1(1) : 1-12.
- กองราชการส่วนตำบล. กรมการปกครอง. 2546. ข้อมูลสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดง.
- กิดานันท์ มลิทอง. 2536. เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิดานันท์ มลิทอง. 2542. สรรค์สร้างหน้าเว็บและกราฟิกบนเว็บ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไกรสร พงษ์รักษา. 2537. "อินเทอร์เน็ตในยุคปัจจุบัน." Internet Magazine 2, 39(มิถุนายน) : 79.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. 2539. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟเอ็ดดูเคชั่น.
- จรรยา เหนียนเฉลย. 2535. เทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท.
- ใจทิพย์ ณ สงขลา. 2542. "การสอนผ่านเครือข่ายเว็ทเวิร์ดเว็บ." วารสารครุศาสตร์. 27(3) : 18-28.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2520. เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยี และสื่อสารทางการศึกษานนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2534. "ชุดการสอนระดับประถมศึกษา." เอกสารชุดการสอนระดับประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- ชัยอนันต์ สมุทรวณิช. 2533. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตรวจการของรัฐสภา. กรุงเทพฯ : สถาบันนโยบายการศึกษา.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2533. การบริหารระบบงานสื่อและเทคโนโลยีการศึกษาห้องสมุดสื่อโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. 2542. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์. 2539. "แนวทางการวิเคราะห์และการประเมินผลงาน." *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*. 36(2) : 203.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2545. *การพัฒนากระบวนการและกลไกของการตรวจสอบของการบริหารราชการแผ่นดิน*. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ทิพย์เกสร บุญอำไพ. 2540. "การพัฒนากระบวนการสอนเสริมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช." *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์. 2538. *ทัศนคติของสมาชิกรัฐสภากับการจัดตั้งสถาบันผู้ตรวจการรัฐสภา : ศึกษาในแง่ของโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การจัดองค์การ กระบวนการดำเนินงาน และกฎหมายรองรับ*. รายงานการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการวิจัยและพัฒนา. สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- นภาพรณัฏ ทักษิณนิมิตร. 2542. "การพัฒนาเว็บไซต์ เรื่องเทคโนโลยีฐานข้อมูลของออราเคิล." *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*.
- นฤมล โพธิ์แจ่ม. 2545. "ปัญหาที่เกิดจากวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา." *วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- นที มีผิว. 2547. "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง การฝึกการอ่านภาษาไทยเพื่อการสอบผู้ประกาศของสถานีวิทยุกระจายเสียง." *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*.
- นิตยารัตน์ ดงนาถิก. 2546. *การสร้างแบบทดสอบ*. [Online]. Available : [http://mail.rint.ac.th/~edu/vijai\\_nit/lesson4.doc](http://mail.rint.ac.th/~edu/vijai_nit/lesson4.doc).
- นิภา เมธาวีชัย. 2536. *การประเมินผลการเรียน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารตำรา สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2528. *การประเมินผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- บุปผชาติ ทัพพิกรณ์. 2539. "เครือข่ายโยงแมงมุมในโลกของการศึกษา." *ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*. 11(3) : 41-43.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุญเรือง เนียมหอม. 2540. "การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนอินเทอร์เน็ตในระดับ  
อุดมศึกษา." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

ประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธ์ และเรณา พงษ์เรืองพันธ์. 2543. ผู้บริหารกับการประเมินผล.  
เอกสารประกอบการสอนโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปราโมทย์ โชติมงคล. 2544. บทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาในการแก้ปัญหา  
ความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสันติวิธี. เอกสารประกอบ  
การศึกษาหลักสูตรการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับ  
สูง รุ่นที่ 5 พ.ศ. 2544.

พจนารถ ทองคำเจริญ. 2539. "สภาพความต้องการ และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียน  
การสอนในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร  
มหาบัณฑิต(โสตทัศนศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณี ลีกิจวัฒน์. 2541. เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติสำหรับการวิจัย.  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ไพศาล หวังวานิช. 2526. การวัดผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ภัทรา นิคมานนท์. 2540. การประเมินผลการเรียน. ภาควิชาทดสอบและวิจัย  
คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์  
การพิมพ์.

ภัทรา นิคมานนท์. 2541. การประเมินผลการเรียน. ภาควิชาทดสอบและวิจัย คณะครุศาสตร์  
สถาบันราชภัฏจันทรเกษม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์ การพิมพ์.

ยีน ภู่วรรณ. 2539. "ไซเบอร์แคมปัสเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน."  
ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์. 39(พฤศจิกายน - ธันวาคม) : 25-26

เยาวดี วิบูลย์ศรี. 2539. การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2539. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 6.  
กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ .

เรวดี คงสุภาพกุล. 2538. "การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร."  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ :  
สุวีรยสาส์น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วชิระ อินทร์อุดม. 2540. **หลักการและทฤษฎีการออกแบบสาร**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วนิดา จันทจุฬารกร. 2540. **อินเทอร์เน็ต**. กรุงเทพฯ : สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชุดา รัตน์เพียร. 2542. "การเรียนการสอนผ่านเว็บ: ทางเลือกใหม่ของเทคโนโลยีการศึกษาไทย." **วารสารครุศาสตร์**. 27(3) : 29-35.
- วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. 2539. **คู่มือการเข้าสู่อินเทอร์เน็ต**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. 2526. **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์พัฒนาหลักสูตรกรมวิชาการ. 2546. **เทคโนโลยีสื่อ**. [Online]. Available : <http://www.nfe-ne.ac.th/scubon/office/office.html>.
- สอ เสถบุตร. 2546. **Thai software Dictionary 4.0**. ฉบับอังกฤษไทย.
- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. 2542. **การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ**. กรุงเทพฯ : สหાયบลิคและการพิมพ์.
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. 2542. **เทคโนโลยีเพื่อชีวิต**. [Online]. Available : <http://www.rajabhat.ac.th/index.him>.
- สมชาย นำประเสริฐ. 2537. "สารพัน UNIX ตอนท่องโลกอินเทอร์เน็ต." **ไมโครคอมพิวเตอร์** 38(102) : 193-194.
- สานิตย์ กายาผาด และคณะ. 2542. **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต**. กรุงเทพฯ : เอ็ดดูเคชั่น.
- สุนทรีย์ ธรรมสุวรรณ. 2545. "บทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิชา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต." **วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**.
- สุมาลี จันทรชะลอ. 2542. **การวัดและประเมินผล**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา. 2546. **บทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภากับการระงับข้อพิพาทด้วยสันติวิธี**. กรุงเทพฯ : เอกสารเผยแพร่.
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา. 2546. **สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา**. [Online]. Available: <http://www.ombudsman.go.th>.
- Baugh, J.M. 1996. "Internet use in the rural school (Rural Education)." **Dissertation Abstracts International**. 56(3) : 3545.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Bloom, B.S. 1956. *Taxonomy of Educational Objectives*. [Online]. Available:  
<http://www.judiciary.go.th/jti/liberly/article/articleVtu.htm>
- Camplese, C. and Camplese, K.1998. *Web-Based Education*. [Online]. Available:  
<http://www.higherweb.com/497>.
- Carlson, R.D., et al. 1998. *So You Want to Develop Web-based Instruction - Points to Ponder*. [Online]. Available : [http://www.coe.uh.edu/insite/elec\\_pub/HTML1998/de\\_carl.htm](http://www.coe.uh.edu/insite/elec_pub/HTML1998/de_carl.htm).
- Clark, G. 1996. *Glossary of CBT/WBT terms*. [Online]. Available :  
<http://www.clark.net/pub/nractive/alt5.htm>.
- Colleen, J. 1996. *Designing Web-Based Instruction: Research and Rationale*. [Online]. Available : <http://ccwf.cc.utexas.edu/~jonesc/research/empaper.htm>.
- Driscoll, M. 1997. "Defining Internet-Based and Web-Based Training." *Performance Improvement*. 36(4) : 5-9.
- Hannum, W. 1998. *Web Based Instruction lessons*. [Online]. Available :  
[http://www.soe.unc.edu/edci111/8-98/index\\_wbi2.htm](http://www.soe.unc.edu/edci111/8-98/index_wbi2.htm).
- Khan, B.H, (Ed.). 1997. *Web- Based Instruction*. Englewood Cliffs. NJ : Educational Technologies Publications.
- Laanpere, M. 1997. *Defining Web-Based Instruction*. [Online]. Available :  
<http://viru.tpu.ee/WBCD/defin.htm>.
- Mizendo and Evans. 1983. *Computer-Aided Instruction : Toward New Direction*. Education Technology.
- Mohaiadin, Jamaludin. 1996. "Utilization of the internet by Malaysian student who are studying in foreign countries and factors that influence its adoption." *Dissertation Abstracts International*. 57(July) : 180.
- Park.R.M. 1981. *Computer-Assisted Instruction(CAI)*. Encyclopedia of Computer Science.
- Parson, R . 1997. *An investigation into instruction available on the World Wide Web*. [Online]. Available : <http://www.osie.on.ca/~rparson/out1d.htm>.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Ralan, A., and Gillami, B.B. 1997. **Web-Based Information and the Traditional Classroom: Similarities and Differences.** In Badrul H. Khan (Ed.), *Web-Based Instruction* (pp. 43-45). Englewood Cliffs, NJ: Educational Technologies Publications.
- Smith, Richard J. 1996. "Design and implementation of a distance education course over the Internet." *Dissertation Abstracts International* 56(May) : 4187.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก.

### หนังสือราชการ

1. ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์
2. หนังสือขอเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
3. หนังสือหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอ  
เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลองสื่อ
4. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวม  
ข้อมูลเพื่อการวิจัย



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยีศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร รหัสประจำตัว 45063215 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาระบบเว็บบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนร้องประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐบาล (A DEVELOPMENT OF WEB-BASED INSTRUCTION ON CITIZENS' COMPLAINT SUBMISSION TO OMBUDSMAN)" โดยมี ผศ.อรรณพ ฤทธิเกิด เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร.สุทิพย์ กาญจนพันธุ์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2547

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

(ผศ.ดร.อิทธิพล แจ่มจัต)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศบ 0524.04/ 0001

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๙ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนด้านเนื้อหา เพื่อการวิจัย

เรียน นายพิเชต สุนทรพิพิธ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินสื่อการสอนด้านเนื้อหาเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคโนโลยีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอม  
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารบบเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา”

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่า  
มีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ  
นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น  
อย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0001

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๔ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนด้านเนื้อหาเพื่อการวิจัย

เรียน นายปราโมทย์ โชติมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินสื่อการสอนด้านเนื้อหาเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา”

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0001

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๙ มกราคม 2548

เรื่อง ขอบเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนด้านเนื้อหาเพื่อการวิจัย

เรียน นางฉวีฉฐา มุนจินดา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินสื่อการสอนด้านเนื้อหาเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอม  
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่า  
มีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ  
นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น  
อย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0001

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๔ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนด้านเทคนิคการผลิตสื่อ เพื่อการวิจัย

เรียน นายชาญฉกรรจ์ วีระขจร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินสื่อการสอนด้านเทคนิคการผลิตสื่อ เพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา”

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่า ความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศษ 0524.04/ 0001

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๙ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนด้านเทคนิคการผลิตสื่อ เพื่อการวิจัย

เรียน นายนเรนทร์ อ่อนอินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินสื่อการสอนด้านเทคนิคการผลิตสื่อ เพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรอุตสาหกรรม  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอม  
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา”

คณะกรรมการอุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง  
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่า  
ความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ  
นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น  
อย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0001

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ มกราคม 2548

เรื่อง ขอบเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนด้านเทคนิคการผลิตสื่อ เพื่อการวิจัย

เรียน นายปณิธาน ผลพนิชร์สมิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินสื่อการสอนด้านเทคนิคการผลิตสื่อ เพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา”

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและประเมินสื่อการสอนดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่า ความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0354

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 มกราคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาต ให้ นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0354

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 มกราคม 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาต ให้ นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0354

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๐ มกราคม ๒๕๔๘

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารรัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวดารรัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

ที่ ศช 0524.04/ 0354

20 มกราคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย  
เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาต ให้ นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศบ 0524.04/ 0354

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 มกราคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย  
เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลเพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารรัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวดารรัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติยศ กสิณหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศษ 0524.04/0354

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 มกราคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลกะเจ็ด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาต ให้ นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศษ 0524.04/ 0354

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 มกราคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลเกล่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะครุศาสตรบัณฑิต จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0354

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 มกราคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย  
เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาต ให้ นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศบ 0524.04/ 0354

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 มกราคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย  
เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารรัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการ  
ร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความ  
อนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาต ให้ นางสาวดารรัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่าย  
อินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศษ 0524.04/ 0354

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 มกราคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานองค์การบริหารส่วนตำบลทับมา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเก็บโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา" คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาต ให้ นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร ทดลองใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสอนกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร.02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0365

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๐ มกราคม ๒๕๔๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่และใช้คอมพิวเตอร์ในการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนระยองวิทยาคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ ๒๕๔๗ คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นางสาวดารารัตน์ โพธิ์อุไร ใช้สถานที่และใช้คอมพิวเตอร์ในการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา

1. นายปราโมทย์ โชติมงคล  
ตำแหน่ง : เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
2. นายถวัลย์ พลพีช  
ตำแหน่ง : ที่ปรึกษาอาวุโส อธิบดีรองเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
3. นางณัฐฐา มุนจินดา  
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและวิชาการ

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคนิคการผลิตสื่อ

1. นายชาญกรรจ์ วีระขจร  
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาระบบและข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
2. นายนเรนทร์ อ่อนอินทร์  
ตำแหน่ง : นายช่างไฟฟ้าสื่อสาร 6 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11
3. นายปณิธาน ผลพนิชร์ศรี  
ตำแหน่ง : ครีเอทีฟไดเรกเตอร์ บริษัทซันเวกเตอร์ สตูดิโอ จำกัด

## ภาคผนวก ค

### รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. การวิเคราะห์ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน
2. การวิเคราะห์หลักสูตร
3. การวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับ วัตถุประสงค์ เชิงพฤติกรรม (IOC)
4. การวิเคราะห์หาความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ
5. การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวน และความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
6. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน และหาประสิทธิภาพของบทเรียน

## การวิเคราะห์ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านเนื้อหา)

บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ตารางที่ ค.1 แสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น (คนที่)			ค่าเฉลี่ย		
	1	2	3	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>1. ส่วนของการนำเสนอเนื้อหา</b>						
- เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	5	4	5	4.67	0.33	ดีมาก
- ขั้นตอนการนำเสนอและการเชื่อมโยงเนื้อหาในแต่ละบทเรียน	5	3	4	4.00	1.00	ดี
- ความครบถ้วนของเนื้อหา	5	5	5	5.00	0.00	ดีมาก
- ปริมาณเนื้อหาเหมาะสมในแต่ละบทเรียน	5	4	5	4.67	0.33	ดีมาก
- การอธิบายเนื้อหาต่อการเข้าใจ	5	3	5	4.34	1.33	ดี
<b>ค่าเฉลี่ยส่วนที่ 1</b>				4.42	0.75	ดี
<b>2. ส่วนของความถูกต้องของเนื้อหา</b>						
- ความถูกต้องของเนื้อหา	5	4	5	4.67	0.33	ดีมาก
- เนื้อหา มีความสอดคล้องกัน	5	4	5	4.67	0.33	ดีมาก
- ความถูกต้องของการใช้ภาษา	5	3	5	4.34	1.33	ดี
- คำศัพท์มีความถูกต้องตามเนื้อหาวิชา	5	3	5	4.34	1.33	ดี
<b>ค่าเฉลี่ยส่วนที่ 2</b>				4.51	0.75	ดีมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				4.46	0.75	ดี

จากตารางที่ ค.1 แสดงผลการประเมินหาประสิทธิภาพสื่อการสอนด้านเนื้อหา พบว่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเนื้อหาเท่ากับ 4.46 แสดงว่าอยู่ในระดับดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# การวิเคราะห์ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ(ด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน)

## บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ตารางที่ ค.2 แสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น (คนที่)			ค่าเฉลี่ย		
	1	2	3	$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
<b>1. ส่วนของการนำเสนอ</b>						
- การนำเข้าสู่เนื้อหา	5	3	3	3.67	1.33	ดี
- ความเหมาะสมของรูปแบบการนำเสนอ	5	4	4	4.34	1.33	ดี
- การใช้ภาพประกอบให้น่าสนใจ	4	5	4	4.34	1.33	ดี
- การใช้สีสันท่าน่าสนใจ	5	5	4	4.67	0.33	ดีมาก
- การเข้าถึงเว็บไซต์ทำได้ง่าย	5	4	5	4.67	0.33	ดีมาก
<b>ค่าเฉลี่ยส่วนที่ 1</b>				4.34	1.33	ดี
<b>2. รูปแบบของภาพและตัวอักษร</b>						
- ความเหมาะสมของตัวอักษร	4	4	4	4.00	0.00	ดี
- การออกแบบรูปลักษณะให้น่าสนใจ	5	4	5	4.67	0.33	ดีมาก
- ขนาดความสมดุลของภาพกับหน้าจอ	5	4	5	4.67	0.33	ดีมาก
- ความเหมาะสมของข้อความในแต่ละหน้าจอ	5	4	4	4.34	1.33	ดี
- รูปแบบของตัวอักษรมีความชัดเจน อ่านง่าย	4	4	5	4.34	1.33	ดี
<b>ค่าเฉลี่ยส่วนที่ 2</b>				4.40	0.60	ดี
<b>3. เสียงและการบรรยาย</b>						
- ความเหมาะสมของเสียง	5	5	5	5.00	0.00	ดีมาก
- เสียงมีความสอดคล้องกับเนื้อหา	5	5	5	5.00	0.00	ดีมาก
<b>ค่าเฉลี่ยส่วนที่ 3</b>				5.00	0.00	ดีมาก
<b>4. การออกแบบโปรแกรม</b>						
- ความเหมาะสมของการจัดวางรูปภาพ และ ตัวอักษร	5	4	4	4.34	1.33	ดี
- ความเหมาะสมของสีในแต่ละหน้าจอ	4	4	4	4.00	1.00	ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.2 (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น (คนที่)			ค่าเฉลี่ย		
	1	2	3	$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
- การออกแบบสะดวกต่อการใช้งาน	5	4	4	4.34	1.33	ดี
- การจัดวางปุ่มคำสั่งสะดวกต่อการใช้งาน	5	3	4	4.00	1.00	ดี
- การดาวน์โหลดข้อมูลเพื่อนำมาศึกษา เพิ่มเติมทำได้ง่าย	5	4	4	4.34	1.33	ดี
- การเชื่อมโยงกับเว็บไซต์อื่น ๆ	4	5	4	4.34	1.33	ดี
ค่าเฉลี่ยส่วนที่ 4				4.22	1.16	ดี
<b>5. บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</b>						
- ความน่าสนใจของบทเรียน	4	3	4	3.67	0.33	ดี
- ความสมบูรณ์ของสื่อบทเรียน	4	3	4	3.67	0.33	ดี
ค่าเฉลี่ยส่วนที่ 5				3.67	0.33	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม				4.32	0.68	ดี
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 2 ด้าน				4.39	0.71	ดี

จากตารางที่ ค.2 แสดงผลการประเมินหาประสิทธิภาพสื่อการสอน ด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน พบว่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน เท่ากับ 4.32 แสดงว่าอยู่ในระดับดี

## การวิเคราะห์หลักสูตร

การวิเคราะห์หลักสูตรเนื้อหา เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาขั้นตอนของการร้องเรียน และจัดทำตารางวิเคราะห์หลักสูตร เพื่อกำหนดกรอบโครงสร้างของเนื้อหาที่จะสอบวัด

2. กำหนดวัตถุประสงค์การสอนและวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เพื่อกำหนดเป้าหมายของการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลได้อย่างถูกต้อง วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมของบทเรียนมีดังต่อไปนี้

2.1 บอกลักษณะของบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้

2.2 อธิบายและบอกลักษณะอำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่ได้

2.3 อธิบายและบอกลักษณะขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้

2.4 อธิบายและบอกลักษณะการยื่นเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ถูกต้อง

2.5 บอกและอธิบายถึงลักษณะประเภทของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและไม่อยู่ในอำนาจได้ถูกต้อง

3. การกำหนดลำดับความสำคัญของระดับการวัดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ การวัดระดับความรู้ความจำ ระดับความเข้าใจ ระดับการนำไปใช้ ระดับการวิเคราะห์ ระดับการสังเคราะห์ และระดับการประเมินผล โดยให้น้ำหนักความสำคัญตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (ภัทรา นิคมานนท์, 2540 : 108)

น้ำหนักคะแนน 0 หมายถึง เนื้อหาและพฤติกรรมนั้นไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเน้น

น้ำหนักคะแนน 1-2 หมายถึง เนื้อหาและพฤติกรรมนั้นมีน้ำหนักความสำคัญน้อย

น้ำหนักคะแนน 3-4 หมายถึง เนื้อหาและพฤติกรรมนั้นมีน้ำหนักความสำคัญ

ค่อนข้างน้อย

น้ำหนักคะแนน 5-6 หมายถึง เนื้อหาและพฤติกรรมนั้นมีน้ำหนักความสำคัญ

ปานกลาง

น้ำหนักคะแนน 7-8 หมายถึง เนื้อหาและพฤติกรรมนั้นมีน้ำหนักความสำคัญค่อนข้าง

มาก

น้ำหนักคะแนน 9-10 หมายถึง เนื้อหาและพฤติกรรมนั้นมีน้ำหนักความสำคัญมาก

แสดงการให้น้ำหนักคะแนนมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.3 แสดงน้ำหนักความสำคัญ และความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม  
กับเนื้อหา บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชน  
ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ระดับการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ของ Bloom	ความรู้ความ เข้าใจ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมินผล	รวม	ลำดับความ สำคัญของเนื้อหา
1. ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	26	22	0	0	0	0	48	
1.1 บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภา	10	6	0	0	0	0	16	2
1.2 อำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่	10	6	0	0	0	0	16	3
1.3 ขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภา	6	10	0	0	0	0	16	4
2. วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐ สภา	16	8	6	0	0	0	32	
2.1 ผู้มีสิทธิร้องเรียน	6	0	0	0	0	0	6	5
2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนทำอย่างไร(มาตรา 20)	10	10	6	0	0	0	26	1
3. ประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและไม่อยู่ ในอำนาจ	12	0	0	0	0	0	12	
3.1 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือ ให้ยุติการพิจารณา (มาตรา 24)	6	0	0	0	0	0	6	6
3.2 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการ พิจารณา (มาตรา 25)	6	0	0	0	0	0	6	7
4. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	12	6	0	0	0	0	18	
4.1 เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจ และรับไว้ พิจารณาได้	6	0	0	0	0	0	6	8
4.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ให้รับไว้พิจารณา หรือให้ ยุติการพิจารณา	0	6	0	0	0	0	6	9
4.3 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการ พิจารณา	6	0	0	0	0	0	6	10
รวม	66	38	6	0	0	0	110	
ลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	1	2	3	4	5	6		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ ค.3 แสดงการให้น้ำหนักความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาวิชากับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เพื่อนำไปวิเคราะห์หาจำนวนแบบทดสอบให้มีความสอดคล้องกับความสัมพันธ์ที่ได้ให้น้ำหนักไว้

การวิเคราะห์หาจำนวนแบบทดสอบ ทำได้โดยการคำนวณตามตัวอย่างดังต่อไปนี้  
(หน่วยน้ำหนักในแต่ละช่อง/จำนวนหน่วยน้ำหนักรวม)×จำนวนข้อสอบที่ต้องการ=จำนวนข้อสอบโดยผลที่ได้จะแสดงเป็นตัวเลขทศนิยม ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ค.4 แสดงสัดส่วนความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับ เนื้อหา บทเรียน เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยแปลงจากคะแนน 110 คะแนน เป็น 20 คะแนน (เป็นทศนิยม)

ระดับการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ของ Bloom	ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมินผล	รวม	ลำดับความสำคัญ ของเนื้อหา
1. ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	4.71	3.99	0.00	0.00	0.00	0.00	8.70	
1.1 บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	1.81	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	2.90	2
1.2 อำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่	1.81	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	2.90	3
1.3 ขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	1.09	1.81	0.00	0.00	0.00	0.00	2.90	4
2. วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	3.00	1.81	1.09	0.00	0.00	0.00	5.80	
2.1 ผู้มีสิทธิร้องเรียน	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.09	5
2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนทำอะไร(มาตรา 20)	1.81	1.81	1.09	0.00	0.00	0.00	4.71	1
3. ประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและไม่อยู่ในอำนาจ	2.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.18	
3.1 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา (มาตรา 24)	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.09	6
3.2 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (มาตรา 25)	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.09	7
4. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน	2.18	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	3.27	
4.1 เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจ และรับไว้พิจารณาได้	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.09	8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ ค.4 (ต่อ)

ระดับการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ของ Bloom	ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมินผล	รวม	ลำดับความสำคัญ ของเนื้อหา
4.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา	0.00	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	1.09	9
4.3 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.09	10
รวม	11.97	6.89	1.09	0.00	0.00	0.00	110	
ลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	1	2	3	4	5	6		

จากตารางที่ ค.4 แสดงผลการเปลี่ยนน้ำหนักคะแนน เพื่อหาจำนวนแบบทดสอบ โดยแปลงจากคะแนนน้ำหนัก 110 คะแนน เป็น 40 คะแนน ได้ค่าที่แสดงเป็นทศนิยม

ตารางที่ ค.5 แสดงสัดส่วนความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับ เนื้อหา บทเรียน เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา โดยแปลงจากคะแนน 110 คะแนน เป็น 20 คะแนน (เป็นจำนวนเต็ม)

ระดับการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ของ Bloom	ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมินผล	รวม	ลำดับความสำคัญ ของเนื้อหา
1. ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา								
1.1 บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	2	1	0	0	0	0	3	2
1.2 อำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่	2	1	0	0	0	0	3	3
1.3 ขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	1	2	0	0	0	0	3	4
2. วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา								
2.1 ผู้มีสิทธิร้องเรียน	1	0	0	0	0	0	1	5
2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนทำอะไร(มาตรา 20)	2	2	1	0	0	0	5	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ ค.5 (ต่อ)

ระดับการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ของ Bloom	ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การสังเคราะห์	การประเมินผล	รวม	ลำดับความสำคัญ ของเนื้อหา
3. ประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและไม่อยู่ในอำนาจ								
3.1 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา (มาตรา 24)	1	0	0	0	0	0	1	6
3.2 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (มาตรา 25)	1	0	0	0	0	0	1	7
4. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน								
4.1 เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและรับไว้พิจารณาได้	1	0	0	0	0	0	1	8
4.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา	0	1	0	0	0	0	1	9
4.3 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา	1	0	0	0	0	0	1	10
รวม	12	7	1	0	0	0	20	
ลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	1	2	3	4	5	6		

จากตารางที่ ค.5 พบว่า ลำดับความสำคัญของเนื้อหา เรื่องการยื่นเรื่องร้องเรียนทำอย่างไร(มาตรา 20) มีความสำคัญมากที่สุด และเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เรื่องอำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่ เรื่องขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เรื่องผู้มีสิทธิร้องเรียน เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา (มาตรา 24) เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (มาตรา 25) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจ และรับไว้พิจารณาได้ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา และเรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

ส่วนลำดับความสำคัญของ วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม พบว่า การวัดในระดับความรู้ความจำ มีความสำคัญมากที่สุด และระดับความเข้าใจ ระดับการนำไปใช้ มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**การวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง  
ระหว่างเนื้อหากับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม**

ตารางที่ ค.6 แสดงการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับวัตถุประสงค์  
เชิงพฤติกรรม (IOC) จำนวน 80 ข้อ

ข้อที่	คะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ			$\Sigma x$	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
3*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
4	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
5*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
6*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
7*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
8*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
9	+1	+1	0	2	0.67	สอดคล้อง
10	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
11*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
12	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
13*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
14	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
15*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
16	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
17	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
18*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
19*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
20	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
21	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
22	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
23	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
24	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
25	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
26*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.6 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ			$\Sigma x$	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
27*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
28*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
29	+1	+1	0	2	0.67	สอดคล้อง
30*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
31*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
32	-1	+1	-1	-1	-0.34	ไม่สอดคล้อง
33	-1	0	-1	-2	-0.67	ไม่สอดคล้อง
34*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
35*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
36	+1	+1	0	2	0.67	สอดคล้อง
37*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
38	0	0	+1	1	0.34	ไม่สอดคล้อง
39*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
40	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
41*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
42	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
43*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
44*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
45	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
46	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
47*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
48	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
49*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
50*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
51*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
52	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
53	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง
54	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
55*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
56	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
57*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.6 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ			$\Sigma X$	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
58	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
59*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
60	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
61	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง
62	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
63*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
64*	+1	0	+1	3	0.67	สอดคล้อง
65	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
66	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
67*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
68	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
69*	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง
70	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
71*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
72	+1	0	+1	3	0.67	สอดคล้อง
73	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
74*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
75*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
76*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
77*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
78	+1	0	+1	3	0.67	สอดคล้อง
79	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
80*	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

หมายเหตุ : ข้อที่มีเครื่องหมาย \* เป็นข้อที่เลือกไปใช้ในงานวิจัย

จากตารางที่ ค.6 แสดงผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแต่ละข้อกับจุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม ที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเนื้อหา จากจำนวนแบบทดสอบ 80 ข้อ ได้แบบทดสอบที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จำนวน 77 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**การวิเคราะห์หาความยากง่าย (P)  
และค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ (r)**

ตารางที่ ค.7 แสดงการวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบที่ผ่านการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องมาแล้ว จำนวน 77 ข้อ นำไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่เคยผ่านการอบรม เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว จำนวน 20 คน

ข้อที่	เก่งตอบถูก (PH) N=10	อ่อน ตอบถูก (PL) N=10	$P = \frac{R}{N}$ N=10	แปล ความหมาย (P)	r	แปล ความหมาย (r)	การนำไปใช้
1*	7	3	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.40	จำแนกสูง	ใช้ได้
2	9	6	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
3*	6	4	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
4	9	6	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
5*	7	3	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.40	จำแนกสูง	ใช้ได้
6*	9	4	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
7*	10	5	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
8*	8	5	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
9	5	3	0.40	ยากง่ายพอเหมาะ	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
10	9	4	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
11*	7	3	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.40	จำแนกสูง	ใช้ได้
12	8	7	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.10	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้
13*	10	0	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	1.00	จำแนกสูง	ใช้ได้
14	6	4	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
15*	10	4	0.70	ค่อนข้างง่าย	0.60	จำแนกสูง	ใช้ได้
16	8	5	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
17	7	5	0.60	ค่อนข้างง่าย	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
18*	10	4	0.70	ค่อนข้างง่าย	0.60	จำแนกสูง	ใช้ได้
19*	10	4	0.70	ค่อนข้างง่าย	0.60	จำแนกสูง	ใช้ได้
20	10	8	0.90	ง่ายมาก	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ไม่ได้
21	6	4	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
22	8	8	0.80	ง่ายมาก	0.00	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้
23	7	0	0.35	ค่อนข้างยาก	0.70	จำแนกสูง	ใช้ได้
24	5	2	0.35	ค่อนข้างยาก	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
25	8	7	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.10	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.7 (ต่อ)

ข้อที่	เก่งตอบ ถูก (PH) N=10	อ่อน ตอบถูก (PL) N=10	$P = \frac{R}{N}$ N=10	แปล ความหมาย (P)	r	แปล ความหมาย (r)	การนำไปใช้
26*	10	3	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.70	จำแนกสูง	ใช้ได้
27*	7	0	0.35	ค่อนข้างยาก	0.70	จำแนกสูง	ใช้ได้
28*	10	0	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	1.00	จำแนกสูง	ใช้ได้
29	10	5	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
30*	10	4	0.70	ค่อนข้างง่าย	0.60	จำแนกสูง	ใช้ได้
31*	10	3	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.70	จำแนกสูง	ใช้ได้
34*	9	2	0.55	ยากง่ายพอเหมาะ	0.70	จำแนกสูง	ใช้ได้
35*	6	4	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
36	7	8	0.75	ค่อนข้างง่าย	-0.10	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้
37*	7	4	0.55	ยากง่ายพอเหมาะ	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
39*	10	5	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
40	5	9	0.70	ค่อนข้างง่าย	-0.40	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้
41*	9	6	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
42	8	5	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
43*	10	4	0.70	ค่อนข้างง่าย	0.60	จำแนกสูง	ใช้ได้
44*	8	5	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
45	7	5	0.60	ค่อนข้างง่าย	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ไม่ได้
46	10	8	0.90	ง่ายมาก	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
47*	9	4	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
48	10	3	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.70	จำแนกสูง	ใช้ได้
49*	9	6	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
50*	7	4	0.55	ยากง่ายพอเหมาะ	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
51*	6	4	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
52	10	4	0.70	ค่อนข้างง่าย	0.60	จำแนกสูง	ใช้ได้
53	8	8	0.80	ง่ายมาก	0.00	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้
54	8	8	0.80	ง่ายมาก	0.00	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้
55*	7	5	0.60	ค่อนข้างง่าย	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
56	9	4	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
57*	7	3	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.40	จำแนกสูง	ใช้ได้
58	8	7	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.10	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้
59*	10	0	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	1.00	จำแนกสูง	ใช้ได้
60	5	9	0.70	ค่อนข้างง่าย	-0.40	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้
61	7	8	0.75	ค่อนข้างง่าย	-0.10	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.7 (ต่อ)

ข้อที่	เก่งตอบ ถูก (PH) N=10	อ่อน ตอบถูก (PL) N=10	$P = \frac{R}{N}$ N=10	แปล ความหมาย (P)	r	แปล ความหมาย (r)	การนำไปใช้
62	10	8	0.90	ง่ายมาก	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ไม่ได้
63*	9	6	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
64*	7	3	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.40	จำแนกสูง	ใช้ได้
65	9	4	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
66	10	5	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
67*	8	5	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
68	5	3	0.40	ยากง่ายพอเหมาะ	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
69*	9	4	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
70	7	3	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.40	จำแนกสูง	ใช้ได้
71*	10	3	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.70	จำแนกสูง	ใช้ได้
72	10	0	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	1.00	จำแนกสูง	ใช้ได้
73	6	4	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
74*	10	4	0.70	ค่อนข้างง่าย	0.60	จำแนกสูง	ใช้ได้
75*	8	5	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.30	จำแนกปานกลาง	ใช้ได้
76*	7	5	0.60	ค่อนข้างง่าย	0.20	จำแนกค่อนข้างต่ำ	ใช้ได้
77*	10	4	0.70	ค่อนข้างง่าย	0.60	จำแนกสูง	ใช้ได้
78	8	7	0.75	ค่อนข้างง่าย	0.10	จำแนกต่ำ	ใช้ไม่ได้
79	9	4	0.65	ค่อนข้างง่าย	0.50	จำแนกสูง	ใช้ได้
80*	7	3	0.50	ยากง่ายพอเหมาะ	0.40	จำแนกสูง	ใช้ได้

หมายเหตุ : ข้อที่มีเครื่องหมาย \* เป็นข้อที่เลือกไปใช้ในงานวิจัย

จากตารางที่ ค.7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความยากง่าย (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบที่ได้ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มาแล้วจำนวน 77 ข้อ โดยนำไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่เคยผ่านการอบรมเรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว จำนวน 20 คน แบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็นกลุ่มเก่งกับกลุ่มอ่อน อย่างละ 10 คน ได้แบบทดสอบที่ผ่านการวิเคราะห์หาความยากง่าย (P) คือมีความยากง่ายอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดช่วง 0.35 – 0.75 และผ่านการวิเคราะห์หาอำนาจจำแนก (r) ตามเกณฑ์ที่กำหนด คือมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในช่วง 0.2 – 1.00 ได้แบบทดสอบผ่านเกณฑ์จำนวน 64 ข้อ

ตารางที่ ค.8 แสดงแบบทดสอบที่มีค่าความยากง่าย (P) และค่าอำนาจจำแนก (r) ที่เหมาะสม

ข้อที่	เก่งตอบถูก(PH)	อ่อนตอบถูก(PL)	คนตอบถูกในแต่ละข้อ	P	r
1*	7	3	10	0.50	0.40
2	9	6	15	0.75	0.30
3*	6	4	10	0.50	0.20
4	9	6	15	0.75	0.30
5*	7	3	10	0.50	0.40
6*	9	4	13	0.65	0.50
7*	10	5	15	0.75	0.50
8*	8	5	13	0.65	0.30
9	5	3	8	0.40	0.20
10	9	4	13	0.65	0.50
11*	7	3	10	0.50	0.40
13*	10	0	10	0.50	1.00
14	6	4	10	0.50	0.20
15*	10	4	14	0.70	0.60
16	8	5	13	0.65	0.30
17	7	5	12	0.60	0.20
18*	10	4	14	0.70	0.60
19*	10	4	14	0.70	0.60
21	6	4	10	0.50	0.20
23	7	0	7	0.35	0.70
24	5	2	7	0.35	0.30
25	8	5	13	0.65	0.30
26*	10	3	13	0.65	0.70
27*	7	0	7	0.35	0.70
28*	10	0	10	0.50	1.00
29	10	5	15	0.75	0.50
30*	10	4	14	0.70	0.60
31*	10	3	13	0.65	0.70
34*	9	2	11	0.55	0.70
35*	6	4	10	0.50	0.20
37*	7	4	11	0.55	0.30
39*	10	5	15	0.75	0.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ ค.8 (ต่อ)

ข้อที่	เก่งตอบถูก(PH)	อ่อนตอบถูก(PL)	คนตอบถูกในแต่ละข้อ	P	r
40	5	9	14	0.70	0.40
41*	9	6	15	0.75	0.30
42	8	5	13	0.65	0.30
43*	10	4	14	0.70	0.60
44*	8	5	13	0.65	0.30
45	7	5	12	0.60	0.20
46	10	4	14	0.70	0.60
47*	9	4	13	0.65	0.50
48	10	3	13	0.65	0.70
49*	9	6	15	0.75	0.30
50*	7	4	11	0.55	0.30
51*	6	4	10	0.50	0.20
52	10	4	14	0.70	0.60
53	8	8	16	0.80	0.00
55*	7	5	12	0.60	0.20
56	9	4	13	0.65	0.50
57*	7	3	10	0.50	0.40
59*	10	0	10	0.50	1.00
63*	9	6	15	0.75	0.30
64*	7	3	10	0.50	0.40
65	9	4	13	0.65	0.50
66	10	5	15	0.75	0.50
67*	8	5	13	0.65	0.30
68	5	3	8	0.40	0.20
69*	9	4	13	0.65	0.50
70	7	3	10	0.50	0.40
71*	10	3	13	0.65	0.70
72	10	0	10	0.50	1.00
73	6	4	10	0.50	0.20
74*	10	4	14	0.70	0.60
75*	8	5	13	0.65	0.30
76*	7	5	12	0.60	0.20
77*	10	4	14	0.70	0.60

เอกสารนี้เป็นเอกสารทสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวน ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

ตารางที่ ค.9 แสดงการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบ ที่ผ่านการวิเคราะห์หาความยากง่ายจำนวน 40 ข้อ นำไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่เคยผ่านการอบรม เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว จำนวน 20 คน

คนที่	คะแนน ( $x$ )	คะแนนยกกำลัง 2 ( $x^2$ )
1	32	1024
2	28	784
3	28	784
4	19	361
5	24	576
6	19	361
7	32	1024
8	36	1296
9	18	324
10	19	361
11	30	900
12	21	441
13	21	441
14	19	361
15	37	1369
16	33	1089
17	32	1024
18	17	389
19	20	400
20	28	784
<b>รวม</b>	$\sum X = 515$	$\sum X^2 = 14,093$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การหาค่าความแปรปรวน

$$\text{สูตร} \quad S_i^2 = \frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}$$

$$S_i^2 = \frac{20(14,093) - 515^2}{20(20-1)} = 43.78$$

ดังนั้น ได้ค่าความแปรปรวน เท่ากับ 43.78

ตารางที่ ค.10 แสดงการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ( $r_u$ ) ของแบบทดสอบ จำนวน 40 ข้อ จากการนำไปทดสอบเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่เคยผ่านการอบรม เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามาแล้ว จำนวน 20 คน

ข้อที่	$p$	$q = (1 - p)$	$pq$
1	0.500	0.500	0.2500
3	0.500	0.500	0.2500
5	0.500	0.500	0.2500
6	0.650	0.350	0.2275
7	0.750	0.250	0.1875
8	0.650	0.350	0.2275
11	0.500	0.500	0.2500
13	0.500	0.500	0.2500
15	0.700	0.300	0.2100
18	0.700	0.300	0.2100
19	0.700	0.300	0.2100
26	0.650	0.350	0.2275
27	0.350	0.250	0.2275
28	0.500	0.500	0.2500
30	0.700	0.300	0.2100
31	0.650	0.350	0.2275
34	0.550	0.450	0.2475
35	0.500	0.500	0.2500
37	0.550	0.450	0.2475
39	0.750	0.250	0.1875
41	0.750	0.250	0.1875
43	0.700	0.300	0.2100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.10 (ต่อ)

ข้อที่	$p$	$q = (1 - p)$	$pq$
44	0.650	0.350	0.2275
47	0.650	0.350	0.2275
49	0.750	0.250	0.1875
50	0.550	0.450	0.2475
51	0.500	0.500	0.2500
55	0.600	0.400	0.2400
57	0.500	0.500	0.2500
59	0.500	0.500	0.2500
63	0.750	0.250	0.1875
64	0.500	0.500	0.2500
67	0.650	0.350	0.2275
69	0.650	0.350	0.2275
71	0.650	0.350	0.2275
74	0.700	0.300	0.2100
75	0.650	0.350	0.2275
76	0.600	0.400	0.2400
77	0.700	0.300	0.2100
80	0.500	0.500	0.2500
รวม	24.350	15.650	9.1325

## การหาความเชื่อมั่น

สูตร 
$$r_u = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2} \right\}$$

$$r_u = \frac{20}{20-1} \left\{ 1 - \frac{9.1325}{43.78} \right\} = 0.83$$

ดังนั้นได้ค่าความเชื่อมั่น 0.83

**การวิเคราะห์เพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียน  
และเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน**

ตารางที่ ค.11 แสดงผลคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบระหว่างเรียน (แบบฝึกหัด) ครั้งที่ 1 จำนวน 9 ข้อ ครั้งที่ 2 จำนวน 6 ข้อ และครั้งที่ 3 จำนวน 5 ข้อ แบบทดสอบ หลังเรียนจำนวน 20 ข้อ โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหา ประสิทธิภาพของ บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

คนที่	คะแนนแบบทดสอบ ระหว่างเรียน (ครั้งที่ 1) 9 ข้อ	คะแนนแบบทดสอบ ระหว่างเรียน (ครั้งที่ 2) 6 ข้อ	คะแนนแบบทดสอบ ระหว่างเรียน (ครั้งที่ 3) 5 ข้อ	ผลรวมคะแนน แบบทดสอบ ระหว่างเรียน 20 ข้อ	คะแนน แบบทดสอบ ท้ายบทเรียน 20 ข้อ
1	7	4	4	15	18
2	6	3	4	13	15
3	8	3	4	15	19
4	6	5	3	14	18
5	9	5	4	18	18
6	8	3	4	15	12
7	9	6	4	19	15
8	8	5	4	17	19
9	7	6	4	17	13
10	8	5	3	16	14
11	7	6	3	16	13
12	9	6	3	18	17
13	7	5	3	15	16
14	9	5	3	17	15
15	8	6	2	16	17
16	7	5	2	14	18
17	6	5	3	14	17
18	8	4	5	17	16
19	9	5	3	17	18
20	9	5	4	18	15
21	8	5	2	15	17
22	9	5	2	16	17
23	9	5	4	18	16
24	9	6	3	18	13
25	9	5	4	18	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.11 (ต่อ)

คนที่	คะแนนแบบทดสอบ ระหว่างเรียน (ครั้งที่ 1) 9 ข้อ	คะแนนแบบทดสอบ ระหว่างเรียน (ครั้งที่ 2) 6 ข้อ	คะแนนแบบทดสอบ ระหว่างเรียน (ครั้งที่ 3) 2 ข้อ	ผลรวมคะแนน แบบทดสอบ ระหว่างเรียน 20 ข้อ	คะแนนแบบ ทดสอบ ท้ายบทเรียน 20 ข้อ
26	7	5	2	14	12
27	9	4	5	18	18
28	6	6	1	13	13
29	7	4	3	14	15
30	9	5	4	18	18
รวม	237	147	99	483	481

การหาค่าประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ( $E_1: E_2$ )

สูตร

$$E_1 = \frac{\left(\frac{\sum X}{N}\right)}{A} \times 100$$

$$E_1 = \frac{\left(\frac{483}{30}\right)}{20} \times 100 = 80.50$$

สูตร

$$E_2 = \frac{\left(\frac{\sum F}{N}\right)}{B} \times 100$$

$$E_2 = \frac{\left(\frac{481}{30}\right)}{20} \times 100 = 80.15$$

ดังนั้น ได้ค่า  $E_1: E_2 = 80.50:80.15$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค.12 แสดงผลคะแนนจากแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน เพื่อเปรียบเทียบ  
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน(กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน โดยแบ่ง  
แบบทดสอบเป็นแบบทดสอบก่อนเรียน 20 ข้อ และแบบทดสอบหลังเรียน  
20 ข้อ

คนที่	คะแนนแบบทดสอบ ก่อนเรียน	คะแนนแบบทดสอบ ก่อนเรียนยกกำลัง 2	คะแนนแบบทดสอบ หลังเรียน	คะแนนแบบทดสอบ หลังเรียนยกกำลัง 2
1	11	121	18	324
2	7	49	15	225
3	16	256	19	361
4	11	121	18	324
5	11	121	18	324
6	12	144	12	144
7	8	64	15	225
8	14	196	19	361
9	6	36	13	169
10	8	64	14	196
11	8	64	13	169
12	9	81	17	289
13	7	49	16	256
14	9	81	15	225
15	13	169	17	289
16	12	144	18	324
17	10	100	17	289
18	9	81	16	256
19	11	121	18	324
20	6	36	15	225
21	10	100	17	289
22	10	100	17	289
23	8	64	16	256
24	6	36	13	169
25	12	144	19	361
26	4	16	12	144
27	10	100	18	324
28	6	36	13	169
29	9	81	15	225
30	12	144	18	324
<b>รวม</b>	<b>285</b>	<b>2919</b>	<b>481</b>	<b>7849</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การหาค่าเฉลี่ยผลคะแนนจากแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

$$\bar{x}_1 = \frac{\sum x}{N} = \frac{285}{30} = 9.5$$

$$\bar{x}_2 = \frac{\sum x}{N} = \frac{481}{30} = 16.03$$

การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนก่อนเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

$$S.D.1 = \sqrt{\frac{(30 \times 2919) - (285)^2}{30(30-1)}} = \sqrt{\frac{6345}{870}} = 2.70$$

หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนหลังเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

$$S.D.2 = \sqrt{\frac{(30 \times 7849) - (481)^2}{30(30-1)}} = \sqrt{\frac{4109}{870}} = 2.17$$

### สมมติฐานการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการเรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน คือ ผลการสอนทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น

### การตั้งสมมติฐาน

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 > \mu_2$$

โดยที่  $\mu_1$  คือ ค่าคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

$\mu_2$  คือ ค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- $H_0$  คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนหลังเรียน เท่ากับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนบนทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- $H_1$  คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนหลังเรียนสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนบนทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### การกำหนดระดับนัยสำคัญ

ระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05 หมายความว่า การทดสอบครั้งนี้มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95%

### คำนวณหาค่า t-test (Dependent Group)

คำนวณหาค่า t กลุ่มทดลองเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ( $N < 30$ ) ที่ใช้ผลการวัดผลจากกลุ่มเดิมออกมา 2 ค่า ก่อนเรียนและหลังเรียน ดังนั้นจึงเลือกใช้สูตร t-test (Dependent Group)

สมมุติฐาน

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 > \mu_2$$

ให้  $\alpha = 0.05$

$$df = N - 1 = 30 - 1 = 29$$

สูตร

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{N - 1}}}$$

$$t = \frac{196}{\sqrt{\frac{(30 \times 1374) - (196)^2}{30 - 1}}}$$

$$t = \frac{196}{\sqrt{\frac{41220 - 38416}{29}}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$t = \frac{196}{\sqrt{\frac{2804}{29}}}$$

$$t = \frac{196}{\sqrt{96.69}}$$

$$t = \frac{196}{9.83} = 19.94$$

หาค่า  $t$  จากตารางดังนี้

โดยที่	$\alpha$	=	0.05
	df	=	29
	$t$	=	1.699

ดังนั้นค่า  $t$  ที่คำนวณได้ผลลัพธ์ 19.94 มีค่ามากกว่าค่า  $t$  จากที่  $\alpha = .05$  df = 29 ตาราง  $t = 1.699$  จึงปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$  นั่นคือ ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มผู้เรียนก่อนเรียนและหลังเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการวิจัยพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนมีค่าเท่ากับ 16.03 ซึ่งมากกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนที่มีค่าเท่ากับ 9.50 จึงสรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่องวิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาคผนวก ง.

แบบประเมินบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิ

1. แบบประเมินบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา
2. แบบประเมินบทเรียนจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน

## แบบประเมินสื่อการสอน (ด้านเนื้อหา)

บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

หัวข้อสำหรับพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
	5	4	3	2	1
<b>1. ส่วนของการนำเสนอเนื้อหา</b>					
- เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	.....	.....	.....	.....	.....
- ขั้นตอนการนำเสนอและการเชื่อมโยงเนื้อหาในแต่ละบทเรียน	.....	.....	.....	.....	.....
- ความครบถ้วนของเนื้อหา	.....	.....	.....	.....	.....
- ปริมาณเนื้อหาเหมาะสมในแต่ละบทเรียน	.....	.....	.....	.....	.....
- การอธิบายเนื้อหาช่วยให้เข้าใจ	.....	.....	.....	.....	.....
<b>2. ส่วนของความถูกต้องของเนื้อหา</b>					
- ความถูกต้องของเนื้อหา	.....	.....	.....	.....	.....
- เนื้อหา มีความสอดคล้องกัน	.....	.....	.....	.....	.....
- ความถูกต้องของการใช้ภาษา	.....	.....	.....	.....	.....
- คำศัพท์มีความถูกต้องตามเนื้อหาวิชา	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....  
 .....  
 .....

ลงชื่อ.....  
 ( ..... )  
 ...../...../.....

ผู้ประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบประเมินสื่อการสอน (ด้านเทคนิคการผลิตสื่อการสอน)

บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

หัวข้อสำหรับพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
	5	4	3	2	1
<b>1. ส่วนของการนำเสนอ</b> - การนำเข้าสู่เนื้อหา - ความเหมาะสมของรูปแบบการนำเสนอ - การใช้ภาพประกอบให้น่าสนใจ - การใช้สีสันท่าน่าสนใจ - การเข้าถึงเว็บไซต์ทำได้ง่าย	.....	.....	.....	.....	.....
<b>2. รูปแบบของภาพและตัวอักษร</b> - ความเหมาะสมของตัวอักษร - การออกแบบรูปลักษณะให้น่าสนใจ - ขนาดความสมดุลของภาพกับหน้าจอ - ความเหมาะสมของข้อความในแต่ละหน้าจอ - รูปแบบของตัวอักษรมีความชัดเจนอ่านง่าย	.....	.....	.....	.....	.....
<b>3. เสียงและการบรรยาย</b> - ความเหมาะสมของเสียง - เสียงมีความสอดคล้องกับเนื้อหา	.....	.....	.....	.....	.....
<b>4. การออกแบบโปรแกรม</b> - ความเหมาะสมของการจัดวางรูปภาพและตัวอักษร - ความเหมาะสมของสีในแต่ละหน้าจอ - การออกแบบสะดวกต่อการใช้งาน - การจัดวางปุ่มคำสั่งสะดวกต่อการใช้งาน - การดาวน์โหลดข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาเพิ่มเติมทำได้ง่าย - การเชื่อมโยงกับเว็บไซต์อื่น	.....	.....	.....	.....	.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสำหรับพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
	5	4	3	2	1
5. บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
- ความน่าสนใจของบทเรียน	.....	.....	.....	.....	.....
- ความสมบูรณ์ของสื่อบทเรียน	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ.

แบบทดสอบเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน  
และหาประสิทธิภาพของบทเรียน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**แบบทดสอบเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน  
และหาประสิทธิภาพพบทเรียน**

**เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา**

คำแนะนำ : แบบทดสอบมีทั้งหมด 20 ข้อ กรุณาทำทุกข้อ

X ลงบนข้อที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
1	1	ข้อใดต่อไปนี้เป็นบทบาทอำนาจหน้าที่ ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่สามารถพิจารณา และสอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ตามคำร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนด ก. เรื่องที่ทุจริตในการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ข. เรื่องที่ข้าราชการ พนักงานของรัฐ หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่โดยก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน หรือประชาชนโดยไม่ได้รับความเป็นธรรม ค. เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดเชยให้รับตามความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว ง. เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัยการทุจริต การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ	ข	ความรู้ความจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบทดสอบ เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
3	1	<p>นายสมพงษ์ไม่สามารถตอบบัตรประชาชนได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ระบุว่านายสมพงษ์ได้ถึงแก่กรรมแล้วและไม่มีการตรวจสอบถึงความถูกต้องใด ๆ ทั้งสิ้น จากกรณีนี้นายสมพงษ์ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ นายสมพงษ์ สามารถขอรับความเป็นธรรมได้จากหน่วยงานใด</p> <p>ก. คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ</p> <p>ข. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ</p> <p>ค. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา</p> <p>ง. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p>	ค	ความเข้าใจ
6	1	<p>ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ต้องรายงานผลการดำเนินงานประจำปี รวมทั้งความเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อรัฐสภา</p> <p>ก. จัดทำรายงานประจำปีภายในเดือนมีนาคมของทุกปี</p> <p>ข. จัดทำรายงานประจำปีครั้งปีภายในเดือนมีนาคมและพฤศจิกายนของทุกปี</p> <p>ค. จัดทำรายงานประจำปี ภายในเดือนพฤษภาคมของทุกปี</p> <p>ง. จัดทำรายงานเฉพาะเรื่องประจำปีภายในเดือนเมษายนของทุกปี</p>	ก	ความรู้ความจำ
11	1	<p>หน่วยงาน หรือบุคคลใดฝ่าฝืนไม่ยินยอมให้ด้วยคำ หรือชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อประกอบการพิจารณาจะมีผลเช่นใด</p> <p>ก. จำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 5,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</p> <p>ข. จำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</p> <p>ค. จำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</p> <p>ง. จำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 5,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</p>	ข	ความรู้ความจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบทดสอบ เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
13	1	<p>ข้อใดคืออำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ในกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด</p> <p>ก.ห้ามมิให้ผู้ใดออกกระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542</p> <p>ข.ห้ามมิให้หน่วยงานของรัฐส่งหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542</p> <p>ค.ห้ามมิให้ส่งวัตถุเอกสาร หลักฐาน พยานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542</p> <p>ง.ห้ามมิให้ผู้ใดเปิดเผยข้อความ ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้มาเนื่องจากการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542</p>	ง	ความรู้ความจำ
19	1	<p>ข้อใดไม่ใช่บทลงโทษของอำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542</p> <p>ก. กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอนั้นในเวลาอันสมควรผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจส่งเรื่องให้กับนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีที่ควบคุมดูแลเพื่อสั่งการได้</p> <p>ข. ผู้ใดต่อสู้หรือขัดขวางการตรวจสอบสถานที่ที่เกี่ยวข้อง เรื่องที่มีการร้องเรียนต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</p> <p>ค. ผู้ใดฝ่าฝืนไม่ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</p>	ก	ความเข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบทดสอบ เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
		<p>ง. ผู้ใดเปิดเผยข้อความ ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้มา เนื่องจากการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 เว้นแต่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะมอบหมายหรือเป็นการกระทำตามที่ราชการต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</p>		
28	1	<p>เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติเรื่อง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จะดำเนินการอย่างไร</p> <p>ก. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบพร้อมทั้งบอกเหตุผล</p> <p>ข. มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งเหตุผล</p> <p>ค. แจ้งให้วุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎรทราบ</p> <p>ง. แจ้งต่อศาลรัฐธรรมนูญทราบพร้อมทั้งบอกเหตุผล</p>	ข	ความรู้ความจำ
31	1	<p>ข้อใดกล่าวถูกต้อง</p> <p>ก. เรื่องที่พิจารณาแล้ว แม้ว่าหน่วยงานทำถูกต้องแล้ว แต่กฎหมาย กฎ ข้อระเบียบ ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมหรือลำเอียง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาสามารถเสนอแนะหน่วยงานดังกล่าวปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมได้</p> <p>ข. เรื่องใดที่ไม่รับไว้พิจารณาหรือยุติเรื่องให้เปิดเผยต่อสาธารณชน</p> <p>ค. เรื่องใดที่เป็นปัญหาต่อระบบราชการไม่ควรดำเนินการต่อไป</p> <p>ง. เรื่องใดที่ไม่อาจสอบสวนต่อไปได้ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ดำเนินการแทน</p>	ก	ความรู้ความจำ
35	1	<p>หากหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพิกเฉย ไม่ชี้แจงข้อมูลให้ทราบเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สามารถดำเนินการได้ตามข้อใด</p> <p>ก. รายงานต่อหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ข. รายงานต่อสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ</p> <p>ค. รายงานต่อสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว</p>	ง	ความเข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบทดสอบ เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
		ง. ดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือรายงานต่อสภาผู้แทนราษฎร หรือวุฒิสภา		
37	2	ผู้ใดไม่มีสิทธิในการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ก.บุคคล และคณะบุคคลซึ่งพบเห็นเหตุการณ์หรือเรื่องที่จะร้องเรียน ข.บุคคล และคณะซึ่งได้รับความเสียหายโดยไม่เป็นธรรม ค.กรรมการของวุฒิสภา หรือกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร ง.บุคคล และคณะบุคคลที่ไม่มีส่วนได้เสียในกรณีนั้นๆ	ง	ความรู้ความจำ
43	2	การร้องเรียนทางโทรศัพท์ข้อใดไม่ถูกต้อง ก. โทรศัพท์หมายเลข โทร.1676 ข. แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน ค. ระบุเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียน ง. แจ้งนามแฝงของผู้ร้องเรียน	ง	ความรู้ความจำ
47	2	หากต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นลายลักษณ์อักษร ควรส่งไปยังที่อยู่ใด ก. เลขที่ 154 ถ.พระราม 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 ข. เลขที่ 1193 อาคารเอ็กซิม ชั้น 20 ถ.พหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 ค. เลขที่198/2 ถ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า แขวงบางยี่ขัน เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 ง. เลขที่ 17 ถ.พระรามที่1 แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330	ข	ความรู้ความจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**แบบทดสอบ เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา**

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
50	2	<p>การร้องเรียนด้วยวาจาทางโทรศัพท์ควรเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเช่นไร</p> <p>ก. ร้องเรียนในเรื่องที่เร่งด่วนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน</p> <p>ข. ร้องเรียนหน่วยงานราชการหลาย ๆ หน่วยงาน</p> <p>ค. ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องใช้เวลาตรวจสอบและเอกสารประกอบมาก</p> <p>ง. ร้องเรียนแทนผู้อื่นโดยที่เจ้าตัวยังไม่ทราบ</p>	ก	ความเข้าใจ
55	2	<p>การรับเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด</p> <p>ก. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มีทางเลือกในการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น</p> <p>ข. เพื่อให้ประชาชนมีความทันสมัย</p> <p>ค. เพื่อให้ประชาชนหันมานิยมใช้อินเทอร์เน็ต</p> <p>ง. เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องพึ่งวิธีการอื่นในการร้องเรียน</p>	ก	ความเข้าใจ
57	2	<p>การร้องเรียนข้อใดไม่ใช่ระเบียบวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต</p> <p>ก. กรอก E – Mail address ถ้ามี</p> <p>ข. กรอกหมายเลขบัตรประชาชน 13 หลัก ให้ครบถ้วน</p> <p>ค. กรอกชื่อ – นามสกุล และที่อยู่ของบุคคลอื่น</p> <p>ง. กรอกรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ</p>	ค	การนำไปใช้
63	3	<p>ข้อใดคือเรื่องที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณาตามมาตรา 24</p> <p>ก. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว</p> <p>ข. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ</p> <p>ค. เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเมื่อมีกำหนดสองปี</p> <p>ง. เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตาย</p>	ก	ความรู้ความจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบทดสอบ เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
69	3	<p>เรื่องใดที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณาตามมาตรา 25 ได้</p> <p>ก. เรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริต หรือประพฤติมิชอบในวงราชการ</p> <p>ข. เรื่องที่ผู้ร้องเรียนฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล</p> <p>ค. เรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว</p> <p>ง. เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล</p>	ก	ความรู้ความจำ
71	4	<p>เรื่องใดต่อไปนี้อยู่ในอำนาจและรับไว้พิจารณาได้</p> <p>ก. ชาวบ้านต้องการขอขยายเขตไฟฟ้า แต่นายกอบต. ไม่ยินยอม</p> <p>ข. ขอความเป็นธรรมในคดีที่บุตรชายของผู้ร้องเรียนถูกห้างสรรพสินค้าจับได้ว่าขโมยของ</p> <p>ค. ไม่ได้รับความเป็นธรรมกรณีมีข้อขัดแย้งกับนายสมหมายเจ้าของร้านก๋วยเตี๋ยว</p> <p>ง. ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของหน่วยราชการแห่งหนึ่งออกเงินกู้ ซึ่งคิดดอกเบี้ยในราคาที่สูง</p>	ก	ความรู้ความจำ
75	4	<p>ข้อใดต่อไปนี้เป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือยุติการพิจารณาตามมาตรา 24</p> <p>ก. ขอให้ช่วยประสานงานเกี่ยวกับการออกหนังสือรับรองบุคคลจากอำเภอ</p> <p>ข. ขอให้ช่วยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อย้ายสถานศึกษาให้บุตรผู้ร้องเรียน เนื่องจากโรงเรียนไม่ยอมออกหลักฐานการย้ายสถานศึกษาให้</p> <p>ค. สำนักงานเขต และกรมโรงงานอุตสาหกรรม ไม่ดำเนินการกับผู้ประกอบการโรงงานหลอม-หล่อโลหะที่ส่งกลิ่นเหม็นและเขม่าควัน สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน</p> <p>ง. เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกษียณอายุราชการไปแล้วสร้างความเสียหายกับประชาชนโดยการเปิดตู้ชอมตุ๊ก ๆ เสียงตั้ง</p>	ง	ความเข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบทดสอบ เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
77	4	ข้อใดไม่ใช่เรื่องที่สามารถไม่รับพิจารณา หรือยุติการพิจารณาตามมาตรา 25 ก. เรื่องที่ผู้ร้องมีส่วนได้ส่วนเสีย ข. เรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริต หรือประพฤติมิชอบในวงราชการ ค. เรื่องที่ผู้เรียนไม่ให้ความร่วมมือ ง. เรื่องที่เคยสรุปการพิจารณาแล้ว	ก	ความรู้ความจำ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 1 เรื่อง ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

คำแนะนำ : แบบทดสอบมีทั้งหมด 9 ข้อ กรุณาทำทุกข้อ

X ลงบนข้อที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
5	1	ข้อใดถือได้ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ก. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สามารถเสนอแนะแก้ไขกฎ ระเบียบไปยังศาลปกครองได้ถ้าหากว่ายังไม่เป็นธรรม ข. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สามารถเสนอแนะแก้ไข กฎ ข้อบังคับไปยังศาลรัฐธรรมนูญได้ ถ้าหากว่ายังไม่เป็นธรรม ค. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สามารถเสนอความเห็นต่อศาลปกครองเพื่อวินิจฉัยได้หากเห็นว่ากฎ ข้อบังคับนั้นมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ง. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สามารถเสนอความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญได้หากเห็นว่าระเบียบฯ ที่บังคับใช้ไม่เป็นธรรม	ค	ความรู้ความจำ
7	1	การเสนอเรื่องพร้อมทั้งความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อวินิจฉัยในกรณี que เห็นว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือการกระทำของบุคคลใด มีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใด ก. สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ข. สำนักงานศาลยุติธรรม ค. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ง. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน	ค	ความรู้ความจำ
8	1	การเสนอแนะต่อหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณา ดำเนินการให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือมติคณะรัฐมนตรีจะมีผลในด้านใดต่อไปนี้ ก. ทำให้หน่วยงานมีบทบาทอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ข. ทำให้ประชาชนเสียประโยชน์จากการติดต่อหน่วย	ง	ความเข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
		งานราชการ ค. ทำให้หน่วยงานทำงานเพิ่มมากขึ้น ง. ทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์หากกฎ หรือระเบียบนั้นยังไม่เป็นธรรมและหน่วยงานได้แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา		
15	1	"ระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ" เป็นการฝ่าฝืนอำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่ในขั้นตอนการพิจารณา ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ในเรื่องใด ก. ขัดขวาง หรือฝ่าฝืนการให้ถ้อยคำ หรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ข. เปิดเผยข้อความข้อเท็จจริงให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูล ค. ขัดขวางหรือต่อสู้ในการขอตรวจค้นสถานที่ ง. หลอกล่อหรือให้ข้อมูลบิดเบือนเพื่อกลบเกลื่อนคดี	ค	ความรู้ความจำ
18	1	เมื่อหน่วยงานได้รับทราบถึงคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแล้ว ควรทำอย่างไรเป็นลำดับแรก ก. ส่งเรื่องหรือรายงานให้นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีทราบ ข. ให้เปิดเผยเรื่องหรือรายงานให้ประชาชนทราบตามวิธีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา กำหนด ค. ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในเวลาอันรวดเร็ว ง. ส่งรายงานตอบกลับมายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	ค	ความเข้าใจ
26	1	"การขอตรวจสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องเรียน โดยแจ้งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่ทราบล่วงหน้าในเวลาอันควร"เป็นอำนาจบังคับต่อผู้ใด ก. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ข. เจ้าหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ค. ประชาชนหรือหน่วยงานที่เป็นเจ้าของสถานที่ที่โดนร้องเรียน ง. บุคคลทั่วไป	ค	ความรู้ความจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
27	1	<p>เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ไม่รับเรื่องกฎหมาย กำหนดที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรืออาจไม่รับไว้พิจารณา ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะดำเนินการอย่างไรต่อเรื่องร้องเรียนนั้นๆ</p> <p>ก. ส่งเรื่องให้หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ตามควรแก่กรณี</p> <p>ข. ส่งเรื่องต่อศาลเพื่อดำเนินการต่อไปตามควรแก่กรณี</p> <p>ค. ยุติการส่งเรื่องทั้งหมด และไม่ต้องแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน</p> <p>ง. ส่งเรื่องให้คณะรัฐมนตรี พิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณี</p>	ก	ความเข้าใจ
30	1	<p>หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถรับไว้พิจารณาได้ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ควรดำเนินการอย่างไร</p> <p>ก. ดำเนินการตามเวลาที่เห็นว่าเหมาะสม</p> <p>ข. ส่งเรื่องต่อศาลปกครอง เพื่อดำเนินการต่อไป</p> <p>ค. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา</p> <p>ง. ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า และเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนและบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนชี้แจง และแสดงหลักฐานตามสมควร</p>	ง	ความเข้าใจ
34	1	<p>เรื่องใดพิจารณาแล้ว แม้ปรากฏว่าการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น กระทำไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี แล้วแต่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้นก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม หรือความไม่เสมอภาคในกฎหมาย หรือเป็นการเลือกปฏิบัติ หรือลำเอียง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สามารถกระทำการได้</p> <p>ก. เสนอแนะต่อรัฐสภาเพื่อยกร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใหม่ทั้งหมด</p> <p>ข. เสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐดังกล่าว ดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติม ในกรณีของ มติคณะรัฐมนตรี</p>	ข	ความเข้าใจ

### แบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
		<p>ให้ส่งรายงานดังกล่าวให้คณะรัฐมนตรีทราบ</p> <p>ค. เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องแก้ไขในกรณีของ มติคณะรัฐมนตรีให้ส่งรายงานดังกล่าวให้คณะรัฐมนตรีทราบด้วย</p> <p>ง. เสนอแนะให้หน่วยงานราชการของรัฐแก้ไขและให้หน่วยงานราชานั้น ๆ แจ้งต่อสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทราบด้วย</p>		



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 2 เรื่องวิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

คำแนะนำ : แบบทดสอบมีทั้งหมด 6 ข้อ กรุณาทำทุกข้อ

X ลงบนข้อที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
39	2	<p>ต่อไปนี้เป็นข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับผู้มีสิทธิร้องเรียน</p> <p>ก. นาย ก. เป็นชาวต่างชาติไม่ได้รับความเป็นธรรม เรื่องการพบญาติ ในวันพบญาติที่กรมราชทัณฑ์ จัดขึ้น เนื่องจากไม่อนุญาตให้พบกับภรรยาชาวไทยซึ่งยังไม่ได้จดทะเบียนสมรส</p> <p>ข. นาย ข. เป็นนักศึกษาซึ่งไปเดินซื้อสินค้า ในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง พนักงานของห้างไม่ดูแลในขณะที่ซื้อสินค้า</p> <p>ค. หน้าบ้านนางสาว ค. โดนผู้บริหารโครงการหมู่บ้านจัดสรรนำเศษขยะทิ้งที่หน้าบ้าน</p> <p>ง. นางสาว ง. เป็นเจ้าของอาคารชุดแห่งหนึ่งโดนผู้เช่าโก่งค่าเช่า</p>	ก	ความรู้ความจำ
41	2	<p>การยื่นร้องเรียนข้อใดไม่ถูกต้องตามมาตรา 20</p> <p>ก. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน</p> <p>ข. ใช้ถ้อยคำสุภาพ</p> <p>ค. ระบุสาเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียน</p> <p>ง. ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน</p>	ง	ความรู้ความจำ
44	2	<p>การยื่นเรื่องร้องเรียนต่อไปนี้เป็นข้อใดกระทำถูกต้อง</p> <p>ก. นาย ก. พิมพ์เอกสารเป็นถ้อยคำสุภาพและส่ง E-mail โดยไม่ลงลายมือชื่อ</p> <p>ข. นาย ข. เขียนจดหมายด้วยถ้อยคำสุภาพ และระบุสาเหตุที่ทำให้ร้องเรียนส่งทาง Fax และส่งต้นฉบับภายหลัง</p> <p>ค. นาย ค. เขียนจดหมายด้วยถ้อยคำสุภาพ และระบุสาเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียนโดยไม่ระบุชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน</p> <p>ง. นางสาว ง. พิมพ์จดหมายระบุสาเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียนและชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนโดยใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ</p>	ข	ความเข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 2 เรื่องวิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
49	2	1676 คืออะไร ก. หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้แจ้งอุบัติเหตุการจราจร ข. หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในการร้องเรียนการละเมิดสิทธิมนุษยชน ค. หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ร้องเรียนหากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ ง. หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ร้องเรียนระฆังใจ	ค	ความรู้ความจำ
51	2	ข้อใดคือผลเสียของการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน และวิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ก. ทำให้เรื่องร้องเรียนเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีให้กับบุคคลอื่นที่จะร้องเรียนต่อไป ข. ทำให้ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาได้หรือยุติการพิจารณา ค. ทำให้แก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ล่าช้า ง. ทำให้เรื่องร้องเรียนมีคุณภาพที่ดี	ข	ความเข้าใจ
59	2	ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต ก. อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ไม่สะดวกในการร้องเรียนในรูปแบบ และวิธีอื่นตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภากำหนด ข. การเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาต้องปฏิบัติตามวิธีการที่กำหนดอย่างเคร่งครัด คำร้องจึงจะมีผลสมบูรณ์ ค. กรอกรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ง. <a href="http://www.prd.go.th">www.prd.go.th</a> เป็นเว็บไซต์สำหรับเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	ง	การนำไปใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจและเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจ  
การแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา และตัวอย่างเรื่อง  
ร้องเรียน

คำแนะนำ : แบบทดสอบมีทั้งหมด 5 ข้อ กรุณาทำทุกข้อ  
X ลงบนข้อที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
64	3	ข้อใดต่อไปนี้เป็นถูกต้อง ก. มาตรา 24 ห้ามมิให้พิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัยของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น ข. มาตรา 24 ห้ามมิให้พิจารณาเรื่องของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว ค. มาตรา 24 ห้ามมิให้พิจารณาเรื่องที่เป็นนโยบายซึ่งคณะรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภาเว้นแต่การปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวมีลักษณะตามมาตรา 16 (1) ง. มาตรา 24 ห้ามมิให้พิจารณาเรื่องของผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามมาตรา 20	ข	ความรู้ความจำ
67	3	ข้อใดไม่ถูกต้องตามมาตรา 25 เรื่องที่อาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา ก. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ ข. เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดใช้ความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว ค. เรื่องที่กำลังฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล ง. เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร	ค	ความรู้ความจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจและเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา และตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
74	3	<p>เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและรับไว้พิจารณาได้ตาม มาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 ข้อใดไม่ถูกต้อง</p> <p>ก. การร้องเรียนต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน</p> <p>ข. การร้องเรียนระบุเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียนพร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพหุติการณที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามสมควร</p> <p>ค. ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพในการร้องเรียน</p> <p>ง. ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน</p>	ค	ความรู้ความจำ
76	3	<p>ข้อใดไม่ถูกต้องตามมาตรา 24 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือยุติการพิจารณา</p> <p>ก. แจ้งให้ทราบถึงพฤติกรรมจรรยาบรรณการจับรดของตำรวจทางหลวงโดยไม่ลงชื่อ และที่อยู่</p> <p>ข. ขอให้ติดตามเรื่องจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ไม่ยอมดำเนินการเรื่องของผู้ร้องเรียนไม่ได้รับเงินที่กดจากตู้เอทีเอ็ม ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยประสงค์ที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์</p> <p>ค. ขอความอนุเคราะห์ในการให้ผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติได้พบญาติในวันพบญาติที่จัดขึ้นในเรือนจำกลางจังหวัด</p> <p>ง. ไม่ได้รับความเป็นธรรมกรณีมีข้อพิพาทเรื่องที่ดินกับเจ้าของที่ดินข้างเคียงที่รุกล้ำเข้ามาในที่ดินของผู้ร้อง โดยผู้ร้องได้ยื่นเรื่องต่อศาลจังหวัดด้วย</p>	ค	ความเข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจและเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจ  
การแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา และตัวอย่างเรื่อง  
ร้องเรียน

ข้อที่	เรื่องที่	แบบทดสอบ	คำตอบ	ลักษณะการวัด
80	3	<p>ข้อใดต่อไปนี้เป็นข้อที่ พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภากำหนดไม่ให้เป็นได้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณาตามมาตรา 24 (4) เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัยของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น</p> <p>ก. ขอความเป็นธรรมกรณีถูกลงโทษให้ออกจากงาน ทำให้ได้รับความเดือดร้อน</p> <p>ข. ครู-อาจารย์วิทยาลัยเทคนิคแห่งหนึ่งไม่ได้รับความไม่เป็นธรรมจากผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิค กรณีย้ายผู้ช่วยผู้อำนวยการ ทั้งที่ไม่มีความผิด และกลั่นแกล้งครู-อาจารย์ในการปฏิบัติงานอีกหลายเรื่อง</p> <p>ค. ขอความเป็นธรรมกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีคำสั่งปลดผู้ร้องออกจากงาน ทั้งที่มีได้เป็นผู้ปฏิบัติงานบกพร่องแต่เพียงผู้เดียว ยังมีผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ต้องร่วมรับผิดชอบกับผู้ร้องด้วยการลงโทษผู้ร้องเพียงคนเดียวจึงไม่เป็นธรรม</p> <p>ง. ได้รับความเดือดร้อนกรณีสถาบันราชภัฏแห่งหนึ่งเข้าใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ เพื่อขยายวิทยาเขต ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวผู้ร้องและบรรดาเกษตรกรครอบครองทำกินมานานแล้ว และได้ยื่นฟ้องคดีต่อศาลปกครองแล้ว</p>	ง	ความรู้ความจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ.

เนื้อหาบทเรียนการเรียนรู้  
เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เนื้อหาที่ใช้ในการสร้างบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสาระการเรียนรู้เรื่อง วิธี การร้องเรียนของประชาชน ต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ซึ่งมีขอบเขตเนื้อหา 3 หน่วยดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
  - 1.1 บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
  - 1.2 อำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่
  - 1.3 ขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
2. วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
  - 2.1 ผู้มีสิทธิร้องเรียน
  - 2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนทำอย่างไร (มาตรา 20)
3. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจและเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา
  - 3.1 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา (มาตรา 24)
  - 3.2 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (มาตรา 25)
4. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน
  - 4.1 เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและรับไว้พิจารณาได้
  - 4.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา
  - 4.3 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เรื่อง วิธีการร้องเรียนของประชาชนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

### 1. ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

#### 1.1 บทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ดังนี้

##### 1.1.1 พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณี

1.1.1.1 เรื่องที่ข้าราชการ พนักงานของรัฐหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติ นอกเหนืออำนาจหน้าที่

1.1.1.2 เรื่องที่ข้าราชการ พนักงานของรัฐหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่โดย ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน หรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบ ด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายก็ตาม

##### 1.1.1.3 กรณีอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

#### 1.1.2 จัดทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐสภา

##### 1.1.2.1 รายงานเฉพาะเรื่อง

##### 1.1.2.2 รายงานประจำปี (ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี)

1.1.3 เสนอเรื่องพร้อมทั้งความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองเพื่อวินิจฉัย ในกรณีที่เห็นว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือการกระทำใดของบุคคลตามข้อ 1 มี ปัญหาเกี่ยวกับ ความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ

1.1.4 เสนอแนะต่อหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการ ส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติ คณะรัฐมนตรีในเรื่องดังกล่าวต่อไป ในกรณีที่ เกี่ยวข้องกับมติคณะรัฐมนตรี ให้ส่งรายงานดังกล่าวให้คณะรัฐมนตรีทราบด้วย

1.1.5 แจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจสอบสวนและผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เมื่อเห็นว่ามีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการทุจริต หรือประพฤติมิชอบ ในวงราชการ หรือมีมูลความผิดทางอาญา หรือมีมูลความผิดทางวินัย และให้หน่วยงานที่มีอำนาจ สอบสวนและผู้บังคับบัญชาดังกล่าว แจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ทราบทุก 3 เดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1.6 ขอให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือหัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าว ส่งหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา และสามารถให้หัวหน้างานดังกล่าว เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน หรือบุคคลใดมาให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐานหรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา รวมทั้ง ขอให้ศาลส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา นอกจากนี้ ยังสามารถตรวจสอบสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องเรียน

1.1.7 ออกระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์ เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พุทธศักราช 2542

1.1.8 การดำเนินการตามข้อ 1.1.6 ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาต้องคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือความสัมพันธ์ระหว่างประเทศด้วย

## 1.2 อำนาจบังคับในการปฏิบัติหน้าที่

### 1.2.1 อำนาจบังคับในขั้นตอนการพิจารณา

1.2.1.1 ให้หัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ พนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน หรือบุคคลใดมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ถ้อยคำ หรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา ซึ่งผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

1.2.1.2 การตรวจสอบสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องเรียนต้องแจ้งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองสถานที่ทราบล่วงหน้าในเวลาอันควร ซึ่งผู้ใดต่อสู้ หรือขัดขวางต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

1.2.1.3 ห้ามมิให้ผู้ใดเปิดเผยข้อความ ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้มาเนื่องจากการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ เว้นแต่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จะมอบหมายหรือเป็นการกระทำตามหน้าที่ราชการ หรือเพื่อประโยชน์แก่การตรวจสอบหรือพิจารณาสอบสวน หรือเป็นรายงานตามอำนาจหน้าที่ หรือการปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ " ผู้ใดไม่ปฏิบัติตาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 10,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ"

### 1.2.2 อำนาจบังคับหน่วยงานให้ทำตามคำวินิจฉัย

#### 1.2.2.1 ไม่มีอำนาจสั่งการฝ่ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2.2.2 กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในเวลาอันสมควร ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา อาจส่งเรื่องให้กับนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีที่ควบคุมกำกับดูแลหน่วยงานนั้นเพื่อสั่งการตามควรแก่กรณีได้

1.2.2.3 ในกรณีที่ส่งเรื่องให้กับนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ยังคงไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะข้างต้นในเวลาอันสมควรโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร และเป็นเรื่องที่สำคัญ หรือเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ หรือเกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจทำรายงานเรื่องนั้นเสนอต่อวุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎร เป็นเรื่องด่วนได้

1.2.2.4 รายงานดังกล่าวต้องเปิดเผยให้ประชาชนทราบตามวิธีการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภากำหนด

### 1.3 ขั้นตอนการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

1.3.1 เรื่องใดที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรืออาจไม่รับไว้พิจารณาจะส่งเรื่องให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปตามควรแก่กรณีก็ได้

1.3.2 เรื่องที่รับไว้พิจารณาต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า และเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ร้องเรียน และบุคคล หรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนชี้แจงและแสดงหลักฐานตามสมควร โดยสามารถให้หน่วยงานของรัฐนั้นๆ มาให้ถ้อยคำ หรือมีหนังสือ ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งวัตถุเอกสาร รวมถึงขอให้ศาลส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาและการตรวจสอบสถานที่ ที่เกี่ยวกับเรื่องที่มีการร้องเรียน โดยแจ้งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองทราบล่วงหน้า ในเวลา อันควร

1.3.3 เรื่องใดที่ไม่รับไว้พิจารณา หรือให้ยุติเรื่อง ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งเหตุผล

1.3.4 เมื่อพิจารณาและสอบสวนเรื่องใดเสร็จแล้ว ให้ทำรายงานสรุปข้อเท็จจริง พร้อมทั้งความเห็น และข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขส่งให้หน่วยราชการทราบ หรือดำเนินการต่อไป

1.3.5 เรื่องใดพิจารณาแล้ว แม้ปรากฏว่าการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือ ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น กระทำไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี แล้วแต่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้นก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม หรือความไม่เสมอภาคในกฎหมาย หรือเป็นการเลือกปฏิบัติ หรือลำเอียง ให้เสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐดังกล่าว ดำเนิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

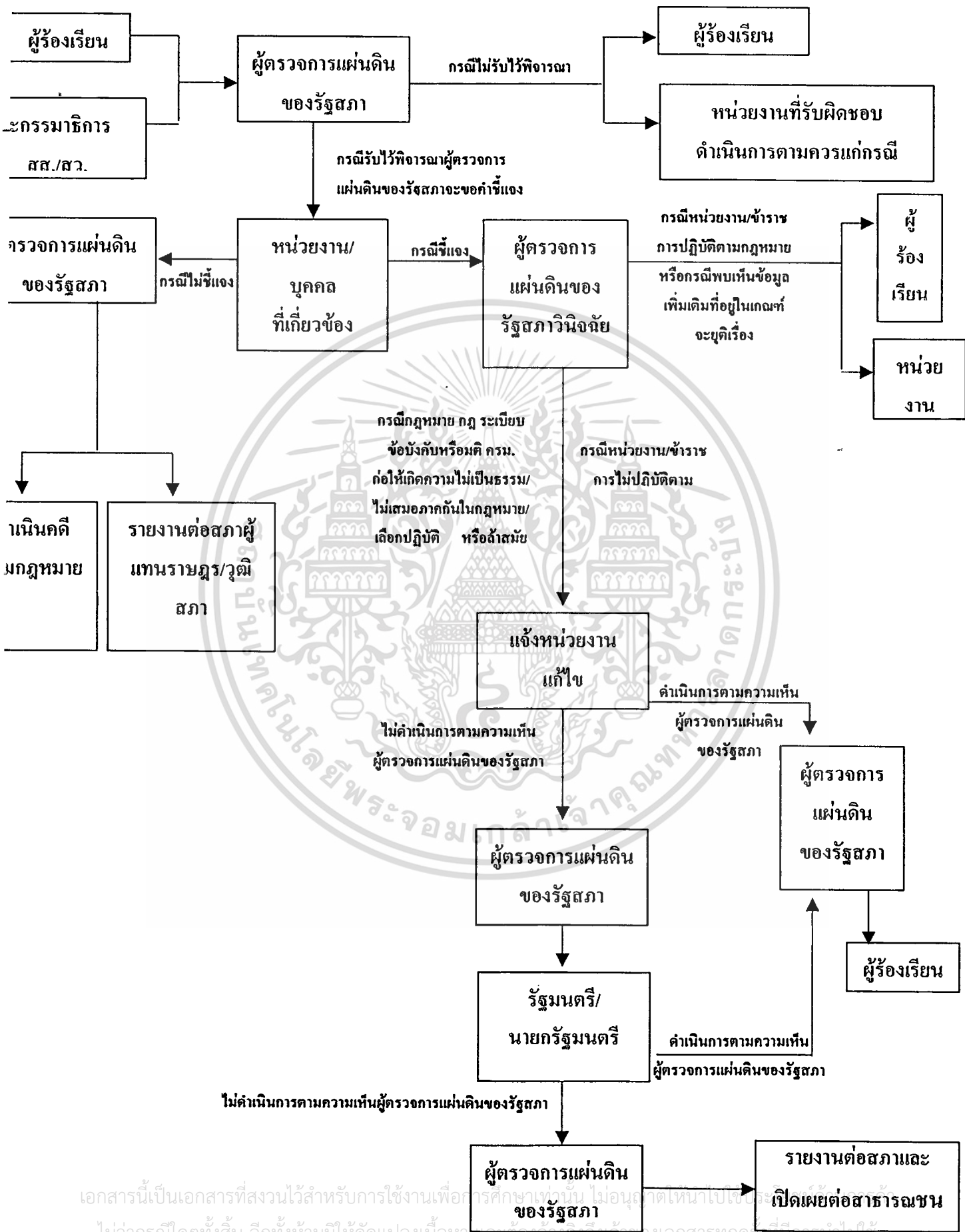
การปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติม ในกรณีของ มติคณะรัฐมนตรีให้ส่งรายงานดังกล่าวให้  
คณะรัฐมนตรีทราบด้วย

1.3.6 เรื่องใดไม่อาจสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้ให้ยุติเรื่องนั้นและรายงานให้  
วุฒิสภาและ สภาผู้แทนราษฎรทราบ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# แผนภูมิแสดงกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องคำร้องเรียน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้โดยไม่  
 อนุญาต หากมีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยเป็นอย่างสูง และขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลที่มีปรากฏในเอกสารนี้ไว้ใช้

## 2. วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

### 2.1 ผู้มีสิทธิร้องเรียน

#### 2.1.1 บุคคลและคณะบุคคลซึ่ง

2.1.1.1 พบเห็นเหตุการณ์หรือเรื่องที่จะร้องเรียน

2.1.1.2 ได้รับความเสียหายโดยไม่เป็นธรรม

2.1.1.3 มีส่วนได้เสียในกรณีนั้น ๆ

#### 2.1.2 กรรมการของวุฒิสภาหรือกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร

### 2.2 การยื่นเรื่องร้องเรียนทำอย่างไร (มาตรา 20)

#### 2.2.1 การร้องเรียนด้วยหนังสือ (มาตรา 20 วรรคแรก) จะต้อง

2.2.1.1 ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

2.2.1.2 ระบุสาเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียน

2.2.1.3 ให้อภัยคำสุภาพ

2.2.1.4 ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

2.2.1.5 การส่งหนังสือร้องเรียน

2.2.1.5.1 นำส่งด้วยตนเอง ที่ ชั้น 20 อาคารเอ็กซิม ถ.พหลโยธิน

แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

2.2.1.5.2 ส่งทางไปรษณีย์ ที่ 1193 อาคารเอ็กซิม ชั้น 20

ถ.พหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท

กรุงเทพมหานคร 0400 หรือ ตู้ ปณ. 333 สามเสนใน

พญาไท กรุงเทพฯ

10400

2.2.1.5.3 มอบให้บุคคลอื่นนำส่ง

2.2.1.5.4 ส่งผ่าน ส.ส. หรือ ส.ว.

2.2.1.5.5 ส่งทางโทรสาร (FAX) และส่งต้นฉบับภายหลัง

2.2.1.5.6 วิธีอื่น ๆ ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภากำหนด

#### 2.2.2 การร้องเรียนด้วยวาจาทางโทรศัพท์ (มาตรา 20 วรรคสอง) จะต้อง

2.2.2.1 โทรศัพท์ไปยังสำนักงาน (หมายเลข โทร. 1676 ฟรีทั่วประเทศ)

2.2.2.2 แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน

2.2.2.3 แจ้งเลขประจำตัวประชาชน หรือเลขหนังสือเดินทางของผู้ร้องเรียน

2.2.2.4 ระบุเหตุที่ทำให้ต้องร้องเรียน

2.2.2.5 เรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต้องเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่ยุ่งยาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อ ๒

### ๒.๒.๒.๖ ใช้ด้อยคำสุภาพ

### ๒.๒.๒.๗ ยินยอมให้มีการบันทึกเสียงคำร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน

## ๒.๒.๓ การเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม ๑๒๑ ตอนที่ ๗๙ ก วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๔๗ โดยกำหนดวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดังนี้

### ๒.๒.๓.๑ เข้า [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th)

### ๒.๒.๓.๒ คลิกเข้าเมนู แบบการร้องเรียน

### ๒.๒.๓.๓ กรอกชื่อ – นามสกุล ของผู้ร้องเรียนที่ถูกต้องในช่องที่กำหนด

### ๒.๒.๓.๔ กรอกหมายเลขบัตรประชาชน ๑๓ หลักให้ครบถ้วน

### ๒.๒.๓.๕ กรอกที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อกลับได้ และ อีเมลแอดเดรส (E – Mail address) (ถ้ามี)

### ๒.๒.๓.๖ กรอกรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยใช้ด้อยคำที่สุภาพ

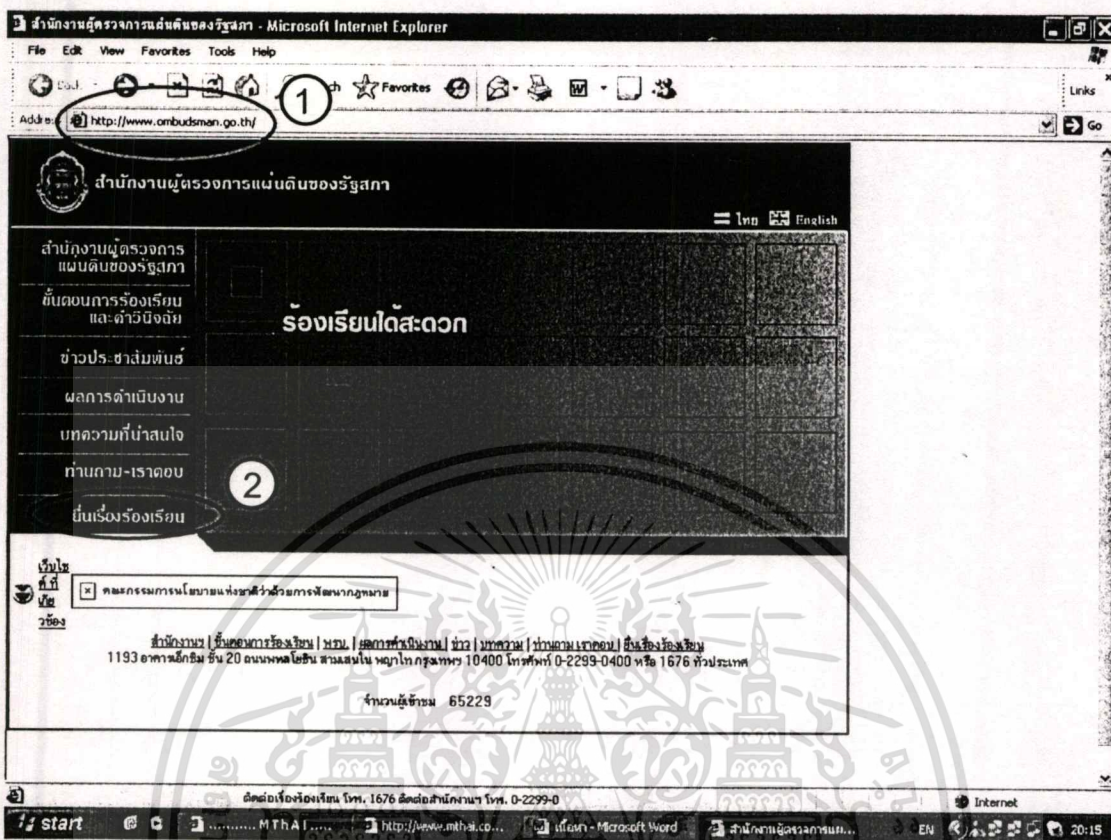
### ๒.๒.๓.๗ เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๒.๓.๘ คลิกปุ่มส่งคำร้อง

### ๒.๒.๓.๙ รับเลขที่เรื่องร้องเรียน (Eเลขที่ / พ.ศ.) เพื่อใช้ติดตามเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วนระบบจะไม่จัดส่งข้อมูลมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และจะแจ้งทางหน้าจอให้ผู้ร้องทราบว่า มีข้อมูลใดบ้างที่ผู้ร้องยังไม่ได้กรอกข้อมูล

## ตัวอย่างขั้นตอนวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต



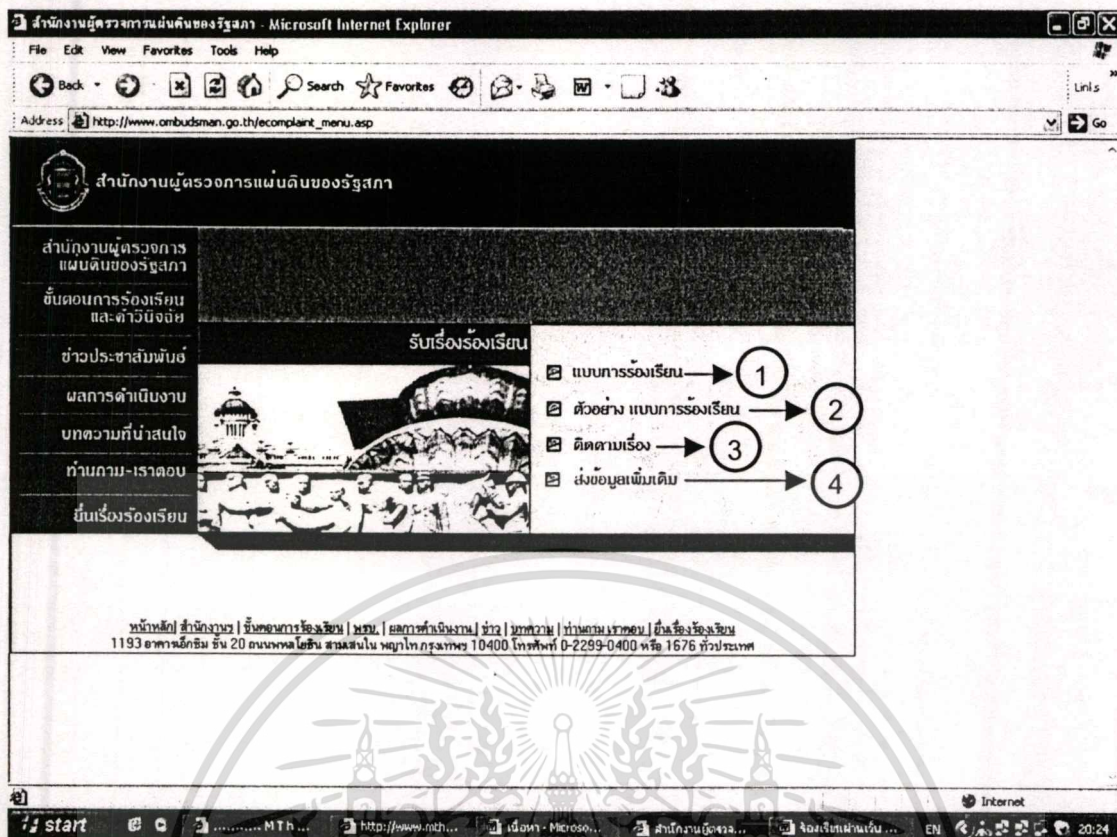
ภาพที่ จ.1 แสดงหน้าหลักของเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

หมายเลข 1 เข้าสู่เว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

โดยพิมพ์ [www.ombudsman.go.th](http://www.ombudsman.go.th) ในช่อง Address

หมายเลข 2 คลิกปุ่มยื่นเรื่องร้องเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ จ.2 หน้าหลักแสดงการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเลข 1 แบบการร้องเรียน สำหรับกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชน หรือผู้ที่ต้องการจะร้องเรียน โดยกำหนดวิธีการเสนอคำร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดังนี้

- 1.1 กรอกชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ให้ชัดเจน
- 1.2 กรอกหมายเลขบัตรประชาชน 13 หลัก ให้ครบถ้วน
- 1.3 กรอก E - Mail address ถ้ามี
- 1.4 กรอกรายละเอียดเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ
- 1.5 เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การกรอกข้อมูล ในช่องที่มีเครื่องหมาย  ต้องกรอกทุกช่องหากผู้ร้องเรียนไม่กรอกข้อมูลในช่องนั้นๆ ระบบจะไม่ทำการส่งเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบให้

หมายเลข 2 ตัวอย่างแบบการร้องเรียน เป็นตัวอย่างสำหรับการกรอกข้อมูลการร้องเรียน

หมายเลข 3 ติดตามเรื่อง สำหรับผู้ร้องเรียนที่ต้องการติดตามการร้องเรียนของตนเอง

หมายเลข 4 ส่งข้อมูลเพิ่มเติม เป็นโปรแกรมสำหรับรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมหากในขณะการส่งเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ไม่สมบูรณ์ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพิ่มเติมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites Home Print Mail

Address http://www.ombudsman.go.th/epost.asp

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

หน้าแรก ติดต่อเราเรื่องร้องเรียน ตัวอย่างแบบการร้องเรียน ส่งเรื่องเพิ่มเติม

**แบบการรับเรื่องร้องเรียน**

วันที่ 1/29/2005 เวลา 20:54:32

ชื่อ  นามสกุล

เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก  (ตรวจสอบ 3216549874521)

กรรณทิจอยู่

บ้านเลขที่  หมู่

หมู่บ้าน  ถนน

แขวง/ตำบล  อำเภอ/เขต

จังหวัด  หรือไปรษณีย์

โทรศัพท์

โทรศัพท์มือถือ

อีเมล

เรื่องที่ร้องเรียน / รายละเอียดการร้องเรียน

\*รายละเอียดการที่มีกรรณทิจอยู่

1. กรรณทิจกรรณทิจอยู่เพื่อประโยชน์ส่วนตัวตนเอง
2. กรรณทิจยื่นมาขอรับประโยชน์ที่กำหนดไว้
3. กรรณทิจยื่นมาขอรับประโยชน์ 13 หลัก
4. กรรณทิจอยู่
5. กรรณทิจ E-Mail
6. กรรณทิจเรื่องที่ร้องเรียน / รายละเอียดการร้องเรียน
7. เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. เมื่อกรรณทิจยื่นเรื่องด้วยตนเองส่งกรรณทิจ
9. เมื่อส่งกรรณทิจมาขอรับประโยชน์

start | http://www... | เรื่อง... | เรื่อง... | Internet | 20:56

ภาพที่ ๑.3 หน้าหลักแสดงแบบการรับเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกช่อง

การกรอกข้อมูล ในช่องที่มีเครื่องหมาย \* ต้องกรอกทุกช่องหากผู้ร้องเรียนไม่กรอกข้อมูลในช่องนั้นๆ ระบบจะไม่ทำการส่งเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Home Search Favorites Links

Address http://www.ombudsman.go.th/epost.asp

กรอกข้อมูล

บ้านเลขที่ 123/456 หมู่ 10

หมู่บ้าน กรุงเทพมหานคร ถนน สาทรใต้

แขวง/ตำบล สาทรใต้ แขวง/เขต สาทรใต้

จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10230

โทรศัพท์ 0-2299-0400

โทรศัพท์มือถือ 0-1994-9745

e-mail somchai@hotmail.com

เรื่องที่จะร้องเรียน / รายละเอียดการร้องเรียน

ไม่สามารถติดต่อประชาชนได้ เนื่องจากถูกตัดสัญญาณ  
จากสำนักงานเป็นรายชั่วโมง

เลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรมการปกครอง

ส่งคำร้อง ยกเลิก

1 2

รายละเอียดการร้องเรียน

1. กรมการปกครองเพื่อประโยชน์ของส่วนราชการ
2. กรมการปกครองในส่วนที่กำกับดูแล
3. กรมการปกครองในส่วนที่กำกับดูแล
4. กรมการปกครอง
5. กรมการปกครอง
6. กรมการปกครองในส่วนที่กำกับดูแล
7. กรมการปกครองในส่วนที่กำกับดูแล
8. กรมการปกครองในส่วนที่กำกับดูแล
9. กรมการปกครองในส่วนที่กำกับดูแล

start | โฉมงาม... | IOC - M... | เนื้อหา... | ร้องเรียน... | http://w... | Adobe P... | สืบเสาะ... | TM | 15:02

ภาพที่ จ.4 แสดงแบบการร้องเรียนที่กรอกข้อมูลแล้ว

การร้องเรียนเมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ผู้ร้องเรียนกดปุ่ม  
หมายเลข 1 ส่งคำร้อง เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วน  
หมายเลข 2 ยกเลิก เมื่อต้องการลบหน้าจอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สืบค้นภาพพิมพ์ข้อมูล - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Print Mail News RSS

Address http://www.ombudsman.go.th/epostConfirm.asp

Links

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

หากต้องการส่งข้อมูลจากปุ่ม ตกลง

ชื่อ - นามสกุล	นายสมชาย รัชการชิน
เลขหมายประจำตัว ของผู้อิเตอร์	3216549874521
ที่อยู่	123/456 หมู่ 10 หมู่บ้านรุ่งระยับ ถนนลาดพร้าว ตำบลลาดพร้าว อำเภอลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร
อีเมล	somchai@hotmail.com
เรื่องที่ร้องเรียน / รายละเอียดการ ร้องเรียน	ไม่สามารถมีบัตรประชาชนได้ เนื่องจากถูกคัดชื่อออกจากสำนัก ทะเบียนราษฎร์
หน่วยงานที่ถูกร้อง	กรมการปกครอง

แก้ไข ตกลง

Done

start

Internet

15:14

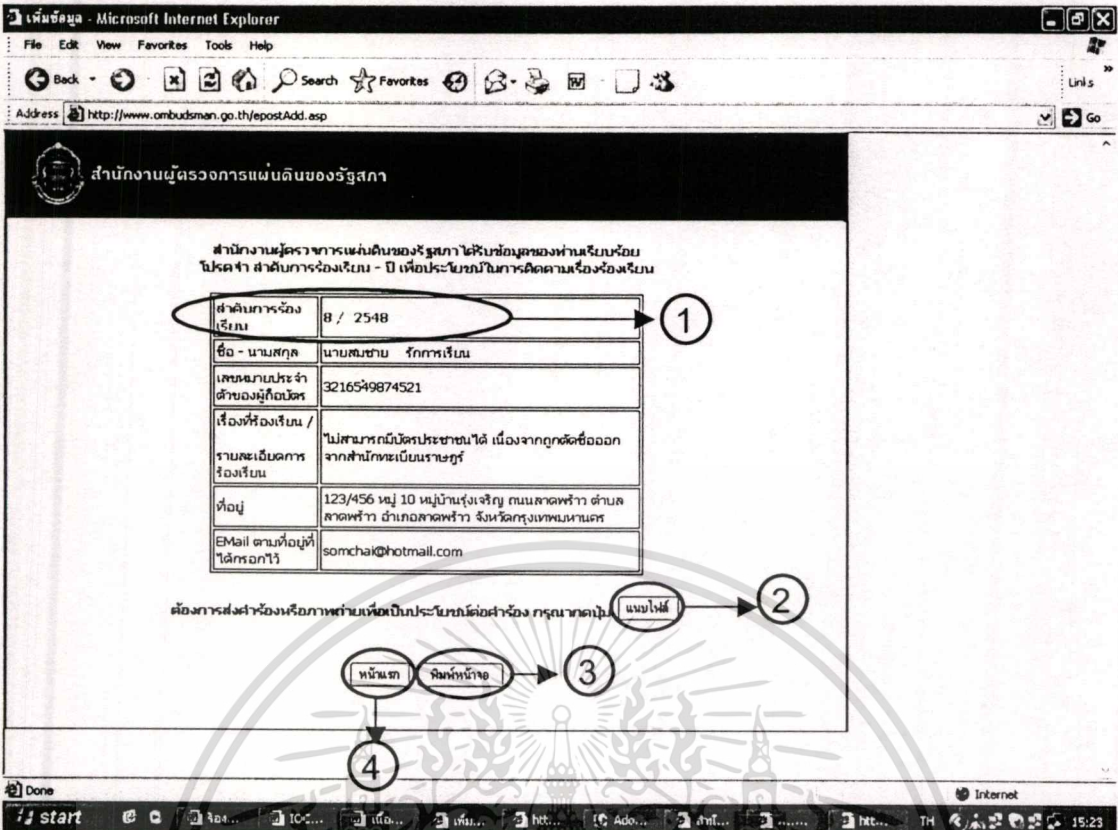
ภาพที่ จ.5 แสดงแบบการร้องเรียนยืนยันการส่งคำร้อง

เมื่อคลิกปุ่มส่งคำร้องจะปรากฏหน้านี้เพื่อยืนยันการส่งคำร้อง และหากผู้ร้องตรวจสอบข้อมูลแล้วพบข้อผิดพลาด หรือข้อมูลไม่ครบถ้วนระบบจะทำการเตือนให้กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนโดยท่านสามารถกลับไปแก้ไขข้อมูลได้โดยทำการคลิกที่

ปุ่ม แก้ไข เพื่อแก้ไขข้อมูลคำร้องที่ไม่ครบถ้วนหรือผิดพลาด

ปุ่ม ตกลง หากต้องการส่งข้อมูลนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ จ.6 แสดงการยืนยันการได้รับข้อมูลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

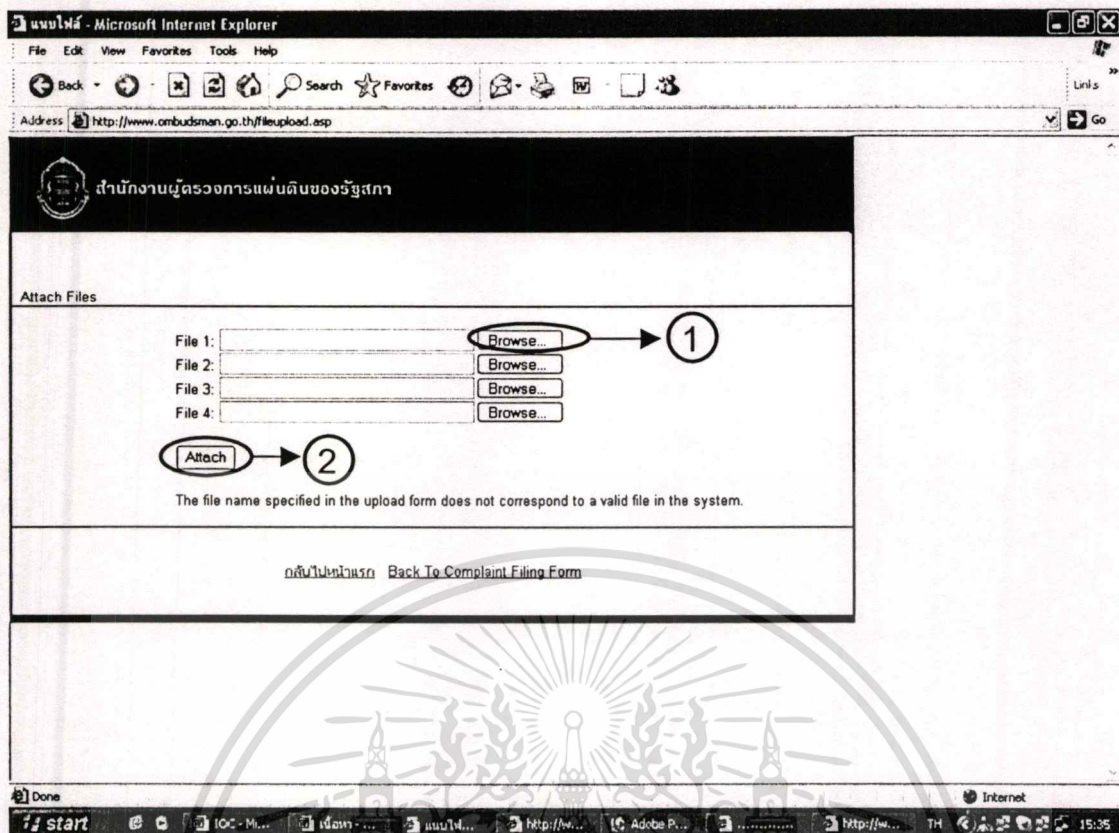
หมายเลข 1 จะบอกให้ท่านจำ ลำดับการร้องเรียน-พ.ศ. เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่อง

หมายเลข 2 หากต้องการส่งคำร้องหรือภาพถ่ายเพื่อเป็นประโยชน์ต่อคำร้อง กดปุ่มแนบไฟล์

หมายเลข 3 กดคลิกปุ่ม พิมพ์หน้าจอ เมื่อต้องการพิมพ์ข้อมูลในหน้าจอนี้ไว้เพื่อเป็นหลักฐาน

หมายเลข 4 กดคลิกปุ่ม หน้าแรกเพื่อกลับไปสู่หน้าแบบรับเรื่องร้องเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

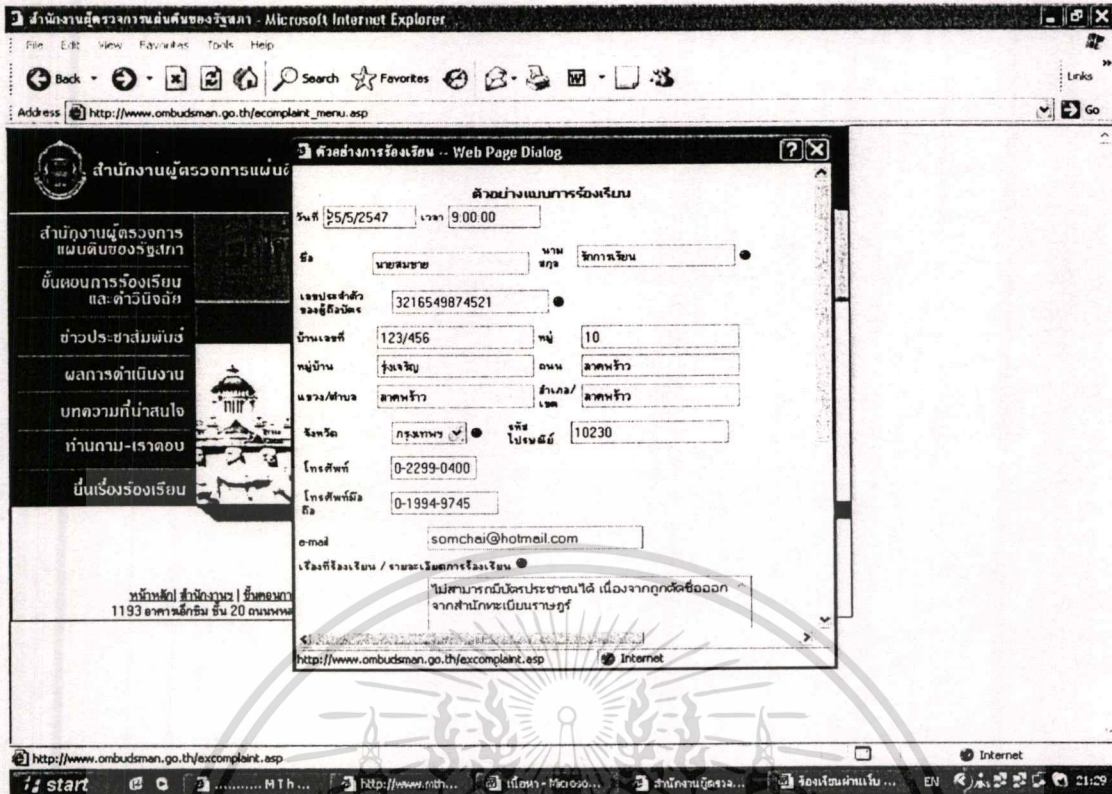


ภาพที่ จ.7 แสดงการแนบไฟล์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคำร้อง

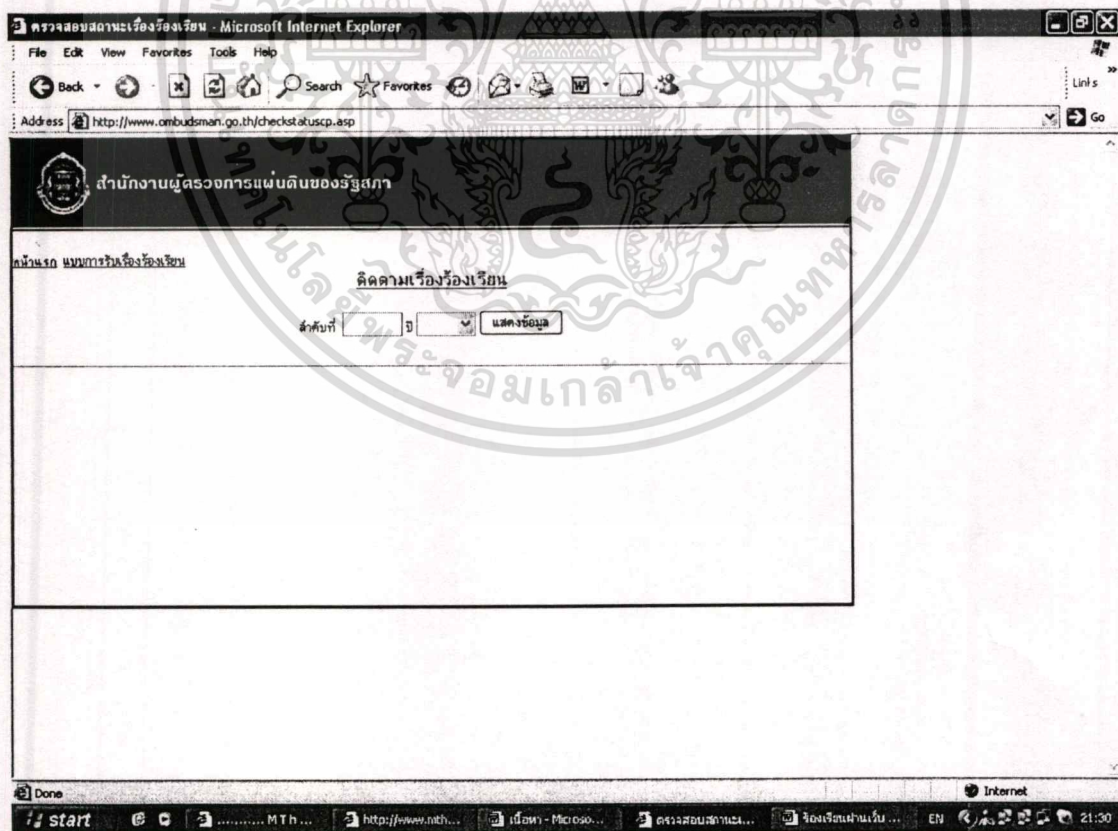
เมื่อต้องการแนบไฟล์ให้คลิก

หมายเลข 1 ปุ่ม Browse เพื่อค้นหาไฟล์ที่เราต้องการ เมื่อเลือกไฟล์ที่ต้องการได้แล้ว

หมายเลข 2 กดปุ่ม Attach เพื่อส่งไฟล์รูปภาพเข้าสู่ระบบการร้องเรียน



ภาพที่ ๑.๘ แสดงตัวอย่างแบบการร้องเรียนที่กรอกข้อมูลแล้ว



ภาพที่ ๑.๙ แสดงแบบฟอร์มสำหรับติดตามเรื่องร้องเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Print Mail -

Address http://www.ombudsman.go.th/CheckStatusCP.asp

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ติดตามเรื่องร้องเรียน

จำนวนที่ 8 ปี 2548 แสดงข้อมูล

สำเนาเรื่องร้องเรียนที่ 8 ปี 2548 ไม่สามารถรับเงินค่าร้องเรียนได้ (มาตรา 20) จากสหพันธรัฐไทย

1. โฉนดชื่อ - สุก
2. เลขประจำตัวประชาชน และชื่อ-สกุล ไม่ตรงกัน
3. ไม่ระบุเหตุ / ข้อเท็จจริงตามสมควร

Done Internet

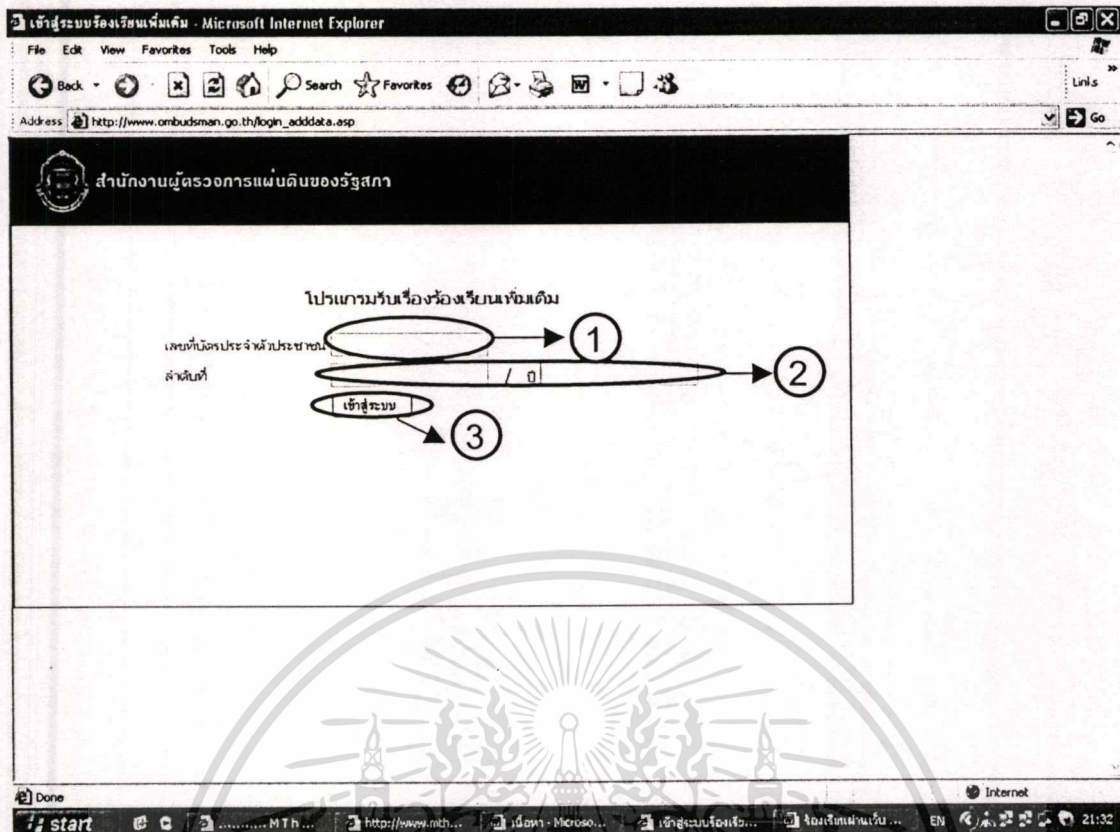
start IOC ... แอป... ตรวจ... http/... Adobe... http/... 16:11

### ภาพที่ จ.10 แสดงแบบฟอร์มสำหรับติดตามเรื่องร้องเรียน

หมายเลข 1 ใส่เลขลำดับเลขที่เรื่องร้องเรียน และเลือกพ.ศ. ที่ระบุไว้

หมายเลข 2 กดปุ่มแสดงข้อมูล

การติดตามเรื่องร้องเรียนของระบบนี้ จะนำหมายเลขประจำตัวประชาชนไปตรวจสอบกับระบบข้อมูลทะเบียนราษฎรของกรมการปกครองหากไม่พบชื่อสกุลที่ถูกต้อง ระบบก็จะไม่สามารถนำไปเป็นคำร้องได้ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพ.ศ. 2542 ดังนั้นผู้ร้องเรียนจึงควรที่จะส่งข้อมูลตามความเป็นจริงเพื่อการร้องเรียนนั้นๆ เป็นผลให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อไปได้



ภาพที่ จ.11 แสดงโปรแกรมรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม

โปรแกรมการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม ทำเมื่อผู้ร้องได้ติดตามเรื่องร้องเรียนนั้นๆ แล้วยังขาดข้อมูลที่สามารถระบุสาเหตุตามข้อเท็จจริงได้ ผู้ร้องสามารถทำการส่งเรื่องเพิ่มเติมได้จาก

หมายเลข 1 ใส่หมายเลขประจำตัวประชาชน

หมายเลข 2 ลำดับเรื่องที่เคยทำการร้องเรียนไปแล้ว

หมายเลข 3 คลิกปุ่มเข้าสู่ระบบเพื่อทำการส่งข้อมูลเพิ่มเติม

### 3. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจและเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา

#### 3.1 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา (มาตรา 24)

3.1.1 เรื่องที่เป็นนโยบายซึ่งคณะรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภาเว้นแต่การปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวมีลักษณะตามมาตรา 16 (1)

3.1.2 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

3.1.3 เรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา 16 (1)

3.1.4 เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัยของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือของรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น

3.1.5 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามมาตรา 20

#### 3.2 เรื่องที่ไม่อาจรับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (มาตรา 25)

3.2.1 เรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในวงราชการ

3.2.2 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิได้มีส่วนได้เสีย และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

3.2.3 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเมื่อมีกำหนดสองปีนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

3.2.4 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

3.2.5 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร

3.2.6 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนตาย และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

3.2.7 เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว

#### 4. ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

4.1 เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจและรับไว้พิจารณาได้ ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542

##### 4.1.1 ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างที่ 1 ถูกตัดสิทธิไม่ได้รับการบรรจุตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ 1 ตามที่สอบได้หลังจากที่ขึ้นบัญชีรายชื่อไว้แล้ว เนื่องจากมีการปรับปรุงกำหนดคุณสมบัติประจำตำแหน่งที่ผู้ร้องสอบได้สูงขึ้น

##### สรุปเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้สอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานส่วนตำบล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ 1 ประจำปี 2545 ผู้ร้องเรียนสอบได้และมีรายชื่ออยู่ในบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2545 ซึ่งการสอบแข่งขันกำหนดวุฒิการศึกษาขั้นต่ำคือ ม. 3 โดยผู้ร้องใช้วุฒิการศึกษา ม. 6 ในการสมัคร แต่ต่อมาคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) กำหนดให้ปรับปรุงมาตรฐานคุณสมบัติของตำแหน่งพนักงานส่วนตำบลขึ้นใหม่ตามการประชุมครั้งที่ 6/2545 เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2545 อันจะมีผลทำให้ผู้ที่สอบคัดเลือกได้ แต่ไม่มีคุณสมบัติตามที่ปรับปรุงฯ จะถูกตัดสิทธิไม่ได้รับการบรรจุ โดยเปลี่ยนวุฒิการศึกษาขั้นต่ำจาก ม.3 เป็น ปวช. หากผู้ที่สอบได้แล้ว แต่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปวช. คือ มศ.3 ม.3 และ ม.6 จะถูกตัดสิทธิไม่ได้รับการบรรจุ และในวันที่ 8 มกราคม 2547 คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัด บัตตานี มีหนังสือเรียกผู้ที่สอบแข่งขันได้ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ 1 ตามบัญชีรายชื่อลำดับที่ 325-425 เพื่อกำหนดตรวจสอบคุณสมบัติและบรรจุตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ 1 ตามหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุงฯ การเรียกบรรจุในครั้งนี้ ทำให้ผู้ร้องซึ่งเป็นผู้ที่สอบได้ลำดับที่ 360 ต้องเสียสิทธิไปทันที ผู้ร้องเห็นว่าการปรับเปลี่ยนมาตรฐานคุณสมบัติของตำแหน่งงานดังกล่าวนั้นกำหนดขึ้นมาใหม่จากที่ได้เคยกำหนดไว้เดิม ไม่เป็นธรรม จึงร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

##### ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ประสานกับคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในประเด็นร้องเรียนดังกล่าว ได้รับการชี้แจงว่าในวันที่ 25 ธันวาคม 2546 มีประชุมหารือกรณีการแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้ที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งแล้ว ผลจากการประชุมได้มีมติกำหนดแนวทางการปฏิบัติกรณีการบรรจุแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันเป็นพนักงานส่วนตำบลใหม่ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้มีรายชื่อขึ้นบัญชีไว้ตามประกาศหลักเกณฑ์ ก.อบต. จังหวัด ชุดเก่า ซึ่งไม่ตรงคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่กำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งมติการประชุมได้กำหนดให้ผู้สอบได้แต่ขึ้นบัญชีรายชื่อไว้ก่อนตามหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุงคุณสมบัติชุดเก่านั้น ให้มีสิทธิตามเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เห็นว่ากรณีนี้ไม่เป็นธรรมจึงได้ดำเนินการติดต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามมติ โดยไม่มีการตัดสิทธิของทั้งผู้ร้องเรียนและผู้ที่สามารถยื่นข้อเท็จจริงในลักษณะเดียวกัน โดยกำหนดให้ผู้ที่สามารถยื่นข้อเท็จจริงได้และมีสิทธิตามเงื่อนไขที่ร้องเรียน และได้อยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ออกมาภายหลัง

ผู้ร้องเรียนได้มีหนังสือตอบขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องดังกล่าวและแจ้งว่าผู้ร้องได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานส่วนตำบลแล้ว

## ตัวอย่างที่ 2

ขอความอนุเคราะห์ให้ได้พบญาติในวันพบญาติ

### สรุปเรื่องร้องเรียน

ขอความอนุเคราะห์ในการให้ผู้ร้องเรียนชาวต่างชาติได้พบญาติในวันพบญาติที่จัดขึ้นในเรือนจำกลางจังหวัด

### ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาคำร้องเรียนที่ผู้ร้องขอความอนุเคราะห์ในการให้ได้พบญาติในวันพบญาติ ซึ่งผู้ร้องเรียนได้แจ้งความประสงค์ผ่านสถานทูตเยอรมันไปยังกรมราชทัณฑ์แล้ว แต่ไม่ได้รับการอนุญาตให้พบญาติด้วยเหตุผลว่าผู้ร้องเรียนไม่มีทะเบียนสมรสกับภรรยาคนไทย ผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่ยุติธรรมเพราะนักโทษคนไทยบางคนที่ได้พบญาติส่วนมากไม่มีทะเบียนสมรส หรือเป็นเพื่อนกันเท่านั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาประสานงานไปยังเรือนจำกลางจังหวัด ได้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าวว่า นักโทษที่ได้รับอนุญาตให้พบญาติในวันพบญาติต้องเป็นนักโทษชั้นกลางขึ้นไป และในส่วนใหญ่ของนักโทษชาวต่างชาติ ต้องให้สถานทูตเป็นผู้อนุมัติ ซึ่งตามข้อกำหนดของสถานทูตเยอรมันได้กำหนดว่า นักโทษที่จะได้พบญาติจะต้องเป็นนักโทษชั้นกลางและหากมีภรรยาเป็นคนไทยต้องมีการจดทะเบียนสมรส ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวไม่เป็นธรรมกับนักโทษชาวต่างชาติจึงได้ประสานกับสถานทูตเยอรมัน ให้มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดดังกล่าวแล้ว เรือนจำกลางจึงได้ดำเนินการอนุญาตให้ผู้ร้องเรียนได้พบญาติตามความประสงค์แล้ว

## ตัวอย่างที่ 3

สำนักงานเขต และกรมโรงงานอุตสาหกรรม ไม่ดำเนินการกับผู้ประกอบการโรงงานหลอม-หล่อโลหะที่ส่งกลิ่นเหม็นและเขม่าควัน สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน และขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาความเห็นของกรมควบคุมมลพิษที่แจ้งไปยังสำนักงานเขต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมือง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สรุปเรื่องราวเรียน

ผู้ร้องเรียนและคณะได้ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหากลิ่นเหม็นและฝุ่นควันจากการประกอบกิจการของกลุ่มโรงงานหลอม-หล่อโลหะในซอยแห่งหนึ่ง จำนวน 10 แห่ง ซึ่งเคยแจ้งให้หลายหน่วยงานแก้ปัญหาคความเดือดร้อนที่มีมานานกว่า 20 ปี ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งว่าหลายหน่วยงานกำลังดำเนินการให้โรงงานปรับปรุงระบบขจัดฝุ่นละอองและเขม่าควันภายในเวลาที่กำหนด แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ และไม่มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามคำสั่งของหน่วยงาน ปล่อยให้โรงงานหลายแห่งไม่ปฏิบัติตามคำสั่งเรื่อยมา จนกระทั่งกรมควบคุมมลพิษได้มีหนังสือถึงสำนักงานเขต ให้ความเห็นว่า "เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่ใกล้เคียงกับที่ตั้งของโรงงานหลอม-หล่อโลหะทั้ง 10 โรงงาน มีการขยายตัวของชุมชนอย่างรวดเร็วมากจนกลายเป็นชุมชนขนาดใหญ่ ดังนั้น จึงควรหามาตรการส่งเสริมและผลักดันให้กลุ่มโรงงานดังกล่าว ย้ายออกไปประกอบกิจการในพื้นที่อื่น แต่หากจะยังคงให้ประกอบกิจการในพื้นที่แห่งนี้ต่อไป โรงงานทั้ง 10 โรงงาน ต้องปรับปรุงแก้ไขระบบขจัดฝุ่นละอองและเขม่าควันที่ติดตั้งและใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการขจัดฝุ่นละออง เขม่าควัน และกลิ่นเหม็นไอระเหยสารเคมี โดยอาจติดตั้งวัสดุดูดซับกลิ่นไอระเหยสารเคมีเพิ่มเติม หรือเพิ่มขนาดและจำนวนชั้นตอนของการสเปรย์น้ำให้มากขึ้น และต้องปรับปรุงแก้ไขอาคารโรงงานและสถานที่ประกอบการ ให้มีสภาพมั่นคงแข็งแรง มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ถูกสุขลักษณะ และมีลักษณะปิดมิดชิด รวมทั้งจะต้องพิจารณากฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบการพิจารณาในการต่อใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน เช่น การประกอบกิจการโรงงานต้องไม่ขัดต่อกฎหมายผังเมืองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมืองรวมในสาระสำคัญที่เกี่ยวกับสุขลักษณะ ความปลอดภัยของประชาชน และสวัสดิภาพของสังคม แต่ปัญหาดังกล่าวก็ยังไม่ได้รับการแก้ไข ผู้ร้องเรียนจึงร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ตรวจสอบกรณีดังกล่าว

### ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณาคำร้องเรียนของผู้ร้องเรียนและคำชี้แจงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และได้ลงพื้นที่เพื่อไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบพบว่ากลิ่นเหม็นและเขม่าควันจากการประกอบกิจการของกลุ่มโรงงานหลอม-หล่อโลหะ นั้น สำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรมได้เคยดำเนินการตรวจสอบสถานที่แล้ว และเมื่อพบว่าสถานประกอบการก่อเหตุเดือดร้อน รำคาญ ระบบขจัดฝุ่นละอองและเขม่าควันไม่มีประสิทธิภาพ จึงได้ออกคำสั่งเจ้าพนักงานให้สถานประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขสถานที่ให้ถูกต้อง ดังนั้น ในประเด็นนี้จึงยังไม่อาจถือได้ว่าสำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรมละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ในการแก้ไขปัญหาระบบขจัดฝุ่นละอองและเขม่าควันจะต้องอาศัยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ไขปัญหานี้ ซึ่งหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีการประสานความร่วมมือกันในทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติและไม่มีการกวดขันให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอแล้ว ก็จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการถือโอกาสฝ่าฝืนกฎหมาย สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้ อีกทั้งผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาเป็นเวลานานแล้วว่าได้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากการประกอบกิจการดังกล่าว และแม้สำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรมได้ดำเนินการตรวจสอบและออกคำสั่งเจ้าพนักงานให้สถานประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขสถานที่ให้ถูกต้องแล้วหลายครั้งก็ตาม แต่ผู้ร้องเรียนยังคงได้รับความเดือดร้อนอยู่ ซึ่งการที่สำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรมมิได้ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และกวดขันอย่างต่อเนื่องให้สถานประกอบการปฏิบัติตามคำสั่ง ปล່อยให้สถานประกอบการปฏิบัติตามฝ่าฝืนกฎหมาย สร้างความเดือดร้อนรำคาญอันเป็นเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึง มีข้อเสนอแนะไปยังสำนักงานเขตและกรมโรงงานอุตสาหกรรม ดังต่อไปนี้

(1) ขอให้ประสานความร่วมมือกันระหว่างสำนักงานเขต กรมโรงงานอุตสาหกรรม และกรมควบคุมมลพิษ ในการร่วมกันตรวจสอบการประกอบกิจการโรงงานหลอม-หล่อโลหะ ให้ถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งตรวจสอบระบบกำจัดฝุ่นละอองและกลิ่นเหม็นว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ และดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายต่อไป หากพบว่าไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ และไม่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

(2) ขอให้อาศัยอำนาจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สั่งการให้โรงงานหลอม-หล่อโลหะ หยุดประกอบกิจการหากจงใจไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่สั่งให้ปรับปรุงแก้ไขโรงงาน

(3) ขอให้พิจารณาดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งคอยตรวจสอบ ควบคุมและกำกับดูแลการประกอบกิจการโรงงานหลอม-หล่อโลหะอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่องตลอดไป เพื่อป้องกันมิให้มีผู้ปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย สร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง อันทำให้เกิดกรณีร้องเรียนเช่นนี้ขึ้นอีก

สำหรับกรณีนี้ผู้ร้องเรียนขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาพิจารณาความเห็นของกรมควบคุมมลพิษที่แจ้งไปยังสำนักงานเขต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมือง นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเห็นว่าเพื่อให้การแก้ไขปัญหาโรงงานหลอม-หล่อโลหะเป็นไปอย่างถาวรและยั่งยืนจึงเสนอแนะกรุงเทพมหานครให้รับความเห็นของกองตรวจมลพิษ กรมควบคุมมลพิษ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผังเมืองไว้พิจารณาดำเนินการ เพราะการประกอบกิจการโรงงานต้องไม่ขัดต่อนโยบายผังเมืองรวมในสาระสำคัญที่เกี่ยวกับสุขภาพของประชาชน และสวัสดิภาพของสังคม รวมทั้งต้องควบคุมโรงงานให้มีระบบกำจัดมลพิษที่มีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพสูงสุด ไม่สร้างความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียง

#### 4.1.2 ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

ตัวอย่างที่ 4 การวางท่อประปาบริเวณหน้าบ้าน ทำให้กระทบรั้วบ้าน

เกิดความเสียหาย

##### สรุปเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ว่าการก่อสร้างถนนสายวัดนครอินทร์ได้มีการวางท่อประปาถูกล้ำเข้าไปในบริเวณหน้าบ้าน ทำให้รั้วและบันไดบ้านของผู้ร้องได้รับความเสียหาย จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาช่วยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน

##### ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาประสานกับการประปานครหลวง และกรมโยธาธิการร่วมเดินทางไปดูพื้นที่กับเจ้าหน้าที่ของการประปานครหลวง และกรมโยธาธิการ พบว่าการวางท่อประปาดังกล่าวสามารถย้ายแนวเขตได้โดยจะดำเนินการถอนเสาเดิมออกและขุดแนววางท่อประปาใหม่ให้พ้นจากแนวที่จะทำความเดือดร้อนให้แก่ผู้ร้องเรียน ซึ่งจะมีกำหนดเวลาประมาณ 2-3 วันจึงจะแล้วเสร็จ

ตัวอย่างที่ 5 ขอให้ช่วยประสานงานเกี่ยวกับการออกหนังสือรับรองบุคคลจาก

อำเภอ

##### สรุปเรื่องร้องเรียน

ขอให้ช่วยประสานให้อำเภอออกหนังสือรับรองบุคคลว่า บิดาของสามีผู้ร้องเรียนที่ได้เสียชีวิตไปแล้ว เป็นบุคคลคนเดียวกัน เนื่องจากชื่อในใบมรณบัตร และชื่อตามทะเบียนบ้าน สะกดไม่ตรงกัน เพื่อนำไปขอรับเงินบำนาญจากหน่วยงานต้นสังกัดของบิดาของสามีผู้ร้องเรียน

##### ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานไปยังปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร ซึ่งให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และได้แจ้งว่า เรื่องดังกล่าวเป็นการเข้าใจผิดของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน ที่เข้าใจว่าเป็นการขอตรวจสอบทายาท จึงแนะนำผู้ร้องเรียนให้ไปดำเนินการกับต้นสังกัดก่อน แต่หากเรื่องดังกล่าวเป็นตามที่ผู้ร้องประสงค์ เจ้าหน้าที่จึงได้แจ้งให้ผู้ร้องนำหลักฐานทะเบียนบ้านไปติดต่อที่อำเภอ เพื่อดำเนินการรับรองว่าบุคคลตามใบมรณบัตร และตามทะเบียนบ้านเป็นบุคคลคนเดียวกันได้ตามประสงค์เรียบร้อยแล้ว

ตัวอย่างที่ 6 ขอให้ช่วยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อย้ายสถานศึกษาให้บุตรผู้ร้องเรียน เนื่องจากโรงเรียนไม่ยอมออกหลักฐานการย้ายสถานศึกษาให้

#### ผลการพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประสานงานไปยังโรงเรียนซึ่งโรงเรียนได้ชี้แจงว่าได้จำหน่ายบุตรของผู้ร้องเรียนออกจากบัญชีรายชื่อของโรงเรียนแล้วตามระเบียบของราชการ ด้วยเหตุขาดเรียนและมีได้มาสอบวัดผลปลายภาคเรียนเป็นเวลาติดต่อกันหลายวัน ซึ่งครูประจำชั้นได้ติดตามถามจากญาติของนักเรียนแล้วทราบบว่า บิดามารดาพานักเรียนไปอยู่ต่างจังหวัดและไม่สามารถติดต่อให้เด็กมาเล่าเรียนได้ตามปกติ และเมื่อโรงเรียนได้รับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแล้ว ได้ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา โดยแจ้งให้ผู้ปกครองของนักเรียนติดต่อขอหลักฐานแสดงผลการเรียน (ป.04) เพื่อนำไปแจ้งเข้าเรียนในสถานศึกษาแห่งใหม่ ซึ่งโรงเรียนได้ดำเนินการออกหลักฐานดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

#### 4.2 ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา มาตรา 24)

ตัวอย่างที่ 7 ไม่ได้รับความเป็นธรรมกรณีมีข้อพิพาทเรื่องที่ดินกับเจ้าของที่ดินข้างเคียงที่รุกล้ำเข้ามาในที่ดินของผู้ร้อง

#### สรุปเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนมีคดีความเรื่องที่ดิน ซึ่งเรื่องเกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เจ้าหน้าที่ที่ดินกองกำกับเดินสำรวจออกโฉนด และสำนักงานที่ดินจังหวัด ได้ดำเนินการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทุกหมู่บ้าน และได้แจ้งให้เจ้าของที่ดินที่ต้องการทำโฉนดนำเดินสำรวจชี้แนวเขต โดยนำเอกสาร เช่น น.ส. 3 ก. ไปประกอบด้วยเมื่อไปถึงที่ของผู้ร้องเรียน ปรากฏว่ามีหลักเขตฝังอยู่ในพื้นที่ก่อนแล้ว เจ้าหน้าที่จึงให้กำหนดแนวเขตตามหลักเขตที่ฝังไว้ แต่ผู้ร้องเรียนได้คัดค้าน แต่เจ้าหน้าที่ที่ข่มขู่ให้ผู้ร้องเรียนยินยอม ต่อมาได้ทราบว่าเพื่อนบ้านได้ออกโฉนดที่ดินรุกล้ำที่ไปในของตนผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจึงได้ไปติดต่อที่สำนักงานที่ดินจังหวัดก็ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ผู้ร้องเรียนจึงได้ตัดสินใจว่าจ้างทนายความ ยื่นฟ้องต่อศาลจังหวัด ซึ่งศาลชั้นต้นตัดสินให้แพ้ ต่อมาได้อุทธรณ์อีก ศาลอุทธรณ์ก็ยืนตามศาลชั้นต้น ผู้ร้องเรียนจึงร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

#### ผลการพิจารณา

เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่ศาลจังหวัด ได้มีคำพิพากษาแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงไม่สามารถรับเรื่องไว้พิจารณาได้ตามความในมาตรา 24(2) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 ที่กำหนดว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ไม่ให้รับไว้พิจารณาหรือให้ยุติการพิจารณา

**ตัวอย่างที่ 8** ขอให้ติดตามเรื่องจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ไม่ยอมดำเนินการเรื่องให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับเงินที่กดจากตู้เอทีเอ็ม ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

### สรุปเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้ไปกดเงินจากตู้ ATM จำนวน 9,800 บาท แต่เงินไม่ออกมา จึงไปแจ้งเจ้าหน้าที่ธนาคารให้กดดูจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งทราบว่าเงินของตนถูกตัดจากบัญชีไปแล้ว ซึ่งเจ้าหน้าที่บอกว่าจะตรวจสอบให้ประมาณ 1 อาทิตย์ แต่ผู้ร้องเรียนไม่มั่นใจ จึงไปแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.กองเมือง ไว้เป็นหลักฐาน ต่อมาเจ้าหน้าที่ตำรวจได้พาผู้ร้องเรียนไปที่ธนาคารเพื่อสอบถามรายละเอียด แต่ทางธนาคารให้ตำรวจเขียนคำร้องมาก่อน หลังจากนั้นผู้ร้องเรียนไปสอบถามที่ธนาคารก็บอกว่าตำรวจไม่ส่งเรื่องมา เมื่อสอบถามไปที่ตำรวจก็บอกว่าธนาคารยังไม่ส่งเรื่องมา ผู้ร้องเห็นว่าเป็นเวลาเกิน 4 เดือนแล้ว ธนาคารส่วนกลางไม่ยอมส่งเรื่องให้ตำรวจเลย ดังนั้น จึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาดำเนินการติดตามเรื่องจากธนาคารให้ด้วย

### ผลการพิจารณา

ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ที่จะดำเนินการร้องเรียนธนาคารเนื่องจากไม่ยอมส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้เรื่องไม่จบเสียที และต้องการให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาติดตามเรื่องจากธนาคารด้วย ซึ่งผู้ร้องเรียนไม่ได้ต้องการที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจเลย เจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงกรอบอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่า ความประสงค์ของผู้ร้องนั้น ไม่อยู่ในกรอบอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เนื่องจากพนักงานธนาคารดังกล่าว มิได้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นจึงถือว่าเรื่องดังกล่าวมิได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ตามมาตรา 16(1)แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 ทำให้คำร้องมีลักษณะตามมาตรา 24(3) แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน จึงไม่สามารถรับเรื่องดังกล่าวไว้พิจารณาได้ และหากผู้ร้องเรียนต้องการที่จะร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการล่าช้าก็สามารถดำเนินการได้ โดยส่งเรื่องเข้ามาใหม่ ซึ่งผู้ร้องเรียนก็ขอขอบคุณ และเข้าใจตามที่เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ แต่ผู้ร้องเรียนก็ขอยืนยันว่าไม่ต้องการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจ

**ตัวอย่างที่ 9** ขอให้สอบสวนคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยของการสื่อสารแห่งประเทศไทยกล่าวหาว่าผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามระเบียบ และกล่าวหาว่าผู้ร้องเรียนทุจริตเงิน  
**สรุปเรื่องร้องเรียน**

ผู้ร้องเรียนถูกไล่ออกจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย กรณีถูกกล่าวหาว่าทุจริตเงิน ซึ่งผู้บังคับบัญชาขณะนั้น ได้เสนอพยานหลักฐานเท็จ ทางคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเชื่อถือเอกสารของผู้บังคับบัญชาเพียงฝ่ายเดียว ต่อมาผู้ร้องได้ยื่นฟ้องผู้บังคับบัญชาขอหาปลอมแปลงเอกสาร แต่มีการประนีประนอมยอมความและชดใช้ค่าเสียหายกันแล้ว ผู้ร้องเรียนมีความเห็นว่าคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยกล่าวหาผู้ร้องเรียนโดยขัดแย้งกับการปฏิบัติเมื่อผู้ร้องเรียนชี้แจงก็ไม่เป็นผล ดังนั้น ผู้ร้องเรียนจึงขอให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ดำเนินการสอบสวนคณะกรรมการทางวินัย พร้อมกับผู้ร้องเรียน เพื่อความยุติธรรมด้วย

#### **ผลการพิจารณา**

เนื่องจากคำร้องเรียนดังกล่าว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล หรือการลงโทษทางวินัยของข้าราชการตามมาตรา 24(4) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 จึงทำให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไม่สามารถรับเรื่องลักษณะเช่นนี้ไว้พิจารณาดำเนินการได้ แต่ได้แนะนำให้สามารถใช้สิทธิยื่นคำร้องไปยังศาลปกครองแทน

**ตัวอย่างที่ 10** แจ้งให้ทราบถึงพฤติกรรมการจับรถของตำรวจทางหลวง  
**สรุปเรื่องร้องเรียน**

ผู้ร้องเรียน เดินทางไปเที่ยวที่จังหวัดโคราช ได้ขึ้นรถของขงวา โคนตำรวจทางหลวงเรียกว่าจับรถเร็วและจับขงขงวา เนื่องจากถนนขงขงช้ยเป็นคลื่น เพื่อตัดรำคาญผู้ร้องเรียนก็จ่ายเงินให้ตำรวจไป 100 บาท และจากนั้นผู้ร้องเรียนก็แวะเที่ยวที่อำเภอพิมาย ก็มีตำรวจทางหลวงเรียกให้หยุดรถอีก โดยตั้งข้อหาว่าจับรถขงขงวา ซึ่งผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องจับขงขงวา เนื่องจากรถขงขงช้ย ก็ต้องแซง ผู้ร้องเรียนจึงไม่เข้าใจว่ากฎหมายไม่ดีหรือตำรวจไม่ดี จึงส่งเรื่องร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

#### **ผลการพิจารณา**

เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ตรวจสอบที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้มา นั้นปรากฏว่าที่อยู่ไม่ชัดเจน จึงได้ตรวจสอบชื่อผู้ร้องเพื่อหาที่อยู่ แต่ก็ไม่ปรากฏชื่อของผู้ร้องเรียนจากสำนักทะเบียนราษฎร์ อีกทั้งผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อมาด้วย ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 ทำให้คำร้องมีลักษณะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตามมาตรา 24(5) แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกัน กำหนดมิให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้รับไว้พิจารณา หรือให้ยุติการพิจารณา

#### 4.3 ตัวอย่างเรื่องที่อาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณา (มาตรา 25)

##### ตัวอย่างที่ 11 ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหาร

ส่วนตำบลแห่งหนึ่ง เนื่องจากส่อเจตนาทุจริตปล่อยให้มีการสมยอมในการสอบราคา

##### สรุปเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีการประกาศสอบราคาจ้างเหมาก่อสร้าง ดังนี้

(1) สอบราคาจ้างโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่ 1, หมู่ 6-7, หมู่ 8,

หมู่ 9

(2) สอบราคาจ้างโครงการขุดลอกห้วยประจำหมู่บ้าน หมู่ที่ 1-2-9

เอกสารประกาศ ณ วันที่ 29 เมษายน 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการเปิดของวันที่ 29 เมษายน 2546 สืบเนื่องในวันยื่นของสอบราคาโครงการดังกล่าว ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ปล่อยให้ผู้รับเหมาสมยอมราคาในการสอบราคา เนื่องจากราคาที่ผู้รับเหมายื่นนั้นทุกโครงการสูงกว่าความจริง มีการยื่นตัดราคาเล็กน้อย ทำให้ส่วนราชการไม่ได้ประโยชน์เลย

##### ผลการพิจารณา

เนื่องจากคำร้องเรียนดังกล่าว เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการทุจริตในวงราชการ ตามมาตรา 25(1) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 กำหนดให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไม่รับเรื่องลักษณะนี้ไว้พิจารณาดำเนินการ เพื่อไม่ให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนอันจะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณโดยใช่เหตุ และส่งเรื่องให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติดำเนินการต่อไป

##### ตัวอย่างที่ 12 ผู้ร้องเรียนขอความเป็นธรรมจากผู้ตรวจการแผ่นดินของ

รัฐสภาในกรณีถูกกีดกันกีดกันแก๊งพญาเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าจับกุมในข้อหาตั้งกิจการเทปและวัสดุโทรทัศน์เถื่อน

##### สรุปเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนถูกกีดกัน กีดกันแก๊งพญาเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าจับกุมสามีของผู้ร้องเรียน ในข้อหาตั้งกิจการเทปและวัสดุโทรทัศน์เถื่อน ทั้งๆที่สามีของผู้ร้องเรียนได้ขออนุญาตจากทางราชการแล้ว และยังกล่าวหาว่าผู้ร้องเรียนได้เล่นพนันในเครื่องวัสดุเทปและโทรทัศน์ อีกด้วย และยังโดนกล่าวหาอีกว่าผู้ร้องเรียนได้ส่งบุตรสาวไปขายตัวที่ต่างประเทศเพื่อนำเงินมาลงทุนในกิจการของผู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้องเรียน ทำให้เกิดความอับอาย ทั้งที่ลูกสาวเรียนหนังสืออยู่ ยังต้องขอเงินทางบ้านใช้ หากแจ้ง ตำรวจก็เกรงกลัวอิทธิพลเพราะกำนันมีอิทธิพลมาก และผู้ร้องเรียนอยากทราบว่าในกรณีนี้กำนันมีอำนาจจับกุมกิจการของผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ เพราะผู้ร้องเรียนได้ยื่นกำนันเป็นผู้สั่งการ ให้ตำรวจเข้าจับกุมเข้ายึดโทรศัพท์และวัสดุแทบทั้งหมด ซึ่งได้ยื่นแล้วคิดว่ากำนันเป็นผู้บังคับบัญชาของตำรวจ ทั้ง ๆ ที่เมื่อก่อนตำรวจไปตรวจสอบกิจการของตน ก็ผลออกมาถูกต้อง และสามารถประกอบกิจการได้ จึงขอความเป็นธรรมในส่วนที่ถูกกำนันกลั่นแกล้งด้วย

### ผลการพิจารณา

เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีหนังสือด่วนที่สุด ไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อขอให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในคำร้อง เพื่อยืนยันคำร้องเรียนตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้ พร้อมทั้งขอให้แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติม เนื่องจากหลักฐานปรากฏไม่เพียงพอ โดยให้ผู้ร้องเรียนส่งรายละเอียดมาให้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ แต่ผู้ร้องเรียนเพิกเฉยมิได้ดำเนินการตามที่แจ้งแต่อย่างใด

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงยุติการพิจารณา โดยถือว่าเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่แสดงพยานหลักฐาน และไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ตามความมาตรา 25(5) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542 ที่ได้ระบุไว้

ตัวอย่างที่ 13 ขอความเป็นธรรมกรณี เจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ยอมดำเนินการใด ๆ เมื่อผู้ร้องเรียนได้แจ้งความ และยังอนุญาตให้ผู้ต้องหาประกันตัว ทั้ง ๆ ที่มีพฤติการณ์ที่จะเป็นภัยอันตรายกับผู้ร้องเรียน

### สรุปเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนว่ามีผู้มีอิทธิพลขัรบดบรทุกดิน และเทดินปิดทางเข้า – ออกของวัด ทำให้พระภิกษุสามเณร ประชาชนที่ต้องสัญจรเส้นทางดังกล่าวได้รับความเดือดร้อน ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ทราบ แต่ไม่ได้รับความสนใจแต่อย่างใด ถึงแม้ศาลจังหวัดนันทบุรีมีคำสั่งให้เจ้าพนักงานเปิดทางแล้ว แต่ก็ยังกลับมาถมดินเหมือนเดิม เจ้าหน้าที่ตำรวจก็ไม่ดำเนินการใด ๆ ทั้งสิ้น หลังจากนั้นพวกผู้มีอิทธิพลจำนวน 24 คน พร้อมอาวุธได้เข้ามาทำลายทรัพย์สินของวัด ผู้ร้องเรียนจึงไปแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่ง แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมเพียงผู้ต้องสงสัยบางส่วนเท่านั้น นอกนั้นไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด ทั้ง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจก็อยู่ในที่เกิดเหตุด้วย แต่ไม่สามารถดำเนินการใด ๆ ได้ ต่อมาผู้มีอิทธิพลที่เหลือได้เข้ามาในวัด และใช้อาวุธปืนยิงผู้ร้อง และลูกศิษย์อีก 2 คน ได้รับบาดเจ็บ แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจับผู้ต้องหาได้ กลับอนุญาตให้ประกันตัว จากนั้นผู้มีอิทธิพลกลับเข้ามายึดวัดเหมือนเดิม และห้ามมิให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ร้องเรียนเข้าวัด และขับไล่พระภิกษุสามเณรออกจากวัด แม้ว่าผู้ร้องเรียนจะได้แจ้งเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งนั้นแล้วก็ตาม ต่อมาปรากฏข้อเท็จจริง ว่าผู้ร้องเรียนได้มรณภาพแล้ว

#### ผลการพิจารณา

ประเด็นที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจ มี 2 ประเด็น ได้แก่

1. ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ อนุญาตให้ผู้ต้องหาประกันตัว ทั้งๆ ที่มีพฤติการณ์ที่จะเป็นภัยอันตรายกับผู้ร้องเรียน
2. ประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรดังกล่าว ไม่ยอมดำเนินการกับผู้มีอิทธิพลที่เข้ามายึดวัด และห้ามมิให้ผู้ร้องเรียนเข้าวัด

เนื่องจากประเด็นที่ร้องเรียนเป็นเรื่องที่กระทบสิทธิเฉพาะตัวผู้ร้องเรียน แต่เมื่อผู้ร้องมรณภาพแล้ว เห็นว่าการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนี้ต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจึงวินิจฉัยยุติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา 25 (6) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542

ตัวอย่างที่ 14 ขอความเป็นธรรม กรณีโรงเรียนแห่งหนึ่งเรียกเก็บเงินค่าอุปกรณ์การเรียนการสอน อันได้แก่ค่าหนังสือเสริมการเรียน และเงินค่าประกันอุบัติเหตุจากผู้ปกครองรวมเป็นเงินจำนวน 610 บาท จึงขอให้ดำเนินการตรวจสอบ

#### สรุปเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากโรงเรียนแห่งหนึ่งเรียกเก็บเงินค่าอุปกรณ์การเรียนการสอนอันได้แก่ค่าหนังสือเสริมการเรียน และเงินค่าประกันอุบัติเหตุจากผู้ปกครอง รวมเป็นเงินจำนวน 610 บาท ซึ่งบุตรสาวของผู้ร้องเรียนนั้นศึกษาอยู่ในระดับชั้น ป.4 จึงขอให้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

#### ผลการพิจารณา

จากการตรวจสอบในเบื้องต้นพบว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้เคยมีผู้ร้องเรียนรายอื่นได้ยื่นเรื่องมายังผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาแล้วครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาไปแล้ว

สำหรับการร้องเรียนในครั้งนี้ก็เป็นประเด็นเดียวกันกับผู้ร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเคยแจ้งผลการพิจารณาไปแล้ว แต่อย่างไรก็ตามผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ก็ได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่ง พบว่าการเรียกเก็บเงินของโรงเรียนแห่งนี้ ก็เพื่อนำไปซื้อหนังสือเสริมในหลักสูตรการสอนที่ทางกรุงเทพมหานครมิได้แจกให้ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะครู คณะกรรมการศึกษา และผู้ปกครองนักเรียนแล้ว ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรุงเทพมหานครที่ว่าการซื้อหนังสือเสริมต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการศึกษาก่อน และนักเรียนได้รับหนังสือครบทุกคนแล้ว สำหรับประเด็นเรื่องการเก็บเงินประกันชีวิตนั้นทางโรงเรียน ฯ ก็ได้ดำเนินการโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการศึกษา และผู้ปกครองนักเรียนแล้วเช่นกัน ซึ่งการเรียกเก็บเงินประกันชีวิตดังกล่าว โรงเรียน ฯ ก็ได้บังคับให้นักเรียนต้องเข้าในโครงการประกันชีวิตทุกคน ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้ปกครองนักเรียนแต่ละคน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จึงมีหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งยุติการพิจารณาตามมาตรา 25(7) เรื่องที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา หรืออาจยุติการพิจารณา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ช.

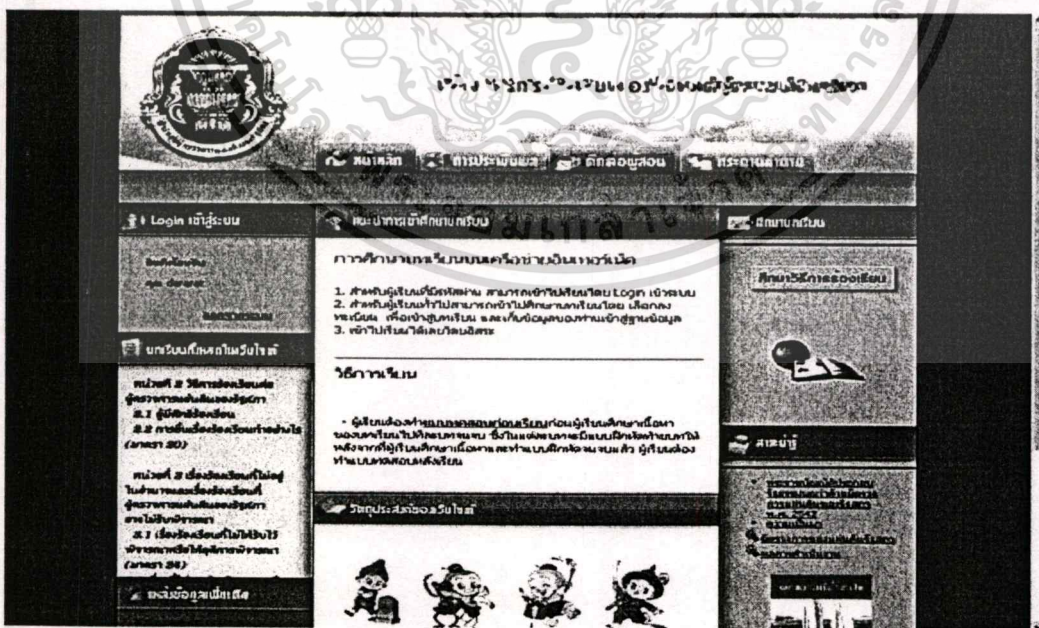
ภาพแสดงหน้าจอบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

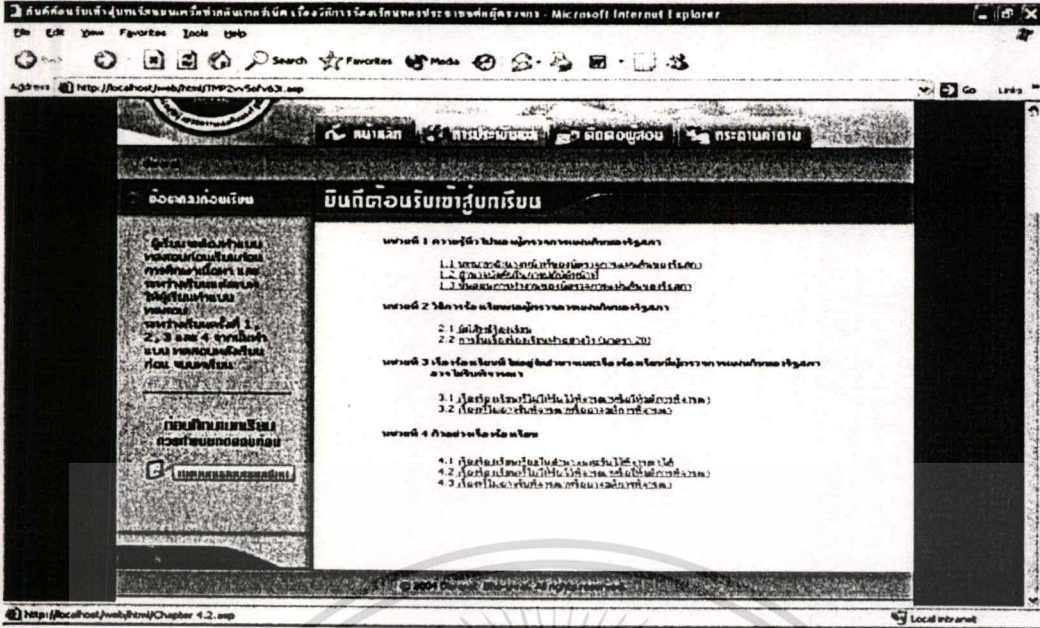


ภาพที่ ข.1 : ภาพแสดงหน้าหลักของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

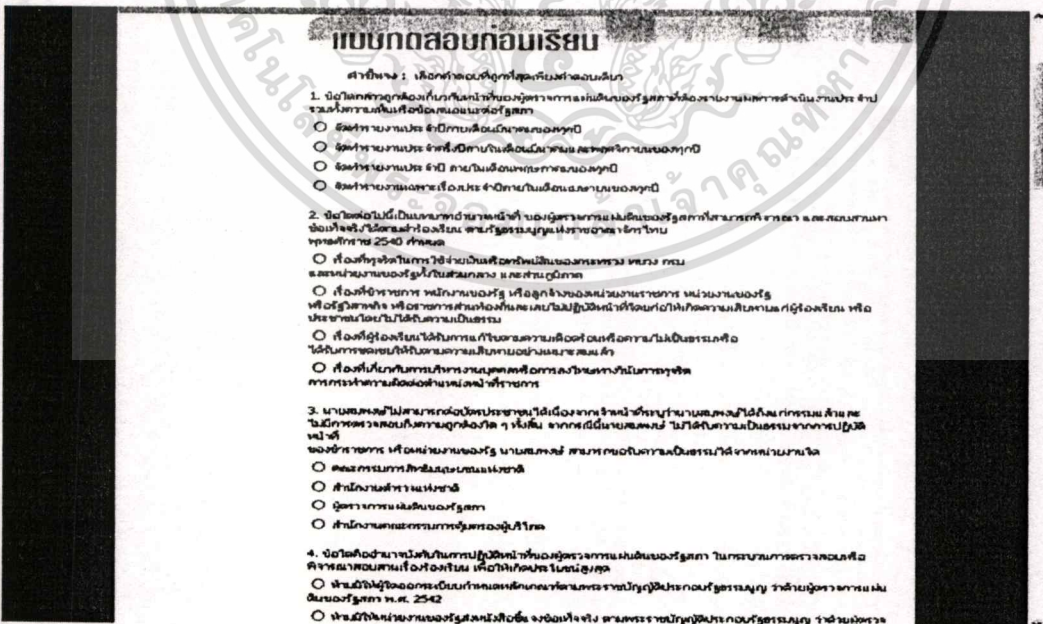


ภาพที่ ข.2 : ภาพแสดงข้อตกลงก่อนเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

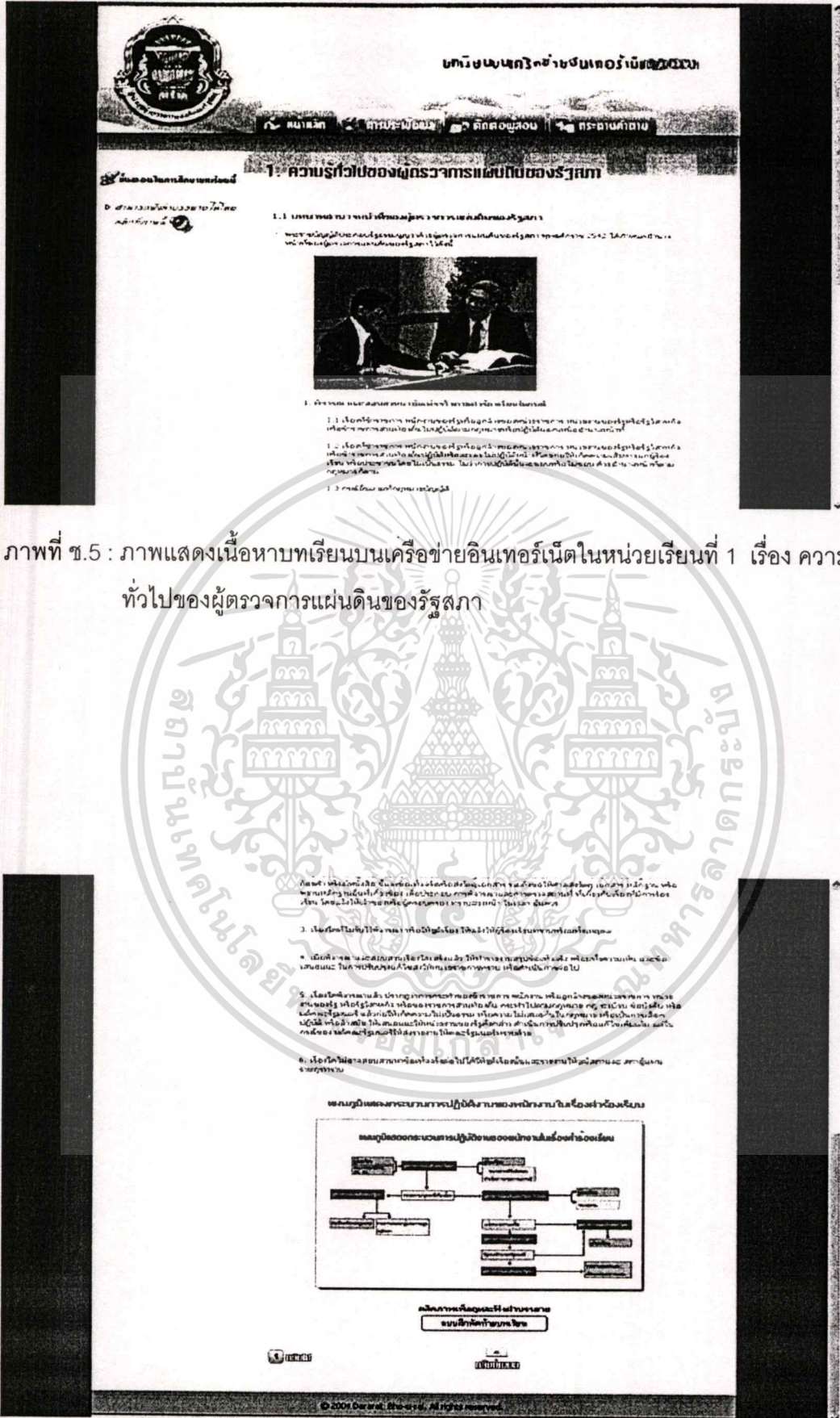


ภาพที่ ข.3 : ภาพแสดงเนื้อหาทั้งหมดของบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



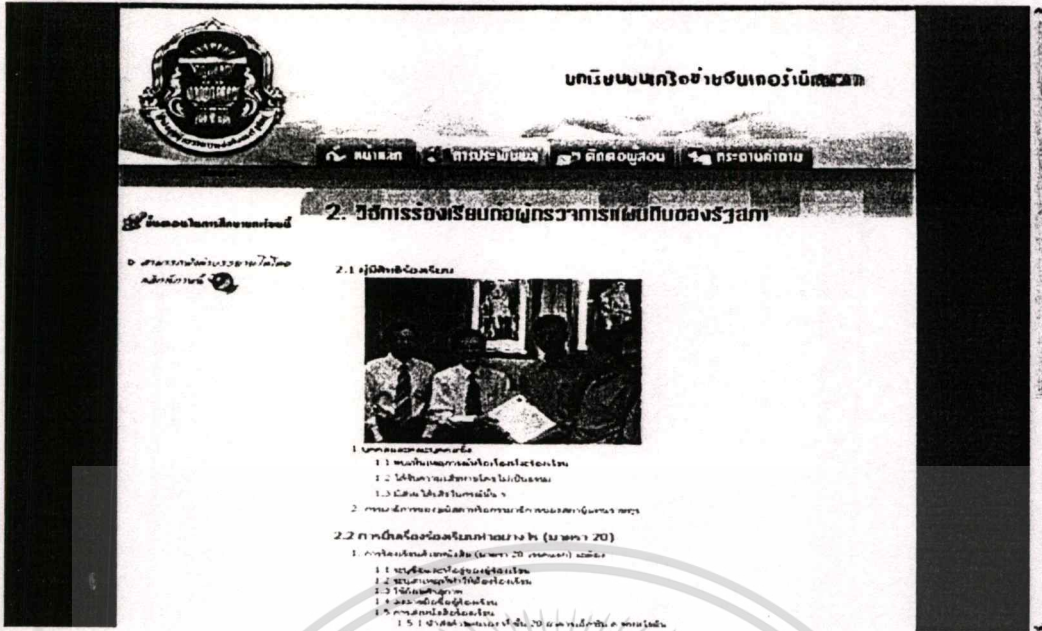
ภาพที่ ข.4 : ภาพแสดงหน้าแบบทดสอบก่อนเรียนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

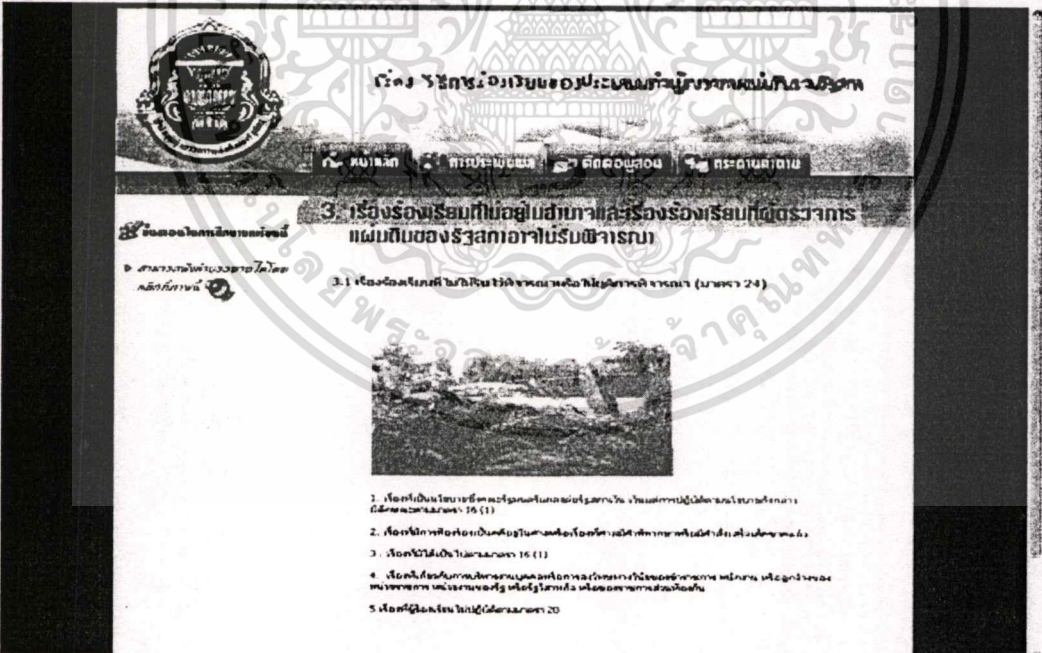


ภาพที่ ข.5 : ภาพแสดงเนื้อหาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหน่วยเรียนที่ 1 เรื่อง ความรู้ทั่วไปของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ภาพที่ ข.6 : ภาพแสดงการเข้าสู่แบบฝึกหัดท้ายบทเรียน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ ข.7 : ภาพแสดงเนื้อหาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหน่วยเรียนที่ 2 เรื่อง วิธีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา



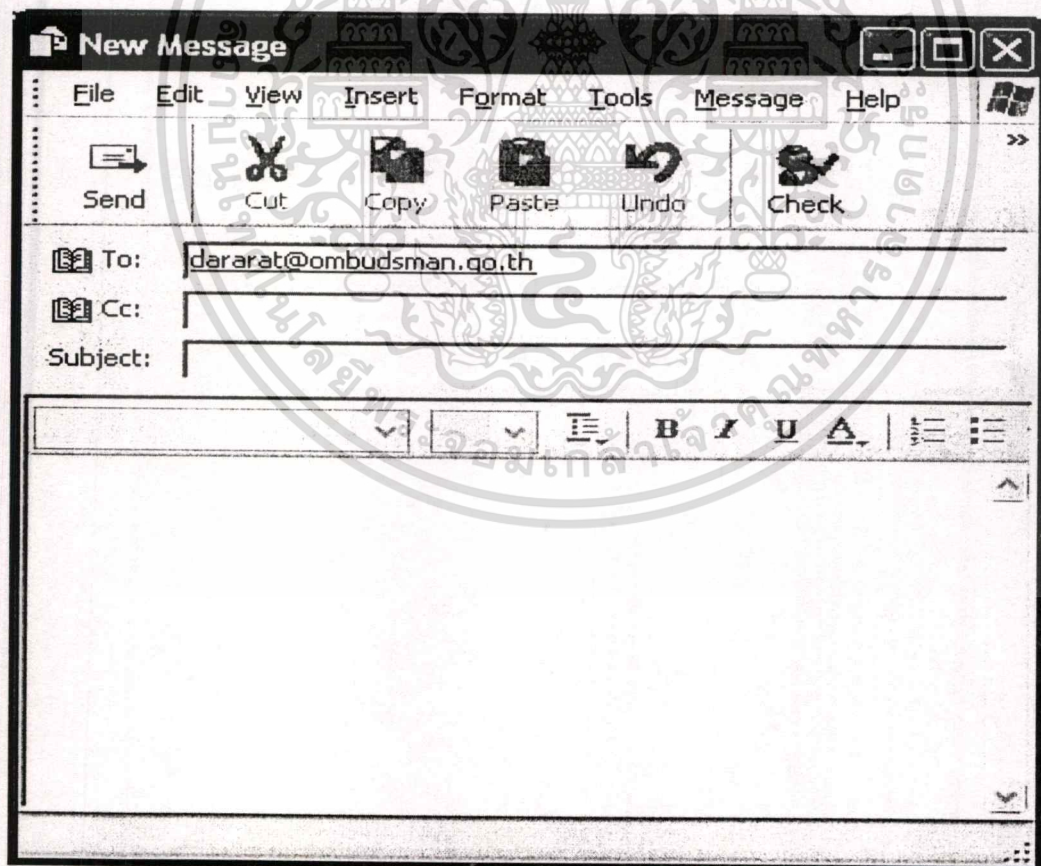
ภาพที่ ข.8 : ภาพแสดงเนื้อหาบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหน่วยเรียนที่ 3 เรื่อง เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจ และเรื่องร้องเรียนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาอาจไม่รับพิจารณา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



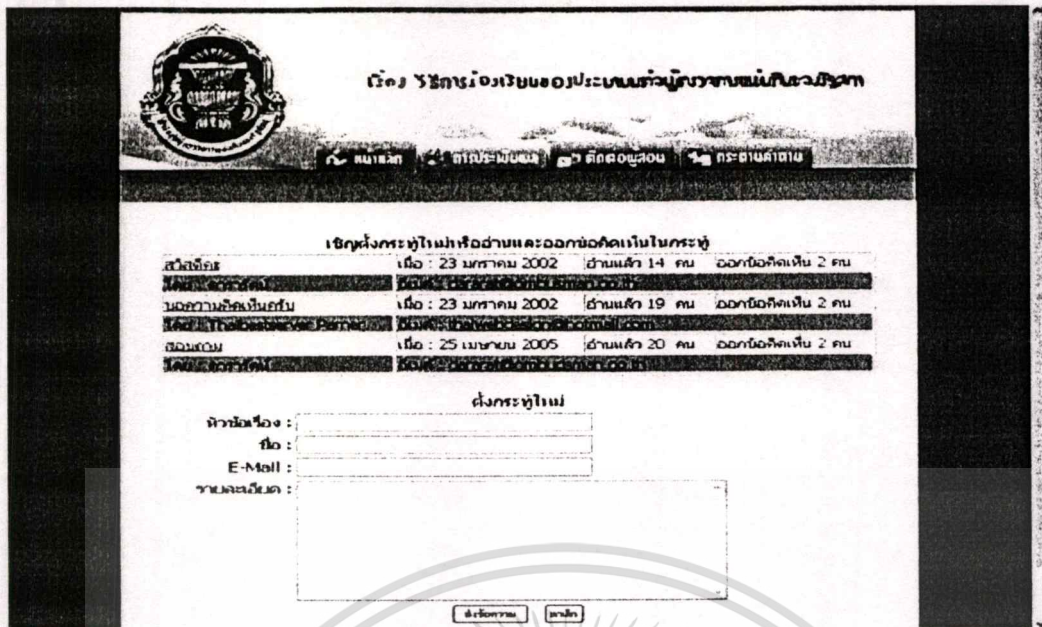


ภาพที่ ข.11 : ภาพแสดงการประเมินผลจากการทำแบบทดสอบของผู้เรียน

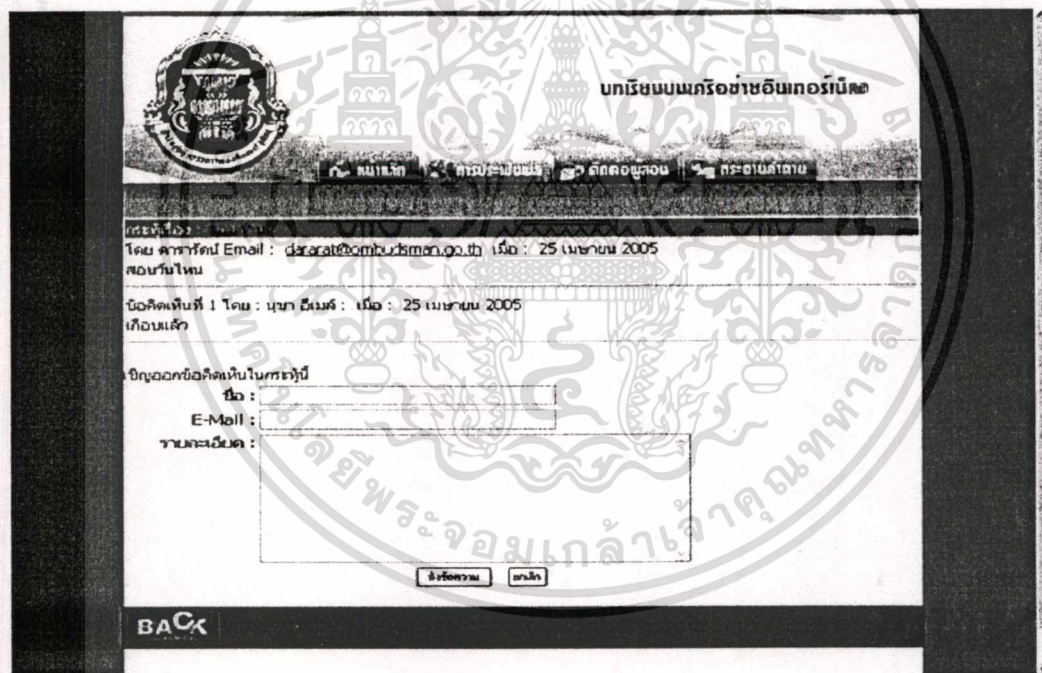


ภาพที่ ข.12 : ภาพแสดงการติดต่อผู้สอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ ข.13 - 14 : ภาพแสดงหน้ากระดานคำถามเมื่อผู้เรียนต้องการซักถามข้อสงสัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

